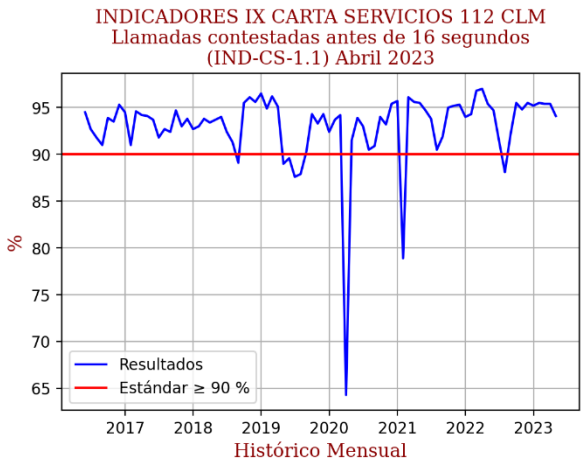
INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES

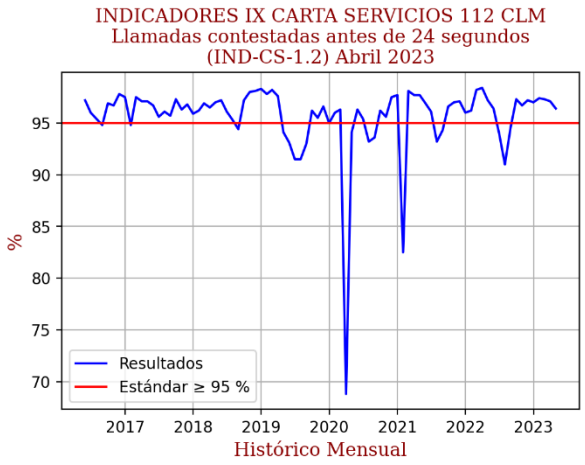
9ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 DE CASTILLA-LA MANCHA

Actualización 10

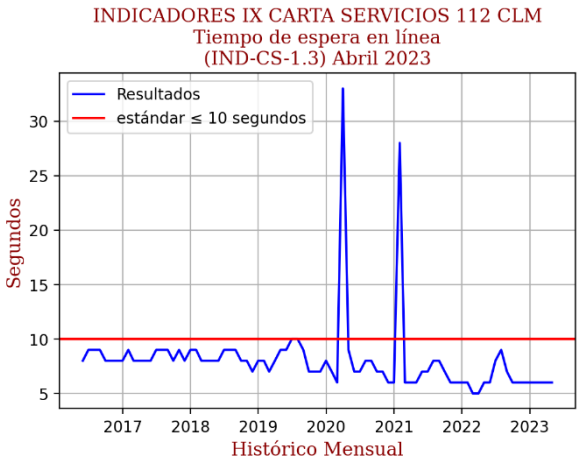
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.
(*Deseamos atender el mayor número de llamadas posible en un tiempo que consideramos prudencial*)

Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos *(estándar ≥ 90 %)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	**94.1 %**	
9	Marzo 2023	**95.4 %**	
8	Febrero 2023	**95.4 %**	
7	Enero 2023	**95.5 %**	
6	Diciembre 2022	**95.2 %**	
5	Noviembre 2022	**95.5 %**	
4	Octubre 2022	**94.8 %**	
3	Septiembre 2022	**95.5 %**	
2	Agosto 2022	**92.2 %**	
1	Julio 2022	**88.1 %**	

