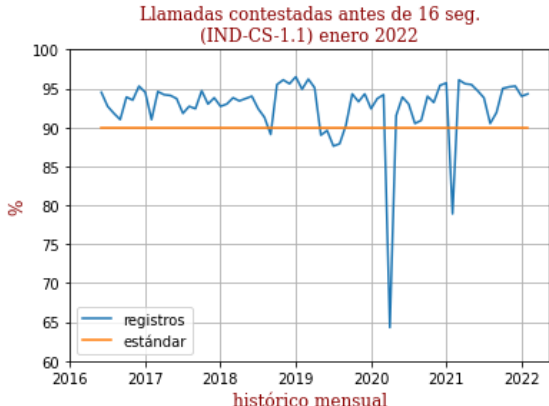
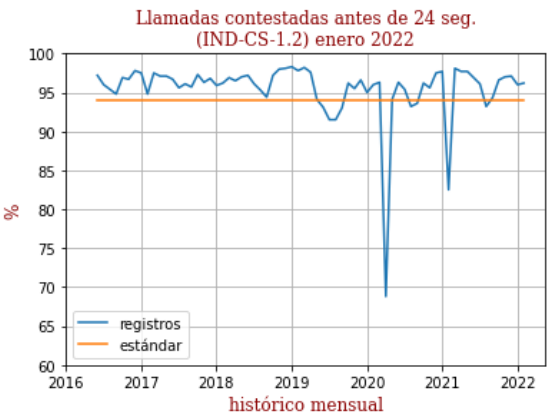


**INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES**  
**8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112**  
 Actualización 19

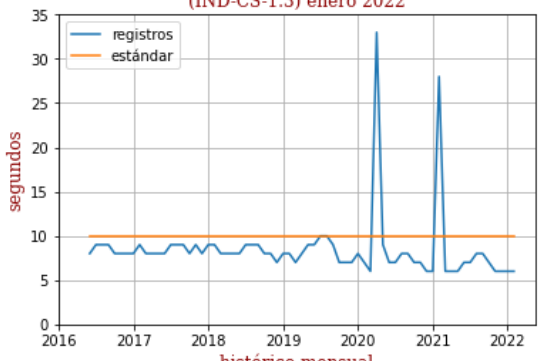
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.

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) enero 2022</p> <p style="text-align: center;">histórico mensual</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 %	<b>78.9 %</b>	
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 %	
19	Enero 2022	≥ 90 %	94.3 %	


**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				Gráfica
Act	Mes	Estándar	Valor	
1	Julio 2020	≥ 95 %	<b>93.2 %</b>	 <p style="text-align: center;"><b>Llamadas contestadas antes de 24 seg. (IND-CS-1.2) enero 2022</b></p> <p style="text-align: center;">histórico mensual</p>
2	Agosto 2020	≥ 95 %	<b>93.6 %</b>	
3	Septiembre 2020	≥ 95 %	<b>96.2 %</b>	
4	Octubre 2020	≥ 95 %	<b>95.6 %</b>	
5	Noviembre 2020	≥ 95 %	<b>97.5 %</b>	
6	Diciembre 2020	≥ 95 %	<b>97.7 %</b>	
7	Enero 2021	≥ 95 %	<b>82.5 %</b>	
8	Febrero 2021	≥ 95 %	<b>98.1 %</b>	
9	Marzo 2021	≥ 95 %	<b>97.7 %</b>	
10	Abril 2021	≥ 95 %	<b>97.7 %</b>	
11	Mayo 2021	≥ 95 %	<b>96.9 %</b>	
12	Junio 2021	≥ 95 %	<b>96.1 %</b>	
13	Julio 2021	≥ 95 %	<b>93.2 %</b>	
14	Agosto 2021	≥ 95 %	<b>94.3 %</b>	
15	Septiembre 2021	≥ 95 %	<b>96.6 %</b>	
16	Octubre 2021	≥ 95 %	<b>97.0 %</b>	
17	Noviembre 2021	≥ 95 %	<b>97.1 %</b>	
18	Diciembre 2021	≥ 95 %	<b>96.0 %</b>	
19	Enero 2022	≥ 95 %	<b>96.2 %</b>	

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				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≤ 10 seg.	8 seg.	<div style="text-align: center;"> <p>Tiempo medio de espera en línea (IND-CS-1.3) enero 2022</p>  </div>
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.	
19	Enero 2022	≤ 10 seg.	6 seg.	

