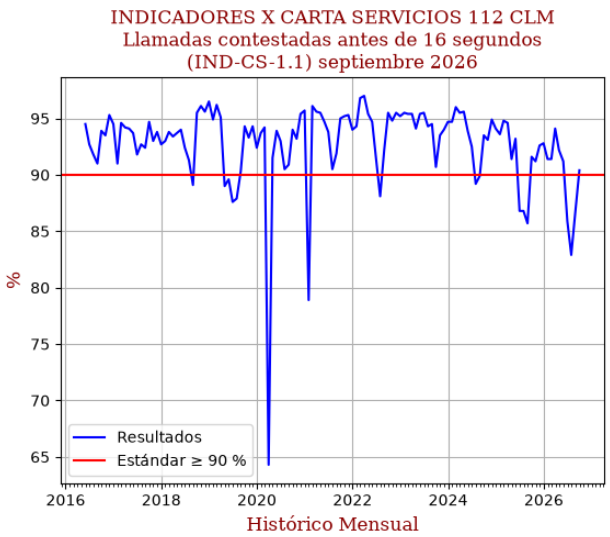
INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
10ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112
Actualización 26

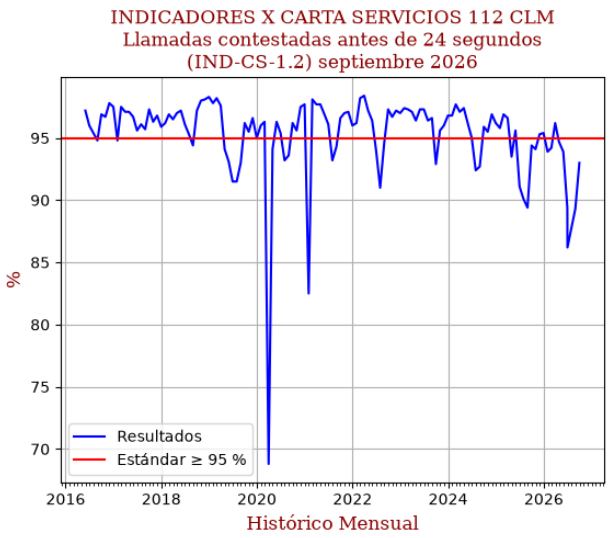
Compromiso 1.1.- Exceder del 90 % las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos.
(*Deseamos atender el mayor número de llamadas posible en un tiempo que consideramos prudencial*)

Indicador 1.1.- Llamadas contestadas antes de 16 segundos *(estándar ≥ 90 %)*			
Act	Mes	Valor	Gráfica histórica
26	Septiembre 2026	90,4 %	
25	Agosto 2026	86,7 %	
24	Julio 2026	82,9 %	
23	Junio 2026	85,9 %	
22	Mayo 2026	91,2 %	
21	Abril 2026	92,2 %	
20	Marzo 2026	94,1 %	
19	Febrero 2026	91,4 %	
18	Enero 2026	91,4 %	
17	Diciembre 2025	92,8 %	
16	Noviembre 2025	92,6 %	
15	Octubre 2025	91,2 %	
14	Septiembre 2025	91,6 %	
13	Agosto 2025	85,7 %	
12	Julio 2025	86,8 %	
11	Junio 2025	86,8 %	
10	Mayo 2025	93,2 %	
9	Abril 2025	91,