



INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112
 Actualización 18

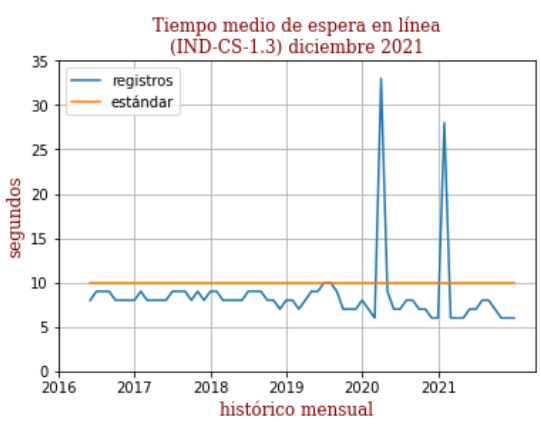
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.

Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≥ 90 %	90.5 %	 <p style="text-align: center;">Llamadas contestadas antes de 16 seg. (IND-CS-1.1) diciembre 2021</p>
2	Agosto 2020	≥ 90 %	90.9 %	
3	Septiembre 2020	≥ 90 %	94.0 %	
4	Octubre 2020	≥ 90 %	93.2 %	
5	Noviembre 2020	≥ 90 %	95.4 %	
6	Diciembre 2020	≥ 90 %	95.7 %	
7	Enero 2021	≥ 90 %	78.9 %	
8	Febrero 2021	≥ 90 %	96.1 %	
9	Marzo 2021	≥ 90 %	95.6 %	
10	Abril 2021	≥ 90 %	95.5 %	
11	Mayo 2021	≥ 90 %	94.7 %	
12	Junio 2021	≥ 90 %	93.8 %	
13	Julio 2021	≥ 90 %	90.5 %	
14	Agosto 2021	≥ 90 %	91.9 %	
15	Septiembre 2021	≥ 90 %	95.0 %	
16	Octubre 2021	≥ 90 %	95.2 %	
17	Noviembre 2021	≥ 90 %	95.3 %	
18	Diciembre 2021	≥ 90 %	94.0 %	


Compromiso 1.2.- Exceder del 95% las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 24 segundos.

Indicador 1.2.- Llamadas contestadas antes de 24 segundos				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≥ 95 %	93.2 %	 <p style="text-align: center;">Llamadas contestadas antes de 24 seg. (IND-CS-1.2) diciembre 2021</p>
2	Agosto 2020	≥ 95 %	93.6 %	
3	Septiembre 2020	≥ 95 %	96.2 %	
4	Octubre 2020	≥ 95 %	95.6 %	
5	Noviembre 2020	≥ 95 %	97.5 %	
6	Diciembre 2020	≥ 95 %	97.7 %	
7	Enero 2021	≥ 95 %	82.5 %	
8	Febrero 2021	≥ 95 %	98.1 %	
9	Marzo 2021	≥ 95 %	97.7 %	
10	Abril 2021	≥ 95 %	97.7 %	
11	Mayo 2021	≥ 95 %	96.9 %	
12	Junio 2021	≥ 95 %	96.1 %	
13	Julio 2021	≥ 95 %	93.2 %	
14	Agosto 2021	≥ 95 %	94.3 %	
15	Septiembre 2021	≥ 95 %	96.6 %	
16	Octubre 2021	≥ 95 %	97.0 %	
17	Noviembre 2021	≥ 95 %	97.1 %	
18	Diciembre 2021	≥ 95 %	96.0 %	

Compromiso 1.3.- Mantener por debajo de 10 segundos el tiempo medio de espera en línea antes de ser atendido.

