



INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112
 Actualización 21

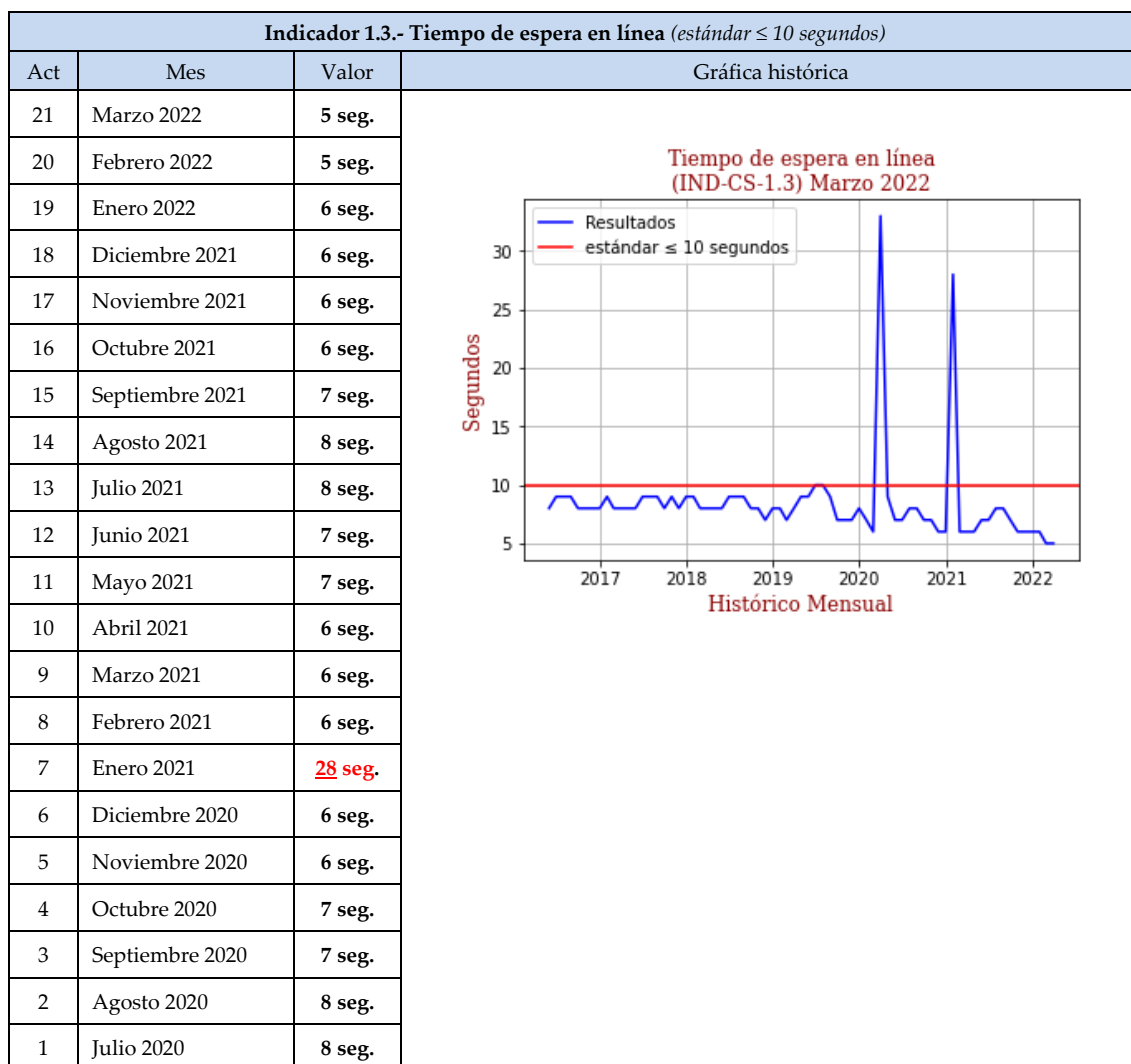
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.

Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos (estándar ≥ 90 %)			Gráfica histórica
Act	Mes	Valor	
21	Marzo 2022	97.0 %	
20	Febrero 2022	96.8 %	
19	Enero 2022	94.3 %	
18	Diciembre 2021	94.0 %	
17	Noviembre 2021	95.3 %	
16	Octubre 2021	95.2 %	
15	Septiembre 2021	95.0 %	
14	Agosto 2021	91.9 %	
13	Julio 2021	90.5 %	
12	Junio 2021	93.8 %	
11	Mayo 2021	94.7 %	
10	Abril 2021	95.5 %	
9	Marzo 2021	95.6 %	
8	Febrero 2021	96.1 %	
7	Enero 2021	78.9 %	
6	Diciembre 2020	95.7 %	
5	Noviembre 2020	95.4 %	
4	Octubre 2020	93.2 %	
3	Septiembre 2020	94.0 %	
2	Agosto 2020	90.9 %	
1	Julio 2020	90.5 %	


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 (estándar $\geq 95\%$)			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
21	Marzo 2022	98.4 %	<div style="text-align: center;"> <p>Llamadas contestadas antes de 24 segundos (IND-CS-1.2) Marzo 2022</p>  <p>Histórico Mensual</p> </div>
20	Febrero 2022	98.2 %	
19	Enero 2022	96.2 %	
18	Diciembre 2021	96.0 %	
17	Noviembre 2021	97.1 %	
16	Octubre 2021	97.0 %	
15	Septiembre 2021	96.6 %	
14	Agosto 2021	94.3 %	
13	Julio 2021	93.2 %	
12	Junio 2021	96.1 %	
11	Mayo 2021	96.9 %	
10	Abril 2021	97.7 %	
9	Marzo 2021	97.7 %	
8	Febrero 2021	98.1 %	
7	Enero 2021	82.5 %	
6	Diciembre 2020	97.7 %	
5	Noviembre 2020	97.5 %	
4	Octubre 2020	95.6 %	
3	Septiembre 2020	96.2 %	
2	Agosto 2020	93.6 %	
1	Julio 2020	93.2 %	

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



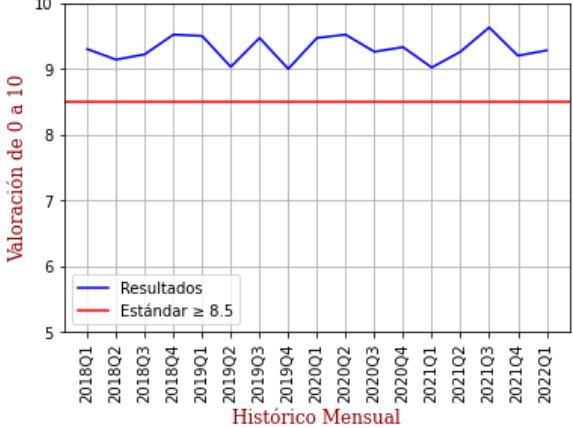
Compromiso 1.4.- Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos (estándar ≤ 3 %)			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
21	Marzo 2022	0.52 %	
20	Febrero 2022	0.61 %	
19	Enero 2022	1.00 %	
18	Diciembre 2021	1.14 %	
17	Noviembre 2021	0.82 %	
16	Octubre 2021	0.86 %	
15	Septiembre 2021	1.64 %	
14	Agosto 2021	1.58 %	
13	Julio 2021	1.90 %	
12	Junio 2021	1.27 %	
11	Mayo 2021	1.02 %	
10	Abril 2021	0.90 %	
9	Marzo 2021	0.86 %	
8	Febrero 2021	0.75 %	
7	Enero 2021	11.70 %	
6	Diciembre 2020	0.85 %	
5	Noviembre 2020	0.90 %	
4	Octubre 2020	1.46 %	
3	Septiembre 2020	1.27 %	
2	Agosto 2020	2.10 %	
1	Julio 2020	2.18 %	

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 (estándar = 100 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
21	1º trimestre 2022	100%
18	4º trimestre 2021	100 %
15	3º trimestre 2021	100 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1er trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	100 %
3	3er trimestre 2020	SIN
1	2º trimestre 2020	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 (estándar ≥ 8.5)			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
21	1er trimestre 2022	9.28	<div style="text-align: center;"> <p>Valoración del trato recibido (IND-CS-1.6) Marzo 2022</p>  <p>Histórico Mensual</p> </div>
18	4º trimestre 2021	9.20	
15	3º trimestre 2021	9.63	
12	2º trimestre 2021	9.26	
9	1er trimestre 2021	9.02	
6	4º trimestre 2020	9.33	
3	3er trimestre 2020	9.26	
1	2º trimestre 2020	9.52	

