



**INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES**  
**8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112**  
 Actualización 22


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  |   |
| 22  | Abril 2022      | 95.4 % |  <p style="text-align: center;"><b>Llamadas contestadas antes de 16 segundos<br/>(IND-CS-1.1) Abril 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p> |
| 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 $\geq 95\%$ ) |                 |        | Gráfica histórica  |
|---|-----------------|--------|--|
| Act   | Mes             | Valor  |  |
| 22  | Abril 2022      | 97.2 % |  <p style="text-align: center;"><b>Llamadas contestadas antes de 24 segundos<br/>(IND-CS-1.2) Abril 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p> |
| 21  | Marzo 2022      | 98.4 % |  |
| 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.

| Indicador 1.3.- Tiempo de espera en línea (estándar ≤ 10 segundos) |                 |                |   |
|--|-----------------|----------------|---|
| Act  | Mes             | Valor          | Gráfica histórica   |
| 22   | Abril 2022      | 6 seg.         | <div style="text-align: center;"> <p><b>Tiempo de espera en línea<br/>(IND-CS-1.3) Abril 2022</b></p>  </div> |
| 21   | Marzo 2022      | 5 seg.         |   |
| 20   | Febrero 2022    | 5 seg.         |   |
| 19   | Enero 2022      | 6 seg.         |   |
| 18   | Diciembre 2021  | 6 seg.         |   |
| 17   | Noviembre 2021  | 6 seg.         |   |
| 16   | Octubre 2021    | 6 seg.         |   |
| 15   | Septiembre 2021 | 7 seg.         |   |
| 14   | Agosto 2021     | 8 seg.         |   |
| 13   | Julio 2021      | 8 seg.         |   |
| 12   | Junio 2021      | 7 seg.         |   |
| 11   | Mayo 2021       | 7 seg.         |   |
| 10   | Abril 2021      | 6 seg.         |   |
| 9  | Marzo 2021      | 6 seg.         |   |
| 8  | Febrero 2021    | 6 seg.         |   |
| 7  | Enero 2021      | <b>28 seg.</b> |   |
| 6  | Diciembre 2020  | 6 seg.         |   |
| 5  | Noviembre 2020  | 6 seg.         |   |
| 4  | Octubre 2020    | 7 seg.         |   |
| 3  | Septiembre 2020 | 7 seg.         |   |
| 2  | Agosto 2020     | 8 seg.         |   |
| 1  | Julio 2020      | 8 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 (estándar ≤ 3 %) |                 |         |  |
|--|-----------------|---------|--|
| Act  | Mes             | Valor   | Gráfica histórica  |
| 22   | Abril 2022      | 0.89 %  |  |
| 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                                |
| 22   | 2º trimestre 2022 | Pendiente finalización del trimestre |
| 21   | 1º trimestre 2022 | 100%                                 |
| 18   | 4º trimestre 2021 | 100 %                                |
| 15   | 3º trimestre 2021 | 100 %                                |
| 12   | 2º trimestre 2021 | 100 %                                |
| 9  | 1º trimestre 2021 | 100 %                                |
| 6  | 4º trimestre 2020 | 100 %                                |
| 3  | 3º 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  |
| 22  | 2º trimestre 2022 | <b>Pendiente</b> |  <p style="text-align: center;"><b>Valoración del trato recibido (IND-CS-1.6) Marzo 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p> |
| 21  | 1º trimestre 2022 | <b>9.28</b>      |  |
| 18  | 4º trimestre 2021 | <b>9.20</b>      |  |
| 15  | 3º trimestre 2021 | <b>9.63</b>      |  |
| 12  | 2º trimestre 2021 | <b>9.26</b>      |  |
| 9   | 1º trimestre 2021 | <b>9.02</b>      |  |
| 6   | 4º trimestre 2020 | <b>9.33</b>      |  |
| 3   | 3º trimestre 2020 | <b>9.26</b>      |  |
| 1   | 2º trimestre 2020 | <b>9.52</b>      |  |


**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                                       |
| 22   | 2º trimestre 2022 | <b>Pendiente finalización del trimestre</b> |
| 21   | 1º trimestre 2022 | <b>98.6 %</b>                               |
| 18   | 4º trimestre 2021 | <b>98.1 %</b>                               |
| 15   | 3º trimestre 2021 | <b>98.6 %</b>                               |
| 12   | 2º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 9  | 1º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 6  | 4º trimestre 2020 | <b>97.3 %</b>                               |
| 3  | 3º trimestre 2020 | <b>98.3 %</b>                               |
| 1  | 2º trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |

