



**INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES**  
**8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112**  
 Actualización 24

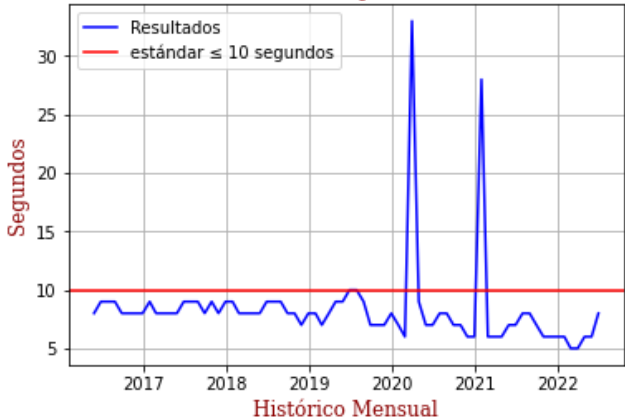
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.

Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos (estándar ≥ 90 %)			Gráfica histórica
Act	Mes	Valor	
24	Junio 2022	91.4 %	 <p style="text-align: center;"><b>Llamadas contestadas antes de 16 segundos (IND-CS-1.1) Junio 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p>
23	Mayo 2022	94.7 %	
22	Abril 2022	95.4 %	
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 %	

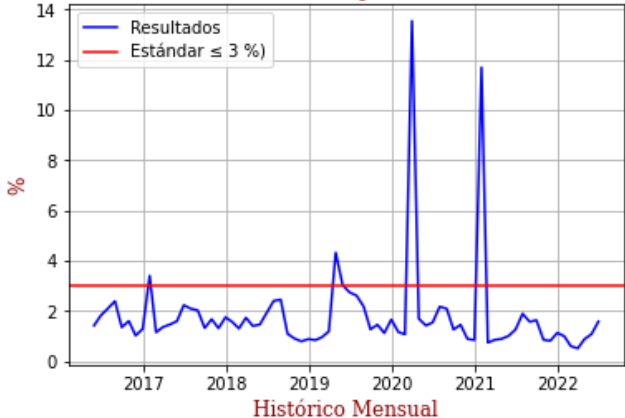
Compromiso 1.2.- Exceder del 95% las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 24 segundos.

Indicador 1.2.- Llamadas contestadas antes de 24 segundos (estándar ≥ 95 %)			Gráfica histórica
Act	Mes	Valor	
24	Junio 2022	<b>91.4 %</b>	 <p style="text-align: center;"><b>Llamadas contestadas antes de 24 segundos (IND-CS-1.2) Junio 2022</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico Mensual</b></p>
23	Mayo 2022	96.4 %	
22	Abril 2022	97.2 %	
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	<b>94.3 %</b>	
13	Julio 2021	<b>93.2 %</b>	
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	<b>82.5 %</b>	
6	Diciembre 2020	97.7 %	
5	Noviembre 2020	97.5 %	
4	Octubre 2020	95.6 %	
3	Septiembre 2020	96.2 %	
2	Agosto 2020	<b>93.6 %</b>	
1	Julio 2020	<b>93.2 %</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 (estándar ≤ 10 segundos)			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
24	Junio 2022	8 seg.	<div style="text-align: center;"> <p><b>Tiempo de espera en línea (IND-CS-1.3) Junio 2022</b></p>  </div>
23	Mayo 2022	6 seg.	
22	Abril 2022	6 seg.	
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.	

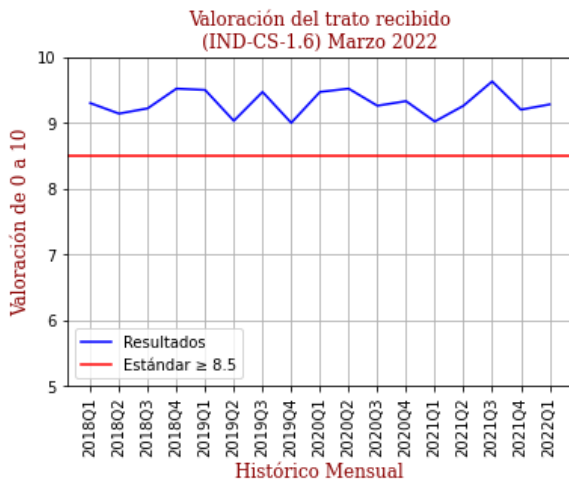
Compromiso 1.4.- Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos (estándar ≤ 3 %)			Gráfica histórica
Act	Mes	Valor	
24	Junio 2022	1.59 %	<div style="text-align: center;"> <p><b>llamadas no atendidas en más de 10 segundos (IND-CS-1.4) Junio 2022</b></p>  <p><b>Histórico Mensual</b></p> </div>
23	Mayo 2022	1.09 %	
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	<b>11.70 %</b>	
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
24	2º trimestre 2022	100%
21	1er trimestre 2022	100%
18	4º trimestre 2021	100 %
15	3er 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
24	2º trimestre 2022	Pendiente	 <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	1er trimestre 2022	9.28	
18	4º trimestre 2021	9.20	
15	3er 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	