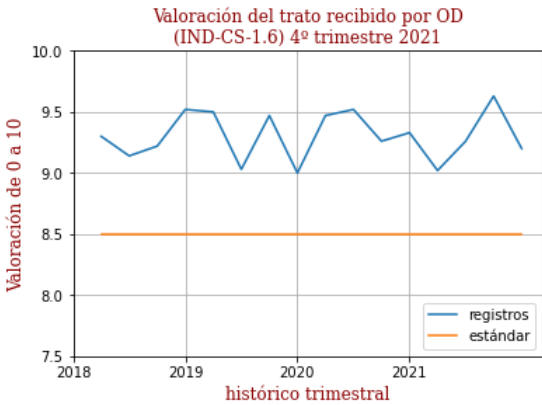
**Compromiso 1.4.-** Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≤ 3 %	<b>2.18 %</b>	 <p style="text-align: center;"><b>Llamadas no atendidas en más de 10 segundos (IND-CS-1.4) enero 2022</b></p> <p style="text-align: center;">histórico mensual</p>
2	Agosto 2020	≤ 3 %	<b>2.10 %</b>	
3	Septiembre 2020	≤ 3 %	<b>1.27 %</b>	
4	Octubre 2020	≤ 3 %	<b>1.46 %</b>	
5	Noviembre 2020	≤ 3 %	<b>0.90 %</b>	
6	Diciembre 2020	≤ 3 %	<b>0.85 %</b>	
7	Enero 2021	≤ 3 %	<b>11.70 %</b>	
8	Febrero 2021	≤ 3 %	<b>0.75 %</b>	
9	Marzo 2021	≤ 3 %	<b>0.86 %</b>	
10	Abril 2021	≤ 3 %	<b>0.90 %</b>	
11	Mayo 2021	≤ 3 %	<b>1.02 %</b>	
12	Junio 2021	≤ 3 %	<b>1.27 %</b>	
13	Julio 2021	≤ 3 %	<b>1.90 %</b>	
14	Agosto 2021	≤ 3 %	<b>1.58 %</b>	
15	Septiembre 2021	≤ 3 %	<b>1.64 %</b>	
16	Octubre 2021	≤ 3 %	<b>0.86 %</b>	
17	Noviembre 2021	≤ 3 %	<b>0.82 %</b>	
18	Diciembre 2021	≤ 3 %	<b>1.14 %</b>	
19	Enero 2022	≤ 3 %	<b>1.00 %</b>	

**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 %	<b>100 %</b>
3	3º trimestre 2020	= 100 %	<b>SIN</b>
6	4º trimestre 2020	= 100 %	<b>100 %</b>
9	1º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
12	2º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
15	3º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
18	4º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre	

**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	<b>9.52</b>	
3	3º trimestre 2020	≥ 8.5	<b>9.26</b>	
6	4º trimestre 2020	≥ 8.5	<b>9.33</b>	
9	1º trimestre 2021	≥ 8.5	<b>9.02</b>	
12	2º trimestre 2021	≥ 8.5	<b>9.26</b>	
15	3º trimestre 2021	≥ 8.5	<b>9.63</b>	
18	4º trimestre 2021	≥ 8.5	<b>9.20</b>	
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre		

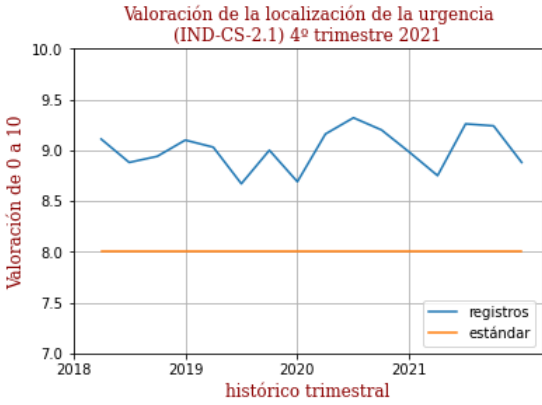
**Compromiso 1.7.-** Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	<b>100 %</b>
3	3º trimestre 2020	= 100 %	<b>98.3 %</b>
6	4º trimestre 2020	= 100 %	<b>97.3 %</b>
9	1º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
12	2º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
15	3º trimestre 2021	= 100 %	<b>98.6 %</b>
18	4º trimestre 2021	= 100 %	<b>98.1 %</b>
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre	

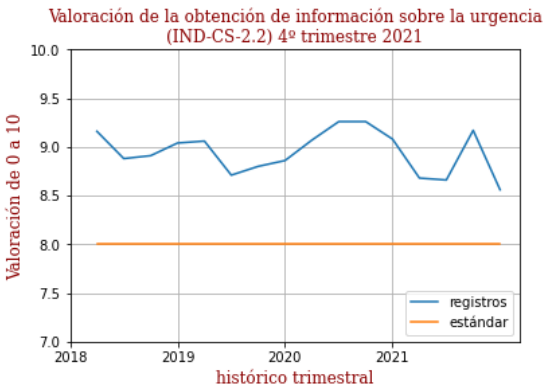
Compromiso 1.8.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

<b>Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje</b>			
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 %
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre	

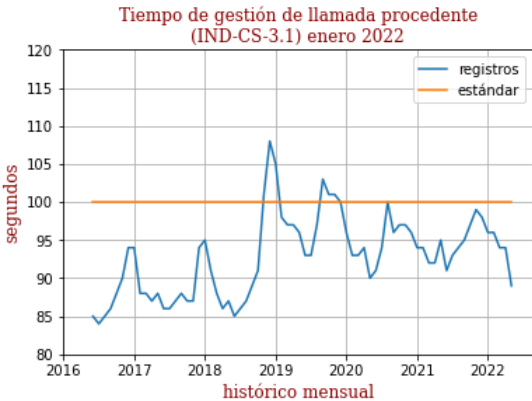
Compromiso 2.1.- Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre la forma en la que se obtiene la localización de la situación de emergencia.

