

**ESTE DOCUMENTO CONTIENE LA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS DE LA EDICIÓN 3 DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL S.A.U. 1-1-2 CLM, QUE HA DEJADO DE TENER VIGENCIA.**

**LA PRÓXIMA PUBLICACIÓN DE RESULTADOS CORRESPONDERÁ A LOS INDICADORES ASOCIADOS A COMPROMISOS ASUMIDOS POR EL SERVICIO EN LA EDICIÓN 4 DE SU CARTA DE SERVICIOS QUE SE PUBLICÓ EN EL DOCM CON FECHA 30/04/2012.**

## INFORME DE RESULTADOS

*COMPROMISO Nº 1.- Atender de forma gratuita toda clase de llamadas de auxilio, originadas en el ámbito territorial de Castilla - La Mancha, en un tiempo medio de espera inferior a 24 segundos.*

Nº medio de operadores/as de demanda atendiendo llamadas por turno de mañana, tarde y noche						
2012	Mañana		Tarde		Noche	
	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media
Enero	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Febrero	≥ 7	8	≥ 8	8	≥ 5	5
Marzo	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Abril	≥ 7	7	≥ 8	8	≥ 5	5
Mayo	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Junio	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Julio	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Agosto	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Septiembre	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Octubre	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Noviembre	≥ 7		≥ 8		≥ 5	
Diciembre	≥ 7		≥ 8		≥ 5	

COMPROMISO N° 1.- Atender de forma gratuita toda clase de llamadas de auxilio, originadas en el ámbito territorial de Castilla - La Mancha, en un tiempo medio de espera inferior a 24 segundos.

	Tiempo medio de descuelgue en el puesto de Operador/a de Demanda		Tiempo medio de espera en línea inferior a 24 segundos		Porcentaje de llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos		Porcentaje de reclamaciones relativas al coste facturado por llamada al número 1-1-2	
	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media	Estándar	Media
2012								
Enero	≤ 10 segundos	4,2 segundos	≤ 24 segundos	7,0 segundos	≤ 3 %	0,62%	0%	0%
Febrero	≤ 10 segundos	4,4 segundos	≤ 24 segundos	8,0 segundos	≤ 3 %	0,66%	0%	0%
Marzo	≤ 10 segundos	4,2 segundos	≤ 24 segundos	8,0 segundos	≤ 3 %	0,68%	0%	0%
Abril	≤ 10 segundos	4,5 segundos	≤ 24 segundos	8,0 segundos	≤ 3 %	0,67%	0%	0%
Mayo	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Junio	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Julio	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Agosto	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Septiembre	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Octubre	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Noviembre	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	
Diciembre	≤ 10 segundos		≤ 24 segundos		≤ 3 %		0%	

**COMPROMISO Nº 2.-** *Obtener una valoración de la satisfacción de los usuarios y las usuarias sobre el trato recibido por el operador y la operadora que atendió su llamada al 1-1-2, igual o superior a una nota media de 8 sobre 10.*

Nota media de la pregunta sobre el trato recibido por parte del operador/a que descolgó la llamada al 1-1-2 de la encuesta de satisfacción de usuario/a externo/a		
2012	Estándar	Valor
1 <sup>er</sup> Semestre	Nota media $\geq 8$ (sobre 10)	Datos no disponibles
2 <sup>o</sup> Semestre	Nota media $\geq 8$ (sobre 10)	

**COMPROMISO Nº 3.-** *Localizar y tipificar las llamadas procedentes en un tiempo medio igual o inferior a 110 segundos.*

Tiempo medio de gestión de llamada procedente por operador/a de demanda		
2012	Estándar	Valor
Enero	$\leq 110$ segundos	86 segundos
Febrero	$\leq 110$ segundos	84 segundos
Marzo	$\leq 110$ segundos	88 segundos
Abril	$\leq 110$ segundos	88 segundos
Mayo	$\leq 110$ segundos	
Junio	$\leq 110$ segundos	
Julio	$\leq 110$ segundos	
Agosto	$\leq 110$ segundos	
Septiembre	$\leq 110$ segundos	
Octubre	$\leq 110$ segundos	
Noviembre	$\leq 110$ segundos	
Diciembre	$\leq 110$ segundos	

