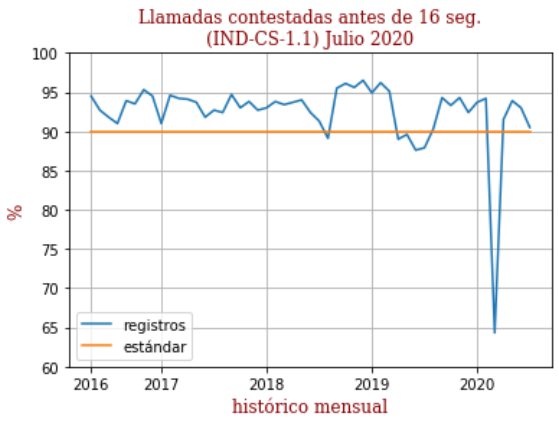
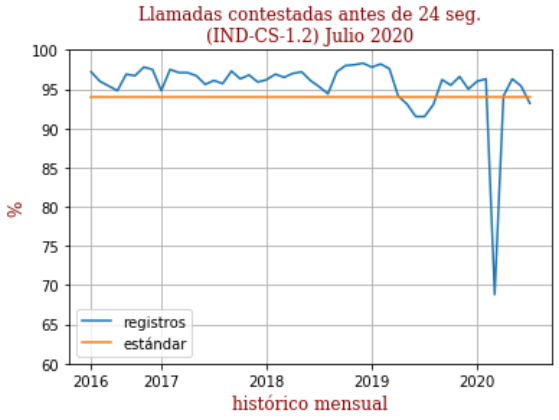
## INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
## 8ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

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

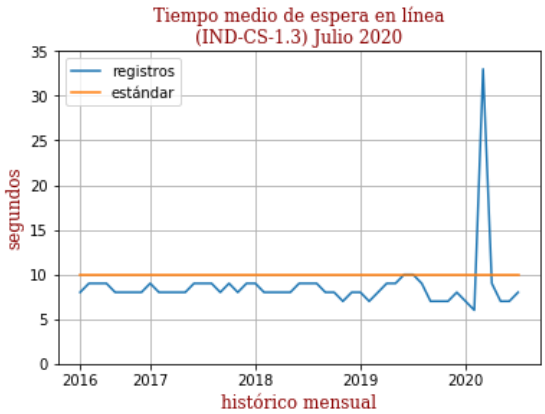
| Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≥ 90 % | **90.5 %** |  |



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 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≥ 95 % | 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 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≤ 10 seg. | **8 seg.** |  |



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

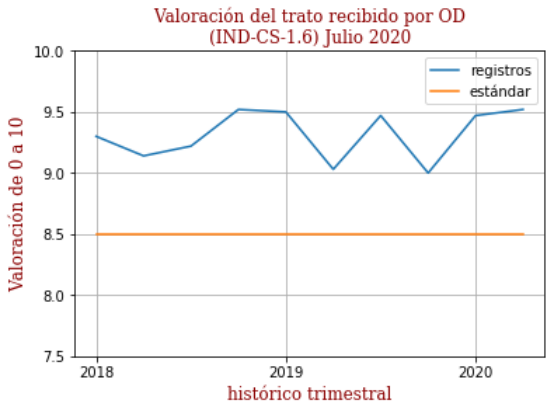
| Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≤ 3 % | **2.18%** | |



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 | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Trimestre | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | 2º trimestre 2020 | ≥ 8.5 | **9.52** |  |



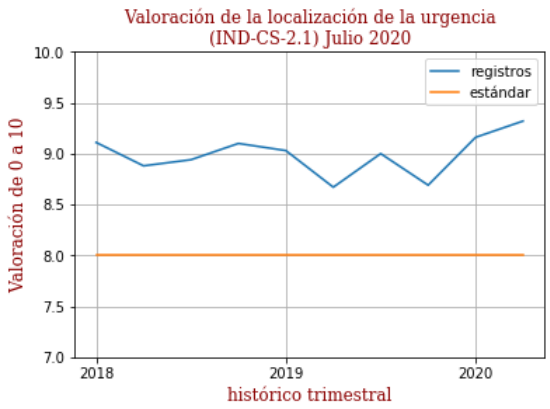
Compromiso 1.7.- Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

| **Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español** | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **100 %** |

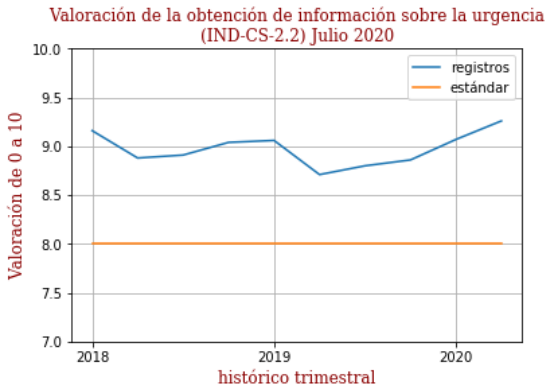
Compromiso 1.8.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.

| **Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje** | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **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.

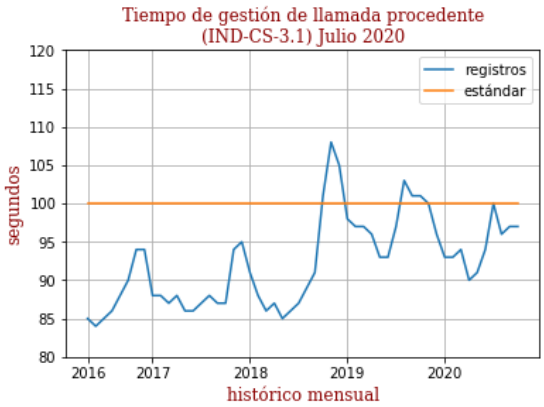
| **Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Trimestre | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | 2º trimestre 2020 | ≥ 8 | **9.32** |  |

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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Trimestre | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | 2º trimestre 2020 | ≥ 8 | **9.26** |  |



Compromiso 3.1.- Trasmitir 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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≤ 100 seg. | **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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≥ 12 % | **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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Trimestre | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | 2º trimestre 2020 | ≥ 7.5 | **8.80** | |



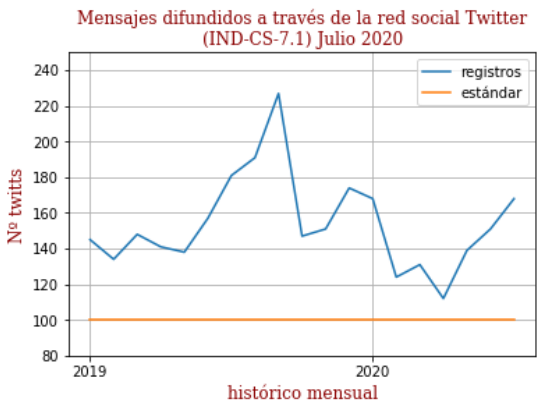
Compromiso 6.1.- Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.

| **Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos** | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **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** | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **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** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Act | Mes | Estándar | Valor | Gráfica |
| 1 | Julio 2020 | ≥ 100 | **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** | | | |
|---|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Estándar | Valor |
| 1 | 2º trimestre 2020 | = 100 % | **100 %** |