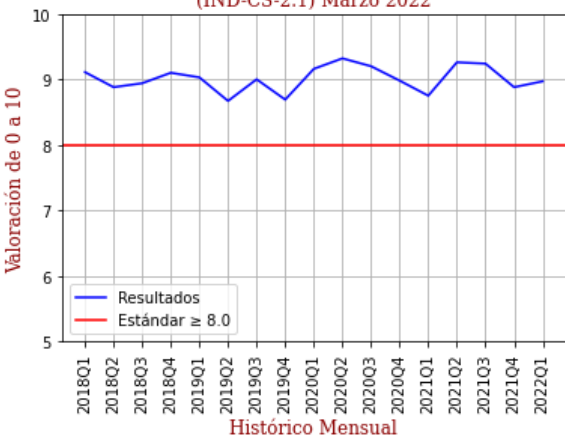
**Compromiso 1.7.-** Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

<b>Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español (estándar ≥ 95 %)</b>		
Actualización	Trimestre	Valor
24	2º trimestre 2022	97.7 %
21	1º trimestre 2022	98.6 %
18	4º trimestre 2021	98.1 %
15	3º trimestre 2021	98.6 %
12	2º trimestre 2021	100 %
9	1º trimestre 2021	100 %
6	4º trimestre 2020	97.3 %
3	3º trimestre 2020	98.3 %
1	2º trimestre 2020	100 %

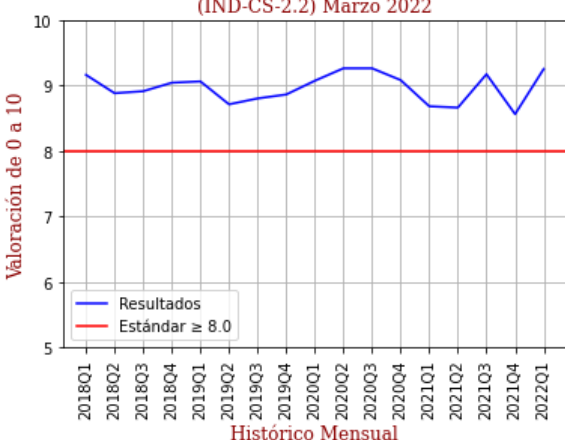
**Compromiso 1.8.-** Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

<b>Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje (estándar = 100 %)</b>		
Actualización	Trimestre	Valor
24	2º trimestre 2022	100 %
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	100 %
1	2º trimestre 2020	100 %