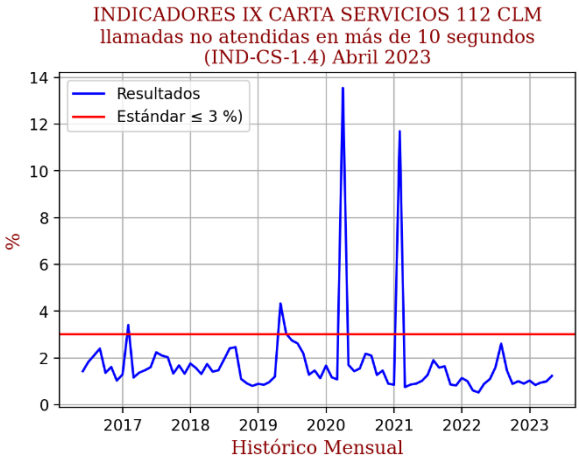
Compromiso 1.2.- Exceder del 95% las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 24 segundos.
(*Deseamos atender el mayor número de llamadas posible en un tiempo que consideramos prudencial*)

Indicador 1.2.- Llamadas contestadas antes de 24 segundos *(estándar ≥ 95 %)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	**96.4 %**	
9	Marzo 2023	**97.1 %**	
8	Febrero 2023	**97.3 %**	
7	Enero 2023	**97.4 %**	
6	Diciembre 2022	**97.0 %**	
5	Noviembre 2022	**97.2 %**	
4	Octubre 2022	**96.7 %**	
3	Septiembre 2022	**97.3 %**	
2	Agosto 2022	**94.6 %**	
1	Julio 2022	**91.0 %**	

Compromiso 1.3.- Mantener por debajo de 10 segundos el tiempo medio de espera en línea antes de ser atendido.
(*Queremos evitar que la persona que llama al 1-1-2 deba esperar demasiado tiempo en línea antes de ser atendida*)

Indicador 1.3.- Tiempo de espera en línea *(estándar ≤ 10 segundos)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	6 seg.	
9	Marzo 2023	6 seg.	
8	Febrero 2023	6 seg.	
7	Enero 2023	6 seg.	
6	Diciembre 2022	6 seg.	
5	Noviembre 2022	6 seg.	
4	Octubre 2022	6 seg.	
3	Septiembre 2022	6 seg.	
2	Agosto 2022	7 seg.	
1	Julio 2022	9 seg.	

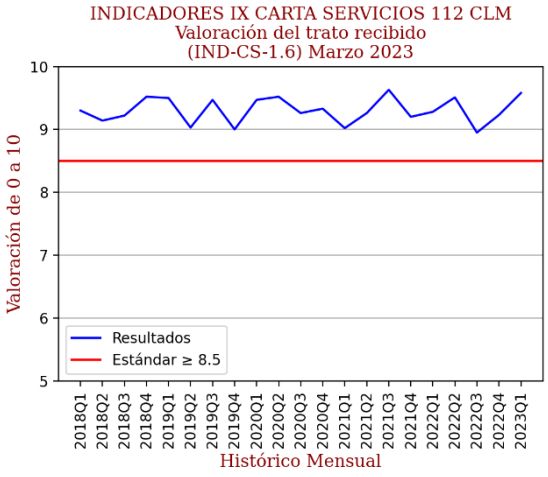
Compromiso 1.4.- Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.
(*Dado que de forma inevitable algunas llamadas se cortan antes de poder ser atendidas, aspiramos a que su número sea el más reducido posible*)

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos *(estándar ≤ 3 %)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	1.23 %	
9	Marzo 2023	0.94 %	
8	Febrero 2023	0.94 %	
7	Enero 2023	0.84 %	
6	Diciembre 2022	1.03 %	
5	Noviembre 2022	0.90 %	
4	Octubre 2022	1.00 %	
3	Septiembre 2022	0.89 %	
2	Agosto 2022	1.46 %	
1	Julio 2022	2.61 %	

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.
(*Nos comprometemos a que la información previamente conocida que permita acelerar la respuesta a una situación de emergencia sufrida por algunas personas sometidas a riesgos especiales está disponible para la Sala de Coordinación del 1-1-2 desde el mismo momento en que el número de teléfono de contacto de estas personas es reconocido por nuestro sistema*)