**COMPROMISO Nº 4.-** *Conseguir que todos los operadores y las operadoras de demanda del Servicio superen satisfactoriamente los apartados de "localización y clasificación de llamadas procedentes".*

Calificaciones obtenidas por los operadores/as de demanda del apartado "localización de llamadas procedentes" de la auditoría de formación interna (*)		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota por operador/a $\geq 5$ (sobre 10)	Datos no disponibles

Calificaciones obtenidas por los operadores/as de demanda del apartado "clasificación de llamadas procedentes" de la auditoría de formación interna (*)		
2012	Estándar	Valor
Anual	Nota por operador/a $\geq 5$ (sobre 10)	Datos no disponibles

(\*) Valor de indicador calculado sobre el número de Operadores de Demanda titulares de una plaza en el S.A.U. 1-1-2 CLM.

*COMPROMISO Nº 5.- Transmitir a los servicios de emergencia competentes la información operativa disponible sobre las situaciones de urgencia/emergencia ordinaria, en un tiempo inferior a 240 segundos, en todos aquellos incidentes que definan las respectivas competencias mediante la creación automática de una ficha de actuación.*

Tiempo medio de transmisión de requerimiento de actuación a organismos competentes en la resolución de situaciones de urgencia/emergencia en intervenciones asignadas automáticamente		
2012	Estándar	Valor
Enero	≤ 240 segundos	114 segundos
Febrero	≤ 240 segundos	119 segundos
Marzo	≤ 240 segundos	109 segundos
Abril	≤ 240 segundos	104 segundos
Mayo	≤ 240 segundos	
Junio	≤ 240 segundos	
Julio	≤ 240 segundos	
Agosto	≤ 240 segundos	
Septiembre	≤ 240 segundos	
Octubre	≤ 240 segundos	
Noviembre	≤ 240 segundos	
Diciembre	≤ 240 segundos	

*COMPROMISO Nº 5.- Transmitir a los servicios de emergencia competentes la información operativa disponible sobre las situaciones de urgencia/emergencia ordinaria, en un tiempo inferior a 240 segundos, en todos aquellos incidentes que definan las respectivas competencias mediante la creación automática de una ficha de actuación.*

Suma del nº de llamadas salientes realizadas por posiciones de la mesa multisectorial más nº de llamadas entrantes recibidas por líneas de seguimiento de mesa multisectorial/ Nº total de fichas de intervención gestionadas por posiciones de la mesa multisectorial		
2012	Estándar	Valor
Enero	> 1	3
Febrero	> 1	2
Marzo	> 1	2
Abril	> 1	2
Mayo	> 1	
Junio	> 1	
Julio	> 1	
Agosto	> 1	
Septiembre	> 1	
Octubre	> 1	
Noviembre	> 1	
Diciembre	> 1	

**COMPROMISO Nº 6.-** Revisar la actividad del 100% de los operadores y las operadoras del Servicio responsables de la transferencia de información a organismos no presentes en Sala de Coordinación, con el fin de establecer objetivos de mejora individualizados adaptados a las necesidades de cada uno de ellos/as.

Seguimiento y contraste de la realización de la estructura básica de la transferencia de información a organismos no presentes en Sala de Coordinación por los/as operadores/as de respuesta multisectorial, para establecer objetivos de mejora en la actividad de cada uno de ellos/as (*)		
2012	Estándar	Valor
Anual	1 sesión formativa por operador/a	Datos no disponibles

(\*) Valor de indicador calculado sobre el número de Operadores de Respuesta Multisectorial titulares de una plaza en el S.A.U. 1-1-2 CLM.

**COMPROMISO Nº 7.-** Transferir el 100% de las llamadas de urgencia/emergencia procedentes de cualquier otra Comunidad Autónoma que se reciban en este Servicio de Atención de Urgencias a sus respectivos centros de urgencias 1-1-2.