Indicador 1.3.- Tiempo de espera en línea				Gráfica
Act	Mes	Estándar	Valor	
1	Julio 2020	≤ 10 seg.	8 seg.	 <p style="text-align: center;">Tiempo medio de espera en línea (IND-CS-1.3) diciembre 2021</p>
2	Agosto 2020	≤ 10 seg.	8 seg.	
3	Septiembre 2020	≤ 10 seg.	7 seg.	
4	Octubre 2020	≤ 10 seg.	7 seg.	
5	Noviembre 2020	≤ 10 seg.	6 seg.	
6	Diciembre 2020	≤ 10 seg.	6 seg.	
7	Enero 2021	≤ 10 seg.	28 seg.	
8	Febrero 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	
9	Marzo 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	
10	Abril 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	
11	Mayo 2021	≤ 10 seg.	7 seg.	
12	Junio 2021	≤ 10 seg.	7 seg.	
13	Julio 2021	≤ 10 seg.	8 seg.	
14	Agosto 2021	≤ 10 seg.	8 seg.	
15	Septiembre 2021	≤ 10 seg.	7 seg.	
16	Octubre 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	
17	Noviembre 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	
18	Diciembre 2021	≤ 10 seg.	6 seg.	

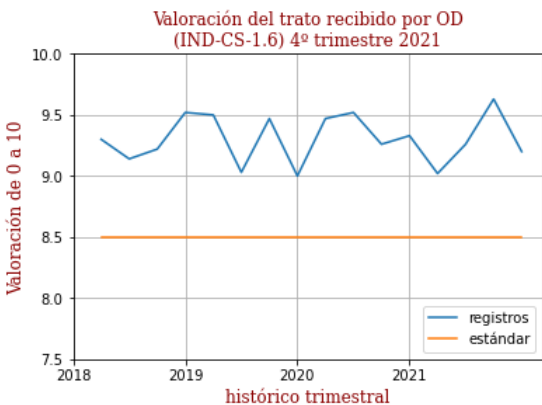
Compromiso 1.4.- Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos				Gráfica
Act	Mes	Estándar	Valor	
1	Julio 2020	≤ 3 %	2.18 %	 <p style="text-align: center;">Llamadas no atendidas en más de 10 segundos (IND-CS-1.4) diciembre 2021</p>
2	Agosto 2020	≤ 3 %	2.10 %	
3	Septiembre 2020	≤ 3 %	1.27 %	
4	Octubre 2020	≤ 3 %	1.46 %	
5	Noviembre 2020	≤ 3 %	0.90 %	
6	Diciembre 2020	≤ 3 %	0.85 %	
7	Enero 2021	≤ 3 %	11.70 %	
8	Febrero 2021	≤ 3 %	0.75 %	
9	Marzo 2021	≤ 3 %	0.86 %	
10	Abril 2021	≤ 3 %	0.90 %	
11	Mayo 2021	≤ 3 %	1.02 %	
12	Junio 2021	≤ 3 %	1.27 %	
13	Julio 2021	≤ 3 %	1.90 %	
14	Agosto 2021	≤ 3 %	1.58 %	
15	Septiembre 2021	≤ 3 %	1.64 %	
16	Octubre 2021	≤ 3 %	0.86 %	
17	Noviembre 2021	≤ 3 %	0.82 %	
18	Diciembre 2021	≤ 3 %	1.14 %	

Compromiso 1.5.- Identificar de forma previa a cualquier comunicación todas las llamadas provenientes de dispositivos de localización inmediata para víctimas de violencia de género registrados previamente en el Servicio 1-1-2.

Indicador 1.5.- Identificación previa de dispositivos de localización inmediata			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	100 %
3	3er trimestre 2020	= 100 %	SIN
6	4º trimestre 2020	= 100 %	100 %
9	1er trimestre 2021	= 100 %	100 %
12	2º trimestre 2021	= 100 %	100 %
15	3º trimestre 2021	= 100 %	100 %
18	4º trimestre 2021	= 100 %	100 %

Compromiso 1.6.- Obtener una puntuación superior a 8,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el trato ofrecido por el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2.

Indicador 1.6.- Valoración del trato recibido por operación de demanda				
Act	Trimestre	Estándar	Valor	Gráfica
1	2º trimestre 2020	≥ 8.5	9.52	
3	3er trimestre 2020	≥ 8.5	9.26	
6	4º trimestre 2020	≥ 8.5	9.33	
9	1er trimestre 2021	≥ 8.5	9.02	
12	2º trimestre 2021	≥ 8.5	9.26	
15	3º trimestre 2021	≥ 8.5	9.63	
18	4º trimestre 2021	≥ 8.5	9.20	