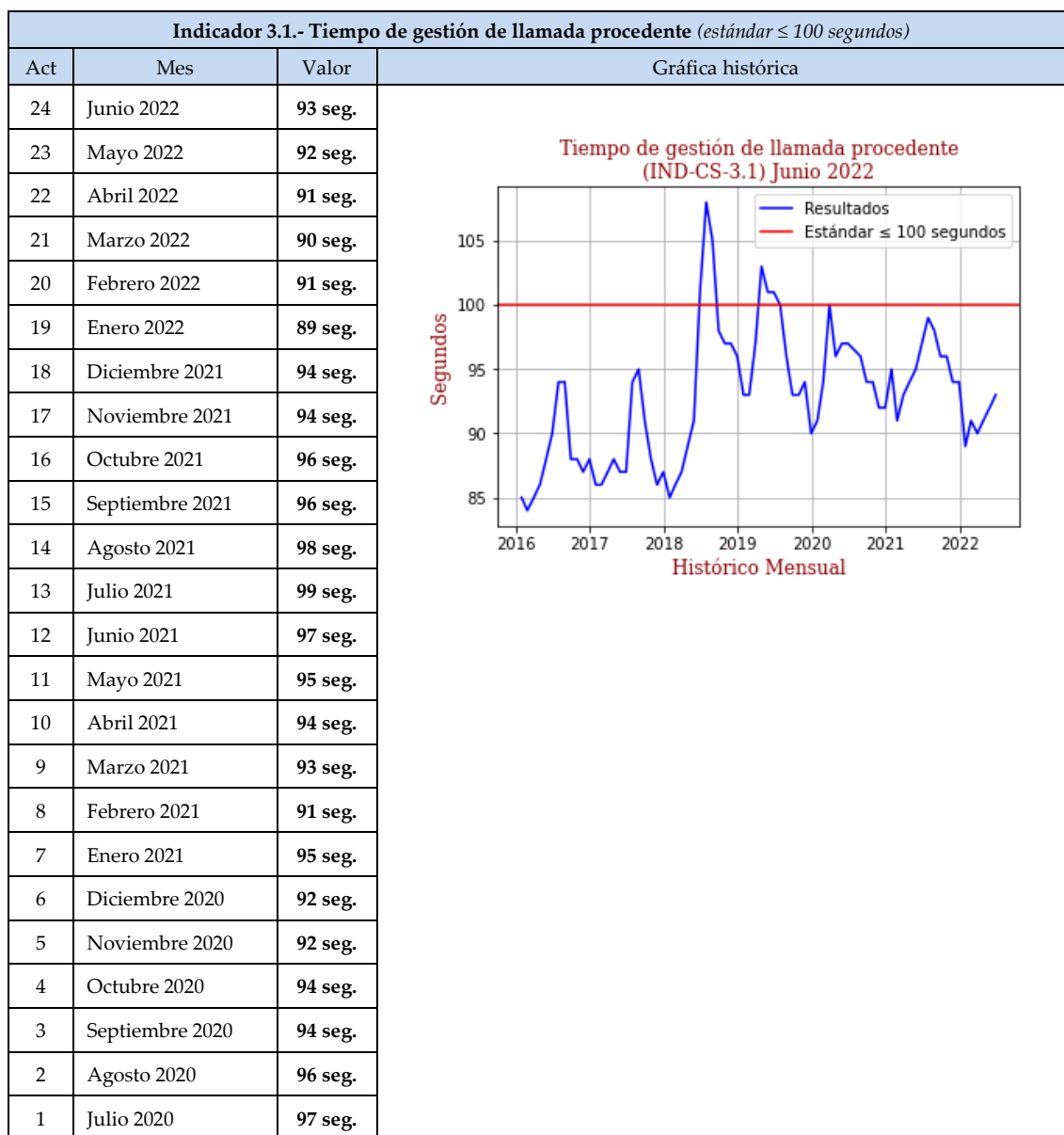
**Compromiso 2.1.-** Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre la forma en la que se obtiene la localización de la situación de emergencia.

Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia (estándar ≥ 8)			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
24	2º trimestre 2022	<b>Pendiente</b>	<div style="text-align: center;"> <p>Valoración del proceso de localización (IND-CS-2.1) Marzo 2022</p>  </div>
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	1º trimestre 2021	8.75	
6	4º trimestre 2020	8.98	
3	3º 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.


Indicador 2.2.- Valoración del proceso de obtención de información sobre la urgencia (estándar ≥ 8)			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
24	2º trimestre 2022	<b>Pendiente</b>	<div style="text-align: center;"> <p>Valoración del proceso de obtención de información (IND-CS-2.2) Marzo 2022</p>  </div>
21	1º trimestre 2022	9.25	
18	4º trimestre 2021	8.56	
15	3º trimestre 2021	9.17	
12	2º trimestre 2021	8.66	
9	1º trimestre 2021	8.68	
6	4º trimestre 2020	9.08	
3	3º trimestre 2020	9.20	
1	2º trimestre 2020	9.26	

**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.

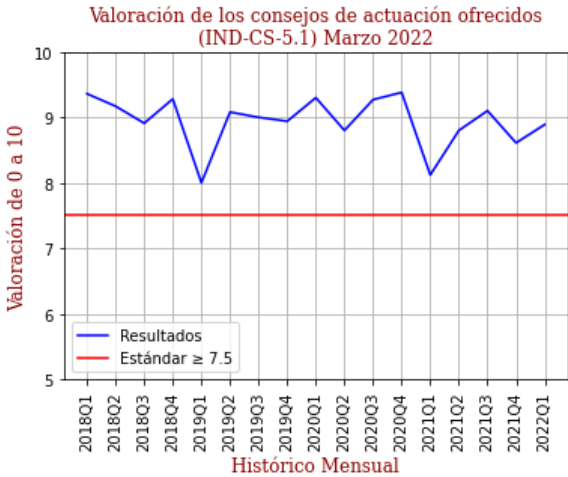




**Compromiso 4.1.-** Atender el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de más de un 12% de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2 respecto del total de llamadas recibidas.