Porcentaje de reclamaciones debidas a no transferir una llamada de auxilio de otra Comunidad Autónoma al Centro de Urgencias 1-1-2 de referencia		
2012	Estándar	Valor
Enero	0%	0%
Febrero	0%	0%
Marzo	0%	0%
Abril	0%	0%
Mayo	0%	
Junio	0%	
Julio	0%	
Agosto	0%	
Septiembre	0%	
Octubre	0%	
Noviembre	0%	
Diciembre	0%	

**COMPROMISO N° 8.- Llevar a cabo la gestión de informaciones breves por parte de los operadores y las operadoras de demanda del Servicio 1-1-2 en un tiempo medio máximo de 180 segundos.**

Tiempo medio de gestión por operador/a de demanda de: informaciones breves procedentes, informaciones amplias tipo "farmacias" y demandas clasificadas como "grúa/ vehículo mal estacionado/ vehículo averiado" con tipo de servicio "derivación"				
2012	Estándar	Valor		
		Informaciones Breves	Farmacias de Guardia	Vehículo Averiado
Enero	≤ 180 segundos	75 segundos	45 segundos	129 segundos
Febrero	≤ 180 segundos	79 segundos	37 segundos	123 segundos
Marzo	≤ 180 segundos	76 segundos	38 segundos	119 segundos
Abril	≤ 180 segundos	79 segundos	39 segundos	125 segundos
Mayo	≤ 180 segundos			
Junio	≤ 180 segundos			
Julio	≤ 180 segundos			
Agosto	≤ 180 segundos			
Septiembre	≤ 180 segundos			
Octubre	≤ 180 segundos			
Noviembre	≤ 180 segundos			
Diciembre	≤ 180 segundos			

**COMPROMISO N° 9.- Incrementar porcentualmente en un 15% el nº de instrucciones y planes de actuación nuevos y/o revisados respecto a los existentes en el año anterior.**

Incremento porcentual de instrucciones y planes de actuación nuevos y/o revisados, respecto a los existentes en el año anterior		
2012	Estándar	Valor
Anual	≥ 15 %/año	Datos no disponibles

**COMPROMISO Nº 10.- Desarrollar el 100% de las fichas de actuación relativas al funcionamiento del 1-1-2, en relación a los planes de Protección Civil, tras la aprobación de su respectivo protocolo de comunicación.**

Porcentaje de (Nº de fichas de actuación aprobadas/Nº de protocolos de comunicación aprobados con el Servicio de Protección Civil)		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	Datos no disponibles

**COMPROMISO Nº 11.- Participar en la organización, ejecución y evaluación documentada, respecto a las funciones del Servicio 1-1-2, de todos los ejercicios de comunicación y simulacros ejecutados dentro del marco de un protocolo de comunicación firmado con el 1-1-2 como implantación de Planes de Protección Civil, Autoprotección y Emergencia.**

Nº de informes sobre la realización de simulacros- ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2/ Nº de expedientes de simulacros-ejercicios de comunicación informados por SAU 1-1-2		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	Datos no disponibles

**COMPROMISO Nº 12.- Responder a todas las llamadas de auxilio procedentes de usuarios y usuarias con problemas de audición y lenguaje, registrados en el Servicio 1-1-2 y originadas en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, a través de sms y chat.**

<b>% de (nº conversaciones iniciadas a través de chat/sms / nº llamadas recibidas procedentes de personas con problemas de audición y lenguaje que llaman desde teléfonos registrados en el SAU 1-1-2 )</b>		
<b>2012</b>	<b>Estándar</b>	<b>Valor</b>
<b>1<sup>er</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	<b>Datos no disponibles (*)</b>
<b>2<sup>o</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	<b>Datos no disponibles</b>
<b>3<sup>er</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	
<b>4<sup>o</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	

(\*) A la espera de tener números de teléfonos registrados en el S.A.U. 1-1-2 CLM, asociados a personas con problemas de audición y lenguaje.