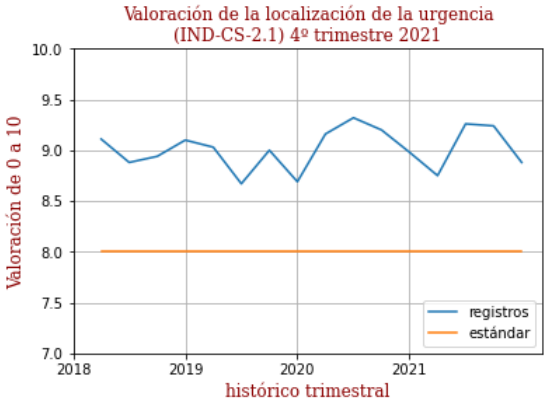
Compromiso 1.7.- Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	100 %
3	3er trimestre 2020	= 100 %	98.3 %
6	4º trimestre 2020	= 100 %	97.3 %
9	1er trimestre 2021	= 100 %	100 %
12	2º trimestre 2021	= 100 %	100 %
15	3º trimestre 2021	= 100 %	98.6 %
18	4º trimestre 2021	= 100 %	98.1 %

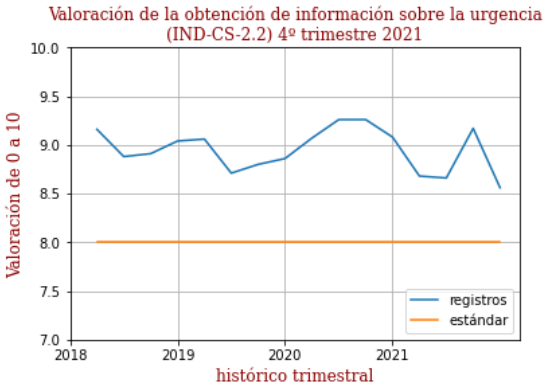
Compromiso 1.8.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	100 %
3	3º trimestre 2020	= 100 %	100 %
6	4º trimestre 2020	= 100 %	100 %
9	1º trimestre 2021	= 100 %	100 %
12	2º trimestre 2021	= 100 %	100 %
15	3º trimestre 2021	= 100 %	100 %
18	4º trimestre 2021	= 100 %	100 %

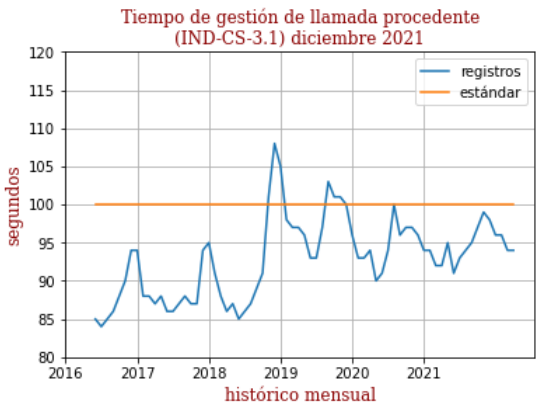
Compromiso 2.1.- Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre la forma en la que se obtiene la localización de la situación de emergencia.

Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia				
Act	Trimestre	Estándar	Valor	Gráfica
1	2º trimestre 2020	≥ 8	9.32	
3	3º trimestre 2020	≥ 8	9.20	
6	4º trimestre 2020	≥ 8	8.98	
9	1º trimestre 2021	≥ 8	8.75	
12	2º trimestre 2021	≥ 8	9.26	
15	3º trimestre 2021	≥ 8	9.24	
18	4º trimestre 2021	≥ 8	8.88	


Compromiso 2.2.- Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.

Indicador 2.2.- Valoración del proceso de obtención de información sobre la urgencia				
Act	Trimestre	Estándar	Valor	Gráfica
1	2º trimestre 2020	≥ 8	9.26	
3	3º trimestre 2020	≥ 8	9.20	
6	4º trimestre 2020	≥ 8	9.08	
9	1º trimestre 2021	≥ 8	8.68	
12	2º trimestre 2021	≥ 8	8.66	
15	3º trimestre 2021	≥ 8	9.17	
18	4º trimestre 2021	≥ 8	8.56	