Indicador 1.5.- Identificación previa de dispositivos de localización inmediata *(estándar = 100 %)*		
Actualización	Trimestre	Valor
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre
9	1er trimestre 2023	100 %
6	4º trimestre 2022	100 %
3	3er trimestre 2022	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.
(*Esperamos que el contacto con las personas que llaman al 1-1-2 sea realizado por nuestros operadores de demanda con el mejor trato personal y profesional*)

Indicador 1.6.- Valoración del trato recibido por operación de demanda *(estándar ≥ 8.5)*			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización trimestre	
9	1er trimestre 2023	9.58	
6	4º trimestre 2022	9.23	
3	3er trimestre 2022	8.95	

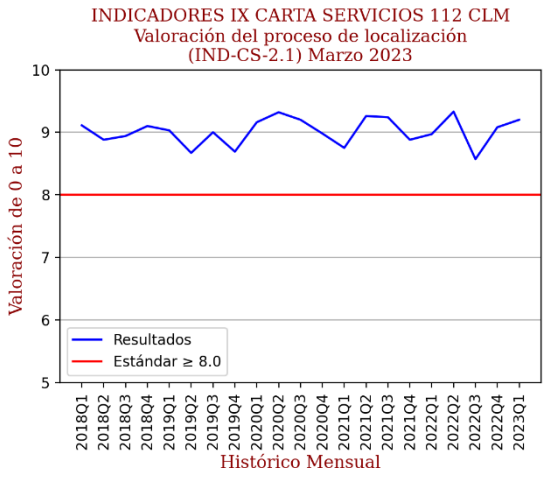
Compromiso 1.7.- Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.
(*Aspiramos a encontrar traducción simultánea para el mayor número posible de idiomas y atender correctamente a las personas que no puedan utilizar el castellano*)

Indicador 1.7.- Llamadas atendidas en idiomas distintos al español *(estándar ≥ 95 %)*		
Actualización	Trimestre	Valor
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre
9	1er trimestre 2023	100.00 %
6	4º trimestre 2022	96.69 %
3	3er trimestre 2022	99.25 %

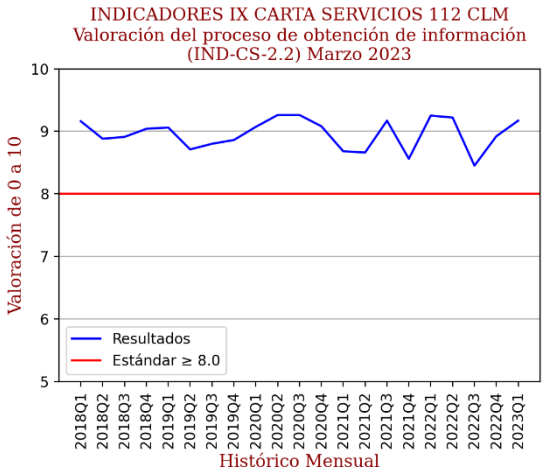
Compromiso 1.8.- Mantener de forma permanente un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o de lenguaje a través de SMS o chat, que se encuentren registradas previamente.
(*Aspiramos a que el 1-1-2 sea accesible a todos los ciudadanos y especialmente a aquellas personas que puedan tener más dificultad para comunicar una situación que precise nuestra atención*)

Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje *(estándar* = 100 %*)*		
Actualización	Trimestre	Valor
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre
9	1er trimestre 2023	100 %
6	4º trimestre 2022	100 %
3	3er trimestre 2022	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.
(*Aspiramos a que las personas que comunican una situación de emergencia tengan la sensación de que el servicio ha sido capaz de identificar adecuadamente y de forma rápida el lugar en el que ésta se está produciendo*)

Indicador 2.1.- Valoración del proceso de localización de la urgencia *(estándar* ≥ 8*)*			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización trimestre	
9	1er trimestre 2023	9.20	
6	4º trimestre 2022	9.08	
3	3er trimestre 2022	8.57	