<b>Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia</b>				
Act	Trimestre	Estándar	Valor	Gráfica
1	2º trimestre 2020	≥ 8	<b>9.32</b>	 <p style="text-align: center;"><b>Valoración de la localización de la urgencia (IND-CS-2.1) 4º trimestre 2021</b></p> <p style="text-align: center;">histórico trimestral</p>
3	3er trimestre 2020	≥ 8	<b>9.20</b>	
6	4º trimestre 2020	≥ 8	<b>8.98</b>	
9	1er trimestre 2021	≥ 8	<b>8.75</b>	
12	2º trimestre 2021	≥ 8	<b>9.26</b>	
15	3º trimestre 2021	≥ 8	<b>9.24</b>	
18	4º trimestre 2021	≥ 8	<b>8.88</b>	
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre		


**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	3er trimestre 2020	≥ 8	9.20	
6	4º trimestre 2020	≥ 8	9.08	
9	1er 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	
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre		

**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.

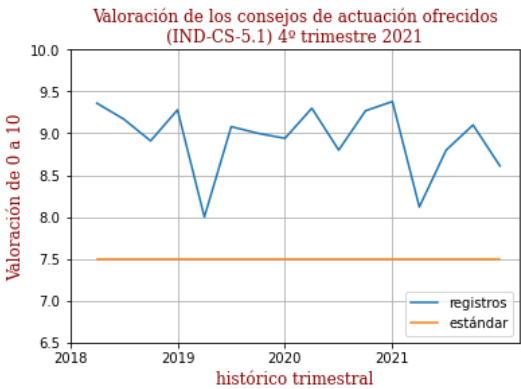
Indicador 3.1.- Tiempo de gestión de llamada precedente				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≤ 100 seg.	97 seg.	
2	Agosto 2020	≤ 100 seg.	96 seg.	
3	Septiembre 2020	≤ 100 seg.	94 seg.	
4	Octubre 2020	≤ 100 seg.	94 seg.	
5	Noviembre 2020	≤ 100 seg.	92 seg.	
6	Diciembre 2020	≤ 100 seg.	92 seg.	
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.	
19	Enero 2022	≤ 100 seg.	89 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				
Act	Mes	Estándar	Valor	Gráfica
1	Julio 2020	≥ 12 %	13.16 %	 <p style="text-align: center;"><b>Llamadas de seguimiento atendidas (IND-CS-4.1) enero 2022</b></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 %	
19	Enero 2022	≥ 12 %	51.21 %	



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				
Act	Trimestre	Estándar	Valor	Gráfica
1	2º trimestre 2020	≥ 7.5	<b>8.80</b>	 <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	3º trimestre 2020	≥ 7.5	<b>9.27</b>	
6	4º trimestre 2020	≥ 7.5	<b>9.38</b>	
9	1º trimestre 2021	≥ 7.5	<b>8.12</b>	
12	2º trimestre 2021	≥ 7.5	<b>8.80</b>	
15	3º trimestre 2021	≥ 7.5	<b>9.10</b>	
18	4º trimestre 2021	≥ 7.5	<b>8.61</b>	
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre		

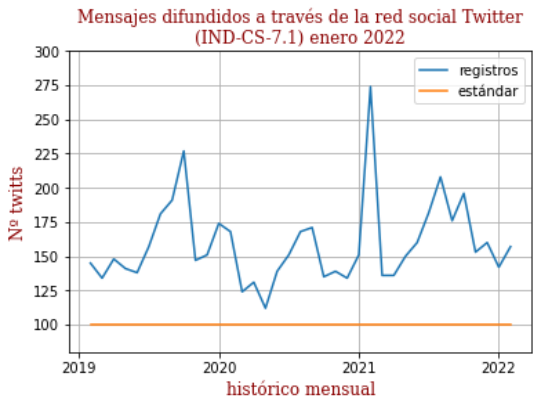
Compromiso 6.1.- Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos			
Actualización	Trimestre	Estándar	Valor
1	2º trimestre 2020	= 100 %	<b>100 %</b>
3	3º trimestre 2020	= 100 %	<b>100 %</b>
6	4º trimestre 2020	= 100 %	<b>100 %</b>
9	1º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
12	2º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
15	3º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
18	4º trimestre 2021	= 100 %	<b>100 %</b>
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre	

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 %
19	1º trimestre 2022	Pendiente fin de trimestre	

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) enero 2022</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	
19	Enero 2022	≥ 100	157	

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.

<b>Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información</b>			
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 %
19	Enero 2022	= 100 %	100 %