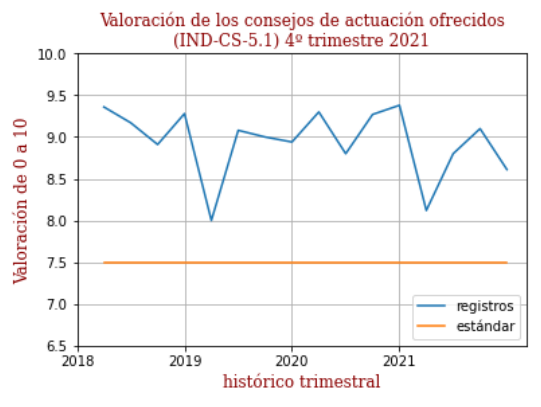
Compromiso 3.1.- Transmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.

Indicador 3.1.- Tiempo de gestión de llamada precedente				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≤ 100 seg.	97 seg.	
2	Agosto 2020	≤ 100 seg.	96 seg.	
3	Septiembre 2020	≤ 100 seg.	94 seg.	
4	Octubre 2020	≤ 100 seg.	94 seg.	
5	Noviembre 2020	≤ 100 seg.	92 seg.	
6	Diciembre 2020	≤ 100 seg.	92 seg.	
7	Enero 2021	≤ 100 seg.	95 seg.	
8	Febrero 2021	≤ 100 seg.	91 seg.	
9	Marzo 2021	≤ 100 seg.	93 seg.	
10	Abril 2021	≤ 100 seg.	94 seg.	
11	Mayo 2021	≤ 100 seg.	95 seg.	
12	Junio 2021	≤ 100 seg.	97 seg.	
13	Julio 2021	≤ 100 seg.	99 seg.	
14	Agosto 2021	≤ 100 seg.	98 seg.	
15	Septiembre 2021	≤ 100 seg.	96 seg.	
16	Octubre 2021	≤ 100 seg.	96 seg.	
17	Noviembre 2021	≤ 100 seg.	94 seg.	
18	Diciembre 2021	≤ 100 seg.	94 seg.	

Compromiso 4.1.- Atender el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de más de un 12% de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2 respecto del total de llamadas recibidas.

Indicador 4.1.- Llamadas de seguimiento atendidas de servicios de emergencia				Gráfica
Act	Mes	Estándar	Valor	
1	Julio 2020	≥ 12 %	13.16 %	 <p style="text-align: center;">Llamadas de seguimiento atendidas (IND-CS-4.1) diciembre 2021</p> <p style="text-align: center;">histórico mensual</p>
2	Agosto 2020	≥ 12 %	19.27 %	
3	Septiembre 2020	≥ 12 %	28.78 %	
4	Octubre 2020	≥ 12 %	26.78 %	
5	Noviembre 2020	≥ 12 %	23.85 %	
6	Diciembre 2020	≥ 12 %	22.27 %	
7	Enero 2021	≥ 12 %	25.25 %	
8	Febrero 2021	≥ 12 %	18.70 %	
9	Marzo 2021	≥ 12 %	15.93 %	
10	Abril 2021	≥ 12 %	20.05 %	
11	Mayo 2021	≥ 12 %	17.83 %	
12	Junio 2021	≥ 12 %	20.50 %	
13	Julio 2021	≥ 12 %	26.35 %	
14	Agosto 2021	≥ 12 %	20.93 %	
15	Septiembre 2021	≥ 12 %	14.43 %	
16	Octubre 2021	≥ 12 %	13.87 %	
17	Noviembre 2021	≥ 12 %	17.46 %	
18	Diciembre 2021	≥ 12 %	32.15 %	

Compromiso 5.1.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre las consultas, consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de emergencia ofrecidos desde el 1-1-2.