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.
(*Deseamos que las personas que comunican una situación de emergencia tengan la impresión de que el servicio ha entendido de forma clara qué está ocurriendo y así acelerar la gestión de la ayuda necesaria*)

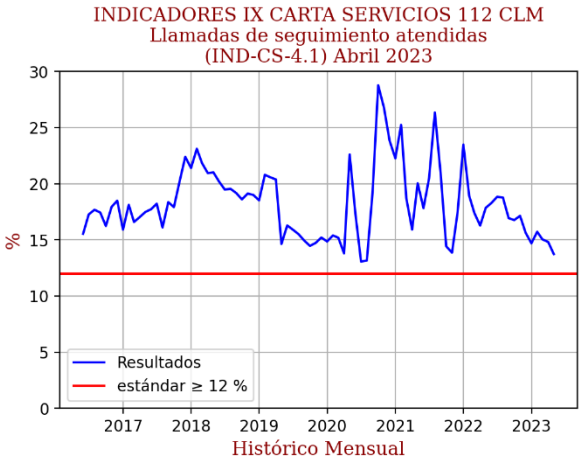
Indicador 2.2.- Valoración del proceso de obtención de información sobre la urgencia *(estándar ≥ 8)*			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica histórica
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización trimestre	
9	1er trimestre 2023	9.17	
6	4º trimestre 2022	8.92	
3	3er trimestre 2022	8.45	

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.
(*Reunida la información esencial sobre la situación de urgencia que se nos ha comunicado, nos esforzamos por transmitirla verazmente y de forma rápida a los servicios de emergencia que deben acudir al lugar para su resolución. Algunos de estos servicios se encuentran en la propia Sala de Coordinación del 1-1-2 en la que se reciben las llamadas o comparten con nosotros el mismo sistema informático de gestión de incidentes: servicios integrados*)

Indicador 3.1.- Tiempo de gestión de llamada procedente *(estándar ≤ 100 segundos)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	92 seg.	
9	Marzo 2023	91 seg.	
8	Febrero 2023	89 seg.	
7	Enero 2023	88 seg.	
6	Diciembre 2022	92 seg.	
5	Noviembre 2022	91 seg.	
4	Octubre 2022	91 seg.	
3	Septiembre 2022	94 seg.	
2	Agosto 2022	96 seg.	
1	Julio 2022	99 seg.	

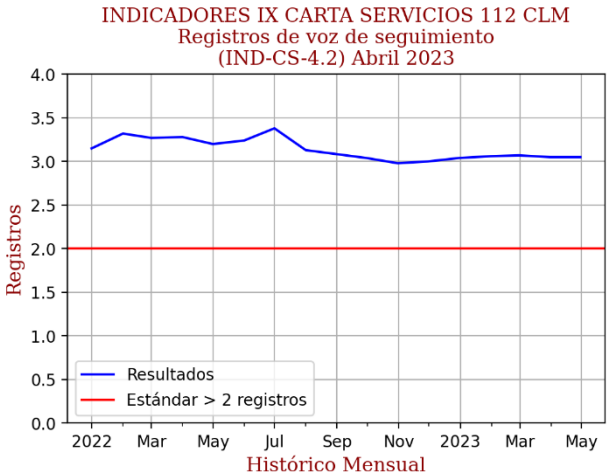
Compromiso 4.1.- Atender el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de más de un 12% de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2 respecto del total de llamadas recibidas.