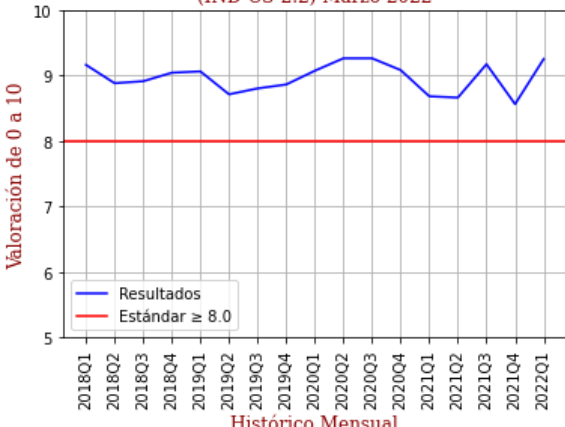
**Compromiso 1.8.-** Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

| Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje (estándar = 100 %) |                    |   |
|---|--------------------|---|
| Actualización   | Trimestre          | Valor                                       |
| 22  | 2º trimestre 2022  | <b>Pendiente finalización del trimestre</b> |
| 21  | 1er trimestre 2022 | <b>100 %</b>                                |
| 18  | 4º trimestre 2021  | <b>100 %</b>                                |
| 15  | 3er trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 12  | 2º trimestre 2021  | <b>100 %</b>                                |
| 9   | 1er trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 6   | 4º trimestre 2020  | <b>100 %</b>                                |
| 3   | 3er trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |
| 1   | 2º trimestre 2020  | <b>100 %</b>                                |


**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   |
| 22   | 2º trimestre 2022  | <b>Pendiente</b> |  <p style="text-align: center;"><b>Valoración del proceso de localización (IND-CS-2.1) Marzo 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p> |
| 21   | 1er trimestre 2022 | <b>8.97</b>      |   |
| 18   | 4º trimestre 2021  | <b>8.88</b>      |   |
| 15   | 3er trimestre 2021 | <b>9.24</b>      |   |
| 12   | 2º trimestre 2021  | <b>9.26</b>      |   |
| 9  | 1er trimestre 2021 | <b>8.75</b>      |   |
| 6  | 4º trimestre 2020  | <b>8.98</b>      |   |
| 3  | 3er trimestre 2020 | <b>9.20</b>      |   |
| 1  | 2º trimestre 2020  | <b>9.32</b>      |   |

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.


| <b>Indicador 2.2.- Valoración del proceso de obtención de información sobre la urgencia (estándar ≥ 8)</b> |                   |                  |  |
|--|-------------------|------------------|--|
| Act  | Trimestre         | Valor            | Gráfica histórica  |
| 22   | 2º trimestre 2022 | <b>Pendiente</b> | <div style="text-align: center;"> <p><b>Valoración del proceso de obtención de información (IND-CS-2.2) Marzo 2022</b></p>  <p><b>Histórico Mensual</b></p> </div> |
| 21   | 1º trimestre 2022 | <b>9.25</b>      |  |
| 18   | 4º trimestre 2021 | <b>8.56</b>      |  |
| 15   | 3º trimestre 2021 | <b>9.17</b>      |  |
| 12   | 2º trimestre 2021 | <b>8.66</b>      |  |
| 9  | 1º trimestre 2021 | <b>8.68</b>      |  |
| 6  | 4º trimestre 2020 | <b>9.08</b>      |  |
| 3  | 3º trimestre 2020 | <b>9.20</b>      |  |
| 1  | 2º trimestre 2020 | <b>9.26</b>      |  |

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.

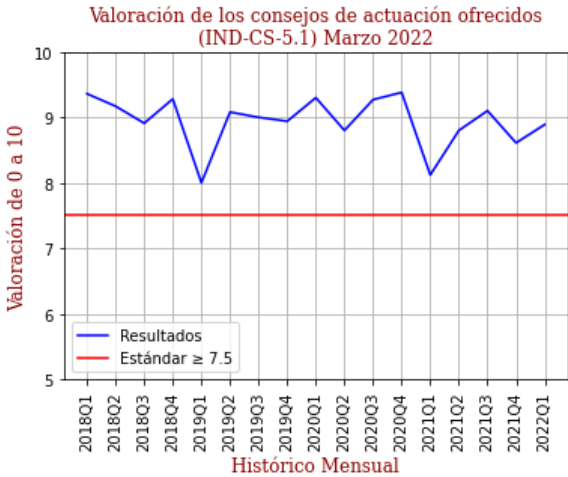
| Indicador 3.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente (estándar ≤ 100 segundos) |                 |         |  |
|---|-----------------|---------|--|
| Act   | Mes             | Valor   | Gráfica histórica  |
| 22  | Abril 2022      | 91 seg. | <div style="text-align: center;"> <p><b>Tiempo de gestión de llamada procedente (IND-CS-3.1) Abril 2022</b></p>  </div> |
| 21  | Marzo 2022      | 90 seg. |  |
| 20  | Febrero 2022    | 91 seg. |  |
| 19  | Enero 2022      | 89 seg. |  |
| 18  | Diciembre 2021  | 94 seg. |  |
| 17  | Noviembre 2021  | 94 seg. |  |
| 16  | Octubre 2021    | 96 seg. |  |
| 15  | Septiembre 2021 | 96 seg. |  |
| 14  | Agosto 2021     | 98 seg. |  |
| 13  | Julio 2021      | 99 seg. |  |
| 12  | Junio 2021      | 97 seg. |  |
| 11  | Mayo 2021       | 95 seg. |  |
| 10  | Abril 2021      | 94 seg. |  |
| 9   | Marzo 2021      | 93 seg. |  |
| 8   | Febrero 2021    | 91 seg. |  |
| 7   | Enero 2021      | 95 seg. |  |
| 6   | Diciembre 2020  | 92 seg. |  |
| 5   | Noviembre 2020  | 92 seg. |  |
| 4   | Octubre 2020    | 94 seg. |  |
| 3   | Septiembre 2020 | 94 seg. |  |
| 2   | Agosto 2020     | 96 seg. |  |
| 1   | Julio 2020      | 97 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 (estándar $\geq 12\%$ ) |                 |         |  |
|--|-----------------|---------|--|
| Act  | Mes             | Valor   | Gráfica histórica  |
| 22   | Abril 2022      | 17.86 % | <div style="text-align: center;"> <p><b>Llamadas de seguimiento atendidas<br/>(IND-CS-4.1) Abril 2022</b></p>  </div> |
| 21   | Marzo 2022      | 16.28 % |  |
| 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.