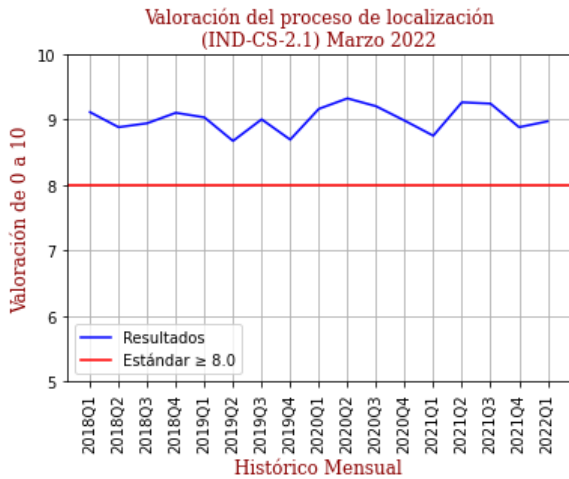
Compromiso 1.7.- Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español (estándar ≥ 95 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
21	1º trimestre 2022	98.6 %
18	4º trimestre 2021	98.1 %
15	3º trimestre 2021	98.6 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1er trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	97.3 %
3	3er trimestre 2020	98.3 %
1	2º trimestre 2020	100 %

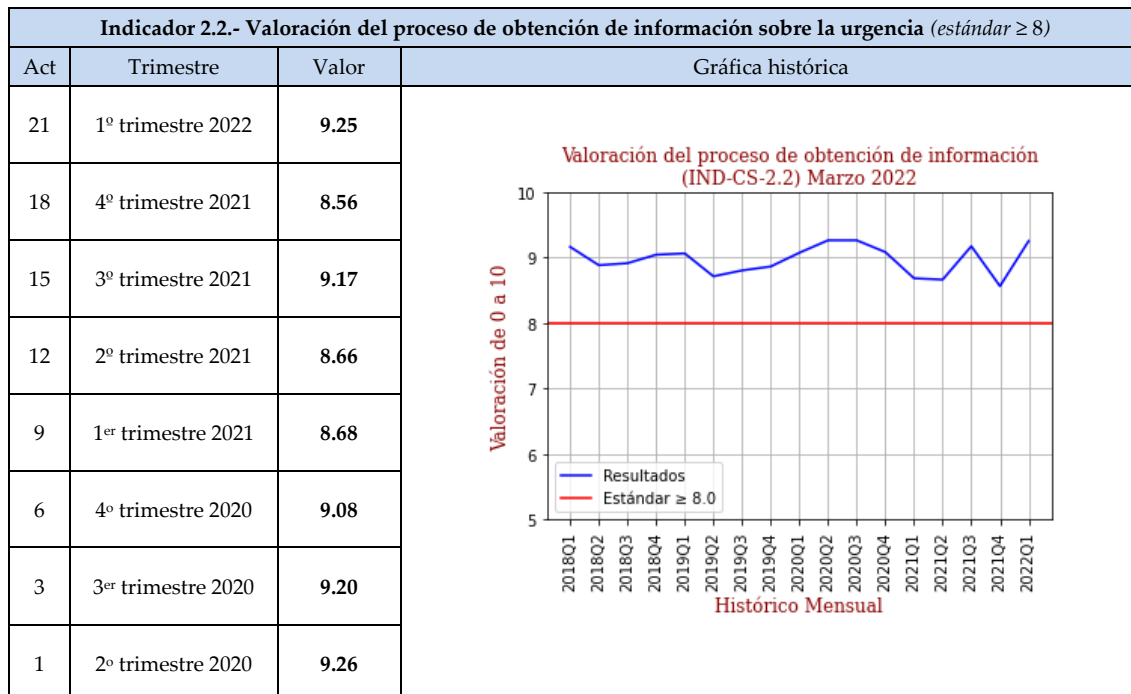
Compromiso 1.8.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje (estándar = 100 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
21	1º trimestre 2022	100 %
18	4º trimestre 2021	100 %
15	3º trimestre 2021	100 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1er trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	100 %
3	3er trimestre 2020	100 %
1	2º trimestre 2020	100 %