(*El servicio 1-1-2 está en contacto con los servicios de emergencia que actúan en la resolución de los incidentes, haciendo de puente entre ellos y colaborando en su coordinación global, hasta que la situación queda solucionada. Algunos servicios de emergencia se comunican con el 1-1-2 para ofrecer o requerir nueva información de cada caso y queremos contestar sus llamadas a través de líneas especiales de seguimiento*)

Indicador 4.1.- Llamadas de seguimiento atendidas de servicios de emergencia *(estándar ≥ 12 %)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	13.74 %	
9	Marzo 2023	14.82 %	
8	Febrero 2023	15.05 %	
7	Enero 2023	15.73 %	
6	Diciembre 2022	14.70 %	
5	Noviembre 2022	15.64 %	
4	Octubre 2022	17.15 %	
3	Septiembre 2022	16.77 %	
2	Agosto 2022	16.94 %	
1	Julio 2022	18.78 %	

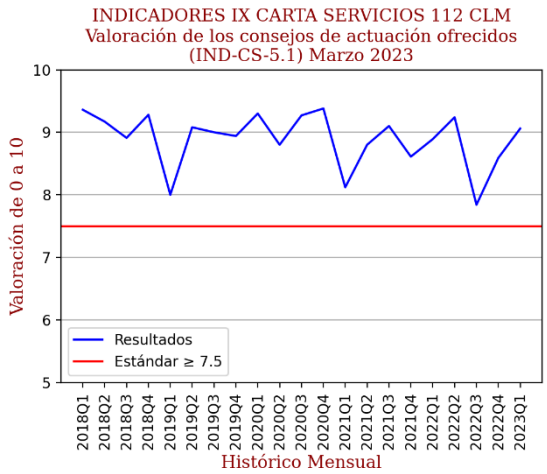
Compromiso 4.2.- Realizar una media de más de 2 registros de seguimiento de voz por cada uno de los servicios que intervengan en la resolución de un incidente.

(*Desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 somos también proactivos y dirigimos llamadas a los servicios de emergencia para conocer el estado de la situación y para informarles de cambios sustanciales en la información de la que disponemos. Agrupamos para nuestro análisis de actividad el número de registros de voz por servicio de emergencia e incidente gestionado*)

Indicador 4.2.- Registros de seguimiento por voz *(estándar > 2 registros)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
10	Abril 2023	3.05 registros	
9	Marzo 2023	3.05 registros	
8	Febrero 2023	3.07 registros	
7	Enero 2023	3.06 registros	
6	Diciembre 2022	3.04 registros	
5	Noviembre 2022	3.00 registros	
4	Octubre 2022	2.98 registros	
3	Septiembre 2022	3.04 registros	
2	Agosto 2022	3.13 registros	
1	Julio 2022	3.38 registros	

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.

(*No todas las comunicaciones de situaciones de urgencia que las personas nos comunican requieren de la movilización de servicios de emergencia para su resolución. En ocasiones se demanda del servicio un consejo o un asesoramiento. En otras circunstancias, mientras los servicios de emergencia llegan al lugar del incidente, se aportan pautas de actuación a los alertantes que permitan reducir el riesgo en la situación que viven. Aspiramos a que nuestros consejos y asesoramiento sea de ayuda a las personas a las que se los ofrecemos*)

Indicador 5.1.- Valoración de los consejos de actuación ofrecidos *(estándar ≥ 7.5)*			
Act	Trimestre	Valor	Gráfica
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre	
9	1er trimestre 2023	9.06	
6	4º trimestre 2022	8.59	
3	3er trimestre 2022	7.84	

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.

(*El servicio 1-1-2 está permanentemente pendiente de las situaciones de riesgo que puedan derivar en la materialización de una situación de emergencia que afecte a nuestra población*)

Indicador 6.1.- Divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgos *(estándar = 100 %)*		
Actualización	Trimestre	Valor
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre
9	1er trimestre 2023	100 %
6	4º trimestre 2022	100 %
3	3er trimestre 2022	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.