| Indicador 5.1.- Valoración de los consejos de actuación ofrecidos (estándar $\geq 7.5$ ) |                   |                  |   |
|--|-------------------|------------------|---|
| Act  | Trimestre         | Valor            | Gráfica   |
| 22   | 2º trimestre 2022 | <b>Pendiente</b> |  |
| 21   | 1º trimestre 2022 | <b>8.89</b>      |   |
| 18   | 4º trimestre 2021 | <b>8.61</b>      |   |
| 15   | 3º trimestre 2021 | <b>9.10</b>      |   |
| 12   | 2º trimestre 2021 | <b>8.80</b>      |   |
| 9  | 1º trimestre 2021 | <b>8.12</b>      |   |
| 6  | 4º trimestre 2020 | <b>9.38</b>      |   |
| 3  | 3º trimestre 2020 | <b>9.27</b>      |   |
| 1  | 2º trimestre 2020 | <b>8.80</b>      |   |

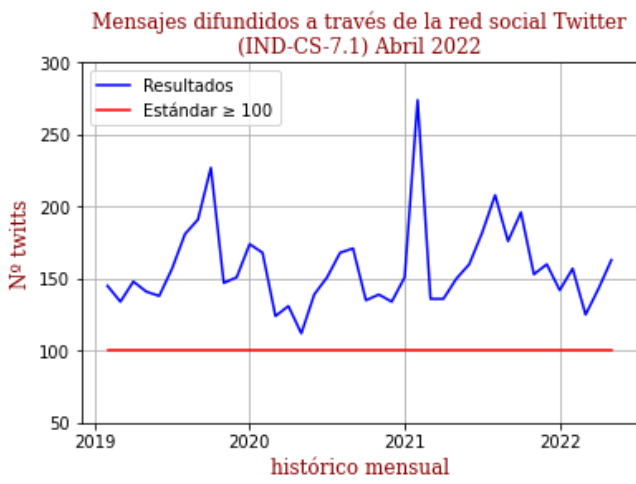
**Compromiso 6.1.-** Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

| Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos (estándar = 100 %) |                   |   |
|--|-------------------|---|
| Actualización  | Trimestre         | Valor                                       |
| 22   | 2º trimestre 2022 | <b>Pendiente finalización del trimestre</b> |
| 21   | 1º trimestre 2022 | <b>100 %</b>                                |
| 18   | 4º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 15   | 3º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 12   | 2º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 9  | 1º trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 6  | 4º trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |
| 3  | 3º trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |
| 1  | 2º trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |

**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                                       |
| 22   | 2º trimestre 2022  | <b>Pendiente finalización del trimestre</b> |
| 21   | 1º trimestre 2022  | <b>SIN</b>                                  |
| 18   | 4º trimestre 2021  | <b>100 %</b>                                |
| 15   | 3º trimestre 2021  | <b>100 %</b>                                |
| 12   | 2º trimestre 2021  | <b>100 %</b>                                |
| 9  | 1er trimestre 2021 | <b>100 %</b>                                |
| 6  | 4º trimestre 2020  | <b>100 %</b>                                |
| 3  | 3er trimestre 2020 | <b>100 %</b>                                |
| 1  | 2º trimestre 2020  | <b>100 %</b>                                |

**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  |
| 22   | Abril 2022      | 163   |  |
| 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.

| <b>Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información (estándar = 100 %)</b> |                 |       |
|--|-----------------|-------|
| Actualización  | Mes             | Valor |
| 22   | Abril 2022      | 100 % |
| 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 % |