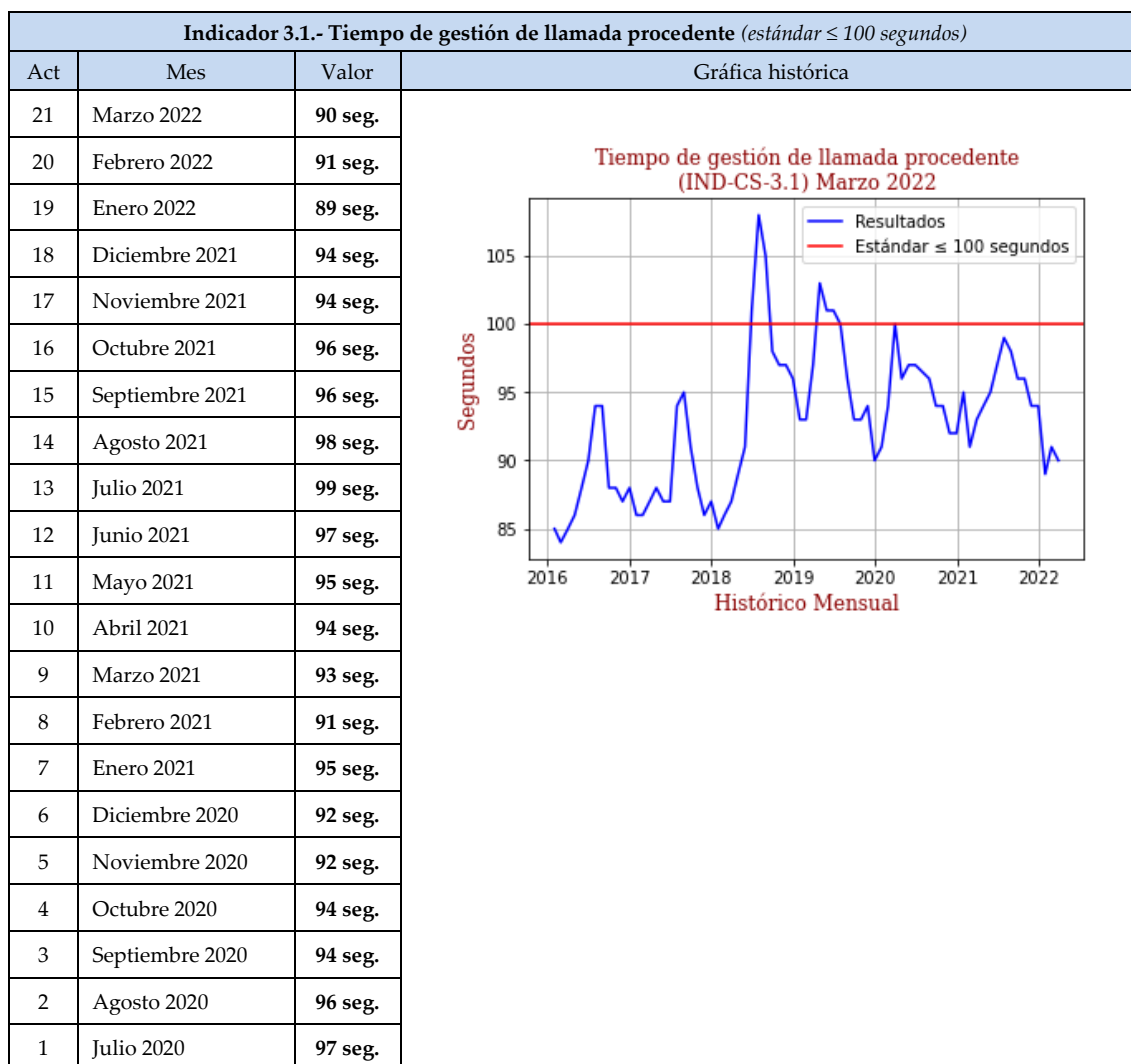
Compromiso 2.1.- Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre la forma en la que se obtiene la localización de la situación de emergencia.

Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia (estándar ≥ 8)			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
21	1º trimestre 2022	8.97	
18	4º trimestre 2021	8.88	
15	3º trimestre 2021	9.24	
12	2º trimestre 2021	9.26	
9	1er trimestre 2021	8.75	
6	4º trimestre 2020	8.98	
3	3er trimestre 2020	9.20	
1	2º trimestre 2020	9.32	


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.