<b>Indicador 4.1.- Llamadas de seguimiento atendidas de servicios de emergencia (estándar ≥ 12 %)</b>			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
24	Junio 2022	18.84 %	<div style="text-align: center;"> <p><b>Llamadas de seguimiento atendidas (IND-CS-4.1) Junio 2022</b></p>  <p><b>Histórico Mensual</b></p> </div>
23	Mayo 2022	18.30 %	
22	Abril 2022	17.86 %	
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
24	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>	

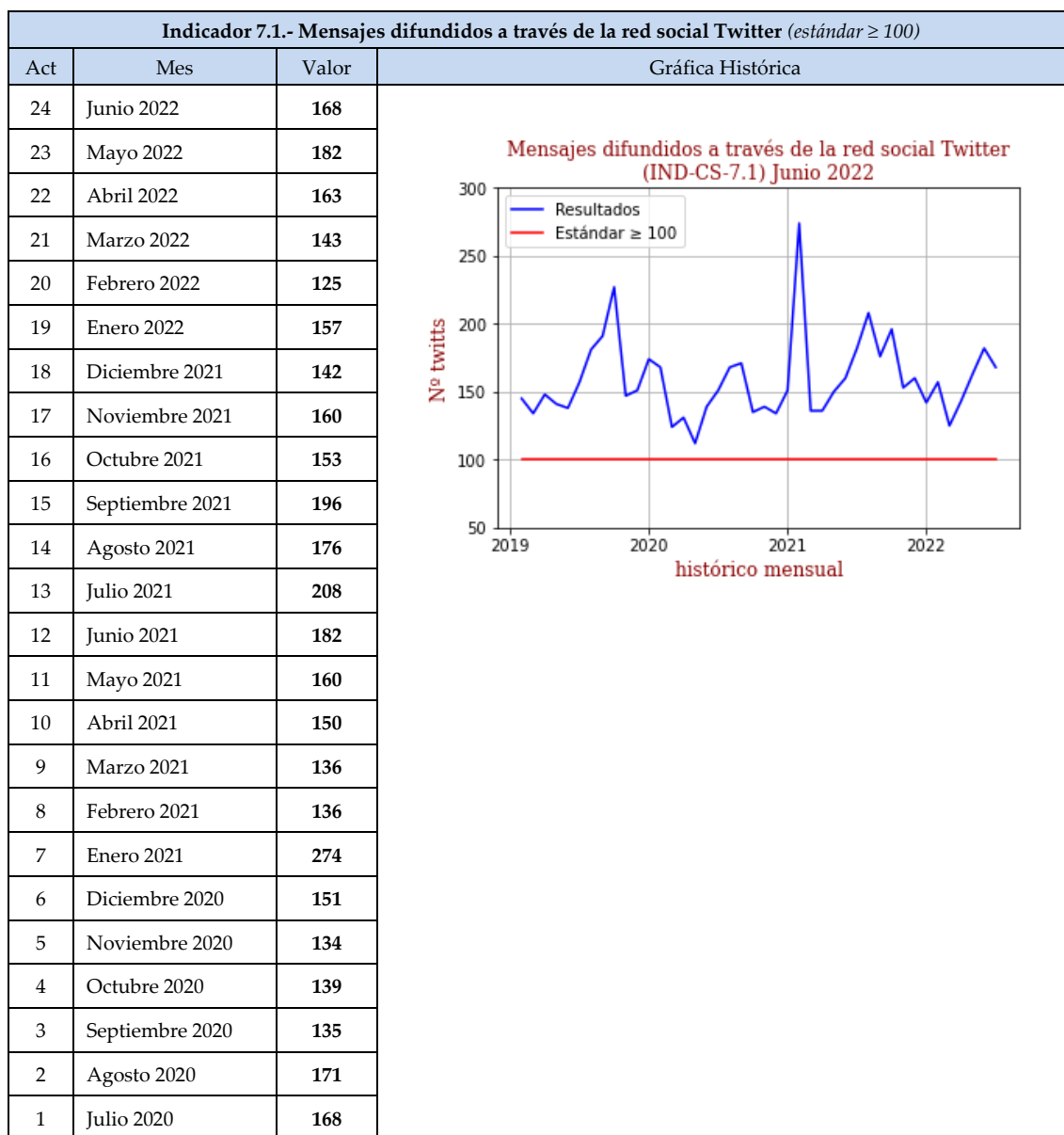
**Compromiso 6.1.-** Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos (estándar = 100 %)		
Actualización	Trimestre	Valor
24	2º trimestre 2022	<b>100 %</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.

<b>Indicador 6.2.- Divulgación de activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil (estándar = 100 %)</b>		
Actualización	Trimestre	Valor
24	2º trimestre 2022	100 %
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.



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
24	Junio 2022	100 %
23	Mayo 2022	100 %
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 %