**COMPROMISO Nº 13.- Garantizar que todas las llamadas realizadas al 1-1-2 desde el teléfono asociado a un dispositivo de localización inmediata relacionado con una situación de violencia de género, serán identificadas por el operador u operadora que atiende dicha llamada, quedándose registrado para el conocimiento de todo el personal de la Sala de coordinación.**

<b>Incorporación y validación de los números de teléfono asociados a cada dispositivo de localización inmediata relacionados con violencia de género aprobado en el SAU 1-1-2 dentro del sistema de gestión de urgencias SITREM.</b>		
<b>2012</b>	<b>Estándar</b>	<b>Valor</b>
<b>1<sup>er</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>2<sup>o</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	<b>Datos no disponibles</b>
<b>3<sup>er</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	
<b>4<sup>o</sup> Trimestre</b>	<b>100%</b>	

**COMPROMISO Nº 14.-** El Servicio 1-1-2 dispone de procedimientos para garantizar que el 100% de las llamadas de auxilio recibidas en inglés, francés y árabe sean atendidas en dichos idiomas.

% de reclamaciones recibidas por no atender llamadas de auxilio en inglés, francés y árabe		
2012	Estándar	Valor
Enero	0%	0%
Febrero	0%	0%
Marzo	0%	0%
Abril	0%	0%
Mayo	0%	
Junio	0%	
Julio	0%	
Agosto	0%	
Septiembre	0%	
Octubre	0%	
Noviembre	0%	
Diciembre	0%	

**COMPROMISO Nº 15.-** Comunicar a los organismos competentes, a través de fax y/o sms, todas las notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones relativas a Planes de Protección Civil cuya Dirección emane de la Consejería competente y que se encuentren activados en cualquiera de sus fases.

% (comunicaciones recibidas en el fax y-o sms del teléfono móvil de control de la Sala de Coordinación/ nº de notificaciones sobre activaciones, modificaciones de nivel y desactivaciones existentes en relación con la activación de Planes de Protección Civil cuya Dirección emane de la Consejería competente)		
2012	Estándar	Valor
1 <sup>er</sup> Trimestre	100%	100%
2 <sup>o</sup> Trimestre	100%	Datos no disponibles
3 <sup>o</sup> Trimestre	100%	
4 <sup>o</sup> Trimestre	100%	

**COMPROMISO Nº 16.-** *Cumplir satisfactoriamente con las expectativas de conocimiento del funcionamiento del Servicio 1-1-2 a todos los usuarios y las usuarias que visiten sus instalaciones.*

Nota media de la pregunta sobre la medida en que ha variado la percepción o conocimiento previo sobre el funcionamiento operativo del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, después de la visita realizada		
2012	Estándar	Valor
1 <sup>er</sup> Semestre	Nota media $\geq 5$ (sobre 10)	Datos no disponibles
2 <sup>o</sup> Semestre	Nota media $\geq 5$ (sobre 10)	

**COMPROMISO Nº 17.-** *Revisar semanalmente los contenidos de la página web del Servicio 1-1-2 con el fin de establecer los mecanismos oportunos para que dicha página esté constantemente actualizada.*

% (Nº de registros identificados en la tabla "actualización de la página web"/nº de semanas del año)		
2012	Estándar	Valor
Anual	100%	Datos no disponibles

**COMPROMISO Nº 18.-** *Garantizar que todas las personas usuarias que participen activamente solicitando algún servicio a través de la página web reciban en un tiempo inferior a 24 horas un correo electrónico por parte del Servicio 1-1-2 en el que se confirme la recepción adecuada de la solicitud realizada.*

% de correos de confirmación remitidos por la dirección de correos 1-1-2@jccm.es/nº de solicitud de servicios realizados a través del enlace "acceso a usuarios" de la web del SAU 1-1-2 (*)		
2012	Estándar	Valor
1 <sup>er</sup> Trimestre	100%	100%
2 <sup>o</sup> Trimestre	100%	Datos no disponibles
3 <sup>er</sup> Trimestre	100%	
4 <sup>o</sup> Trimestre	100%	

(\*) Cálculo realizado considerando como muestra objeto de análisis el nº de mensajes de prueba solicitados a 1-1-2@jccm.es.