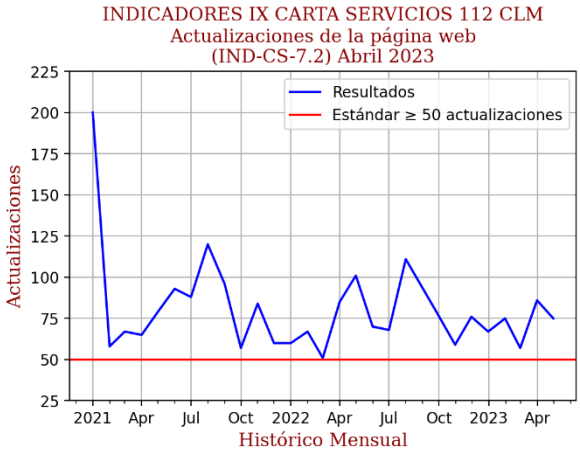
(*Deseamos informar a los servicios de emergencia toda situación de riesgo que pueda materializarse y, en caso de que esta se haya producido y un plan de emergencia de Protección Civil haya sido necesario activarse, toda variación en el estado de dicho plan*)

Indicador 6.2.- Divulgación de activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil *(estándar = 100 %)*		
Actualización	Trimestre	Valor
10	2º trimestre 2023	Pendiente finalización del trimestre
9	1er trimestre 2023	100 %
6	4º trimestre 2022	SIN
3	3er trimestre 2022	100 %

Compromiso 7.1.- Publicar un mínimo de 100 mensajes mensuales a través de la cuenta oficial del servicio en la red social Twitter.
(*Queremos tener actualizada la información relevante a través de la cuenta oficial de Twitter del servicio*)

Indicador 7.1.- Mensajes difundidos a través de la red social Twitter *(estándar ≥ 100 mensajes)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica Histórica
10	Abril 2023	150	
9	Marzo 2023	161	
8	Febrero 2023	152	
7	Enero 2023	158	
6	Diciembre 2022	147	
5	Noviembre 2022	173	
4	Octubre 2022	151	
3	Septiembre 2022	159	
2	Agosto 2022	176	
1	Julio 2022	179	

Compromiso 7.2.- Mantener actualizada la página web del servicio con un mínimo de 50 incorporaciones de contenido al mes.
(*Queremos tener actualizada la información relevante ofrecida a través de la página web del servicio*)

Indicador 7.2.- Actualizaciones de la página web *(estándar ≥ 50 actualizaciones)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica Histórica
10	Abril 2023	75	
9	Marzo 2023	86	
8	Febrero 2023	57	
7	Enero 2023	75	
6	Diciembre 2022	67	
5	Noviembre 2022	76	
4	Octubre 2022	59	
3	Septiembre 2022	77	
2	Agosto 2022	111	
1	Julio 2022	68	

Compromiso 7.3.- Comunicar a través de la página web o la red social Twitter el 100% de las activaciones, cambios de nivel y desactivaciones de planes de emergencia de Protección Civil.
(*Prestamos especial atención en nuestras comunicaciones a través de Twitter y la página web del servicio a las situaciones de riesgo que puedan derivar en la materialización de una situación de emergencia que afecte a nuestra población*)

Indicador 7.3.- Comunicaciones de activaciones de planes en la página web o Twitter *(estándar = 100%)*		
Actualización	Semestre	Valor
10	1er semestre 2023	Pendiente finalización semestre
6	2º semestre 2022	100 %

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.
(*Las personas que hayan sido atendidas por el servicio 1-1-2 tienen derecho a recibir, en los términos que define la actual normativa de protección de datos de carácter personal, informes que evidencien las actuaciones llevadas a cabo. Aspiramos a tramitar sus solicitudes de información en el menor tiempo posible*)

Indicador 8.1.- Contestación de solicitudes de información *(estándar = 100 %)*		
Actualización	Mes	Valor
10	Abril 2023	**93 %**
9	Marzo 2023	**96 %**
8	Febrero 2023	100 %
7	Enero 2023	100 %
6	Diciembre 2022	100 %
5	Noviembre 2022	100 %
4	Octubre 2022	100 %
3	Septiembre 2022	100 %
2	Agosto 2022	100 %
1	Julio 2022	100 %