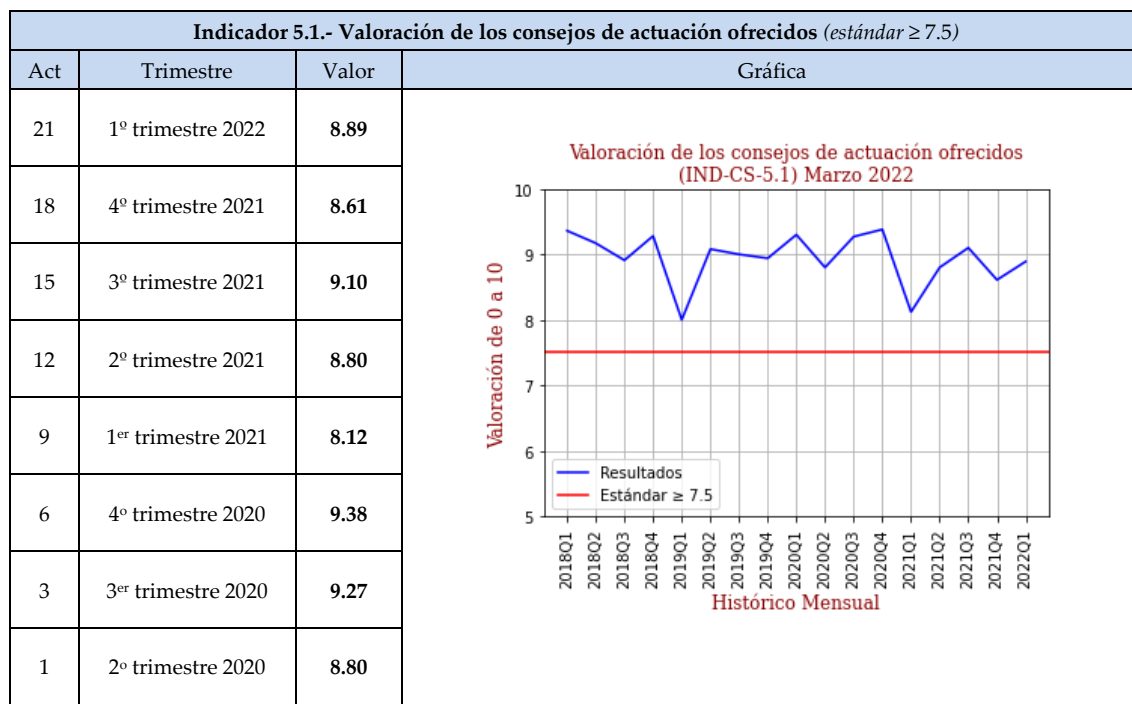
Compromiso 3.1.- Transmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.



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 (estándar \geq 12 %)			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
21	Marzo 2022	16.28 %	<div style="text-align: center;"> <p>Llamadas de seguimiento atendidas (IND-CS-4.1) Marzo 2022</p>  <p>Histórico Mensual</p> </div>
20	Febrero 2022	17.40 %	
19	Enero 2022	18.94 %	
18	Diciembre 2021	23.49 %	
17	Noviembre 2021	17.46 %	
16	Octubre 2021	13.87 %	
15	Septiembre 2021	14.43 %	
14	Agosto 2021	20.93 %	
13	Julio 2021	26.35 %	
12	Junio 2021	20.50 %	
11	Mayo 2021	17.83 %	
10	Abril 2021	20.05 %	
9	Marzo 2021	15.93 %	
8	Febrero 2021	18.70 %	
7	Enero 2021	25.25 %	
6	Diciembre 2020	22.27 %	
5	Noviembre 2020	23.85 %	
4	Octubre 2020	26.78 %	
3	Septiembre 2020	28.78 %	
2	Agosto 2020	19.27 %	
1	Julio 2020	13.16 %	

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.




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 (estándar = 100 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
21	1º trimestre 2022	100 %
18	4º trimestre 2021	100 %
15	3º trimestre 2021	100 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1er trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	100 %
3	3er trimestre 2020	100 %
1	2º trimestre 2020	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 (estándar = 100 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
21	1º trimestre 2022	SIN
18	4º trimestre 2021	100 %
15	3º trimestre 2021	100 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1er trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	100 %
3	3er trimestre 2020	100 %
1	2º trimestre 2020	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 (estándar ≥ 100)			
Act	Mes	Valor	Gráfica Histórica
21	Marzo 2022	143	
20	Febrero 2022	125	
19	Enero 2022	157	
18	Diciembre 2021	142	
17	Noviembre 2021	160	
16	Octubre 2021	153	
15	Septiembre 2021	196	
14	Agosto 2021	176	
13	Julio 2021	208	
12	Junio 2021	182	
11	Mayo 2021	160	
10	Abril 2021	150	
9	Marzo 2021	136	
8	Febrero 2021	136	
7	Enero 2021	274	
6	Diciembre 2020	151	
5	Noviembre 2020	134	
4	Octubre 2020	139	
3	Septiembre 2020	135	
2	Agosto 2020	171	
1	Julio 2020	168	

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 (estándar = 100 %)		
Actualización	Mes	Valor
21	Marzo 2022	100 %
20	Febrero 2022	100 %
19	Enero 2022	100 %
18	Diciembre 2021	100 %
17	Noviembre 2021	100 %
16	Octubre 2021	100 %
15	Septiembre 2021	100 %
14	Agosto 2021	100 %
13	Julio 2021	100 %
12	Junio 2021	100 %
11	Mayo 2021	100 %
10	Abril 2021	100 %
9	Marzo 2021	100 %
8	Febrero 2021	100 %
7	Enero 2021	100 %
6	Diciembre 2020	100 %
5	Noviembre 2020	100 %
4	Octubre 2020	100 %
3	Septiembre 2020	100 %
2	Agosto 2020	100 %
1	Julio 2020	100 %