Indicador 5.1.- Valoración de los consejos de actuación ofrecidos				Gráfica
Act	Trimestre	Estándar	Valor	
1	2º trimestre 2020	≥ 7.5	8.80	 <p style="text-align: center;">Valoración de los consejos de actuación ofrecidos (IND-CS-5.1) 4º trimestre 2021</p> <p style="text-align: center;">histórico trimestral</p>
3	3er trimestre 2020	≥ 7.5	9.27	
6	4º trimestre 2020	≥ 7.5	9.38	
9	1er trimestre 2021	≥ 7.5	8.12	
12	2º trimestre 2021	≥ 7.5	8.80	
15	3º trimestre 2021	≥ 7.5	9.10	
18	4º trimestre 2021	≥ 7.5	8.61	

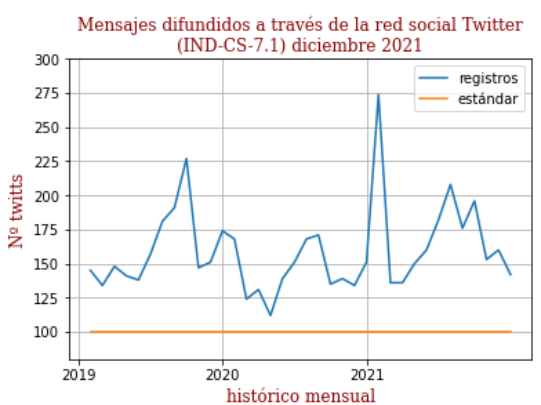
Compromiso 6.1.- Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	100 %
3	3er trimestre 2020	= 100 %	100 %
6	4º trimestre 2020	= 100 %	100 %
9	1er trimestre 2021	= 100 %	100 %
12	2º trimestre 2021	= 100 %	100 %
15	3º trimestre 2021	= 100 %	100 %
18	4º trimestre 2021	= 100 %	100 %

Compromiso 6.2.- Divulgar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil.

Indicador 6.2.- Divulgación de activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	100 %
3	3er trimestre 2020	= 100 %	100 %
6	4º trimestre 2020	= 100 %	100 %
9	1er trimestre 2021	= 100 %	100 %
12	2º trimestre 2021	= 100 %	100 %
15	3º trimestre 2021	= 100 %	100 %
18	4º trimestre 2021	= 100 %	100 %

Compromiso 7.1.- Mantener operativo de forma continua un canal de comunicación con los ciudadanos a través de la red social Twitter.

Indicador 7.1.- Mensajes difundidos a través de la red social Twitter				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≥ 100	168	 <p style="text-align: center;">Mensajes difundidos a través de la red social Twitter (IND-CS-7.1) diciembre 2021</p> <p style="text-align: center;">Nº tweets</p> <p style="text-align: center;">histórico mensual</p>
2	Agosto 2020	≥ 100	171	
3	Septiembre 2020	≥ 100	135	
4	Octubre 2020	≥ 100	139	
5	Noviembre 2020	≥ 100	134	
6	Diciembre 2020	≥ 100	151	
7	Enero 2021	≥ 100	274	
8	Febrero 2021	≥ 100	136	
9	Marzo 2021	≥ 100	136	
10	Abril 2021	≥ 100	150	
11	Mayo 2021	≥ 100	160	
12	Junio 2021	≥ 100	182	
13	Julio 2021	≥ 100	208	
14	Agosto 2021	≥ 100	176	
15	Septiembre 2021	≥ 100	196	
16	Octubre 2021	≥ 100	153	
17	Noviembre 2021	≥ 100	160	
18	Diciembre 2021	≥ 100	142	

Compromiso 8.1.- Enviar la respuesta a las solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 en un plazo inferior a 15 días hábiles desde la fecha de su registro de entrada.

Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información			
Actualización	Mes	Estándar	Valor
1	Julio 2020	= 100 %	100 %
2	Agosto 2020	= 100 %	100 %
3	Septiembre 2020	= 100 %	100 %
4	Octubre 2020	= 100 %	100 %
5	Noviembre 2020	= 100 %	100 %
6	Diciembre 2020	= 100 %	100 %
7	Enero 2021	= 100 %	100 %
8	Febrero 2021	= 100 %	100 %
9	Marzo 2021	= 100 %	100 %
10	Abril 2021	= 100 %	100 %
11	Mayo 2021	= 100 %	100 %
12	Junio 2021	= 100 %	100 %
13	Julio 2021	= 100 %	100 %
14	Agosto 2021	= 100 %	100 %
15	Septiembre 2021	= 100 %	100 %
16	Octubre 2021	= 100 %	100 %
17	Noviembre 2021	= 100 %	100 %
18	Diciembre 2021	= 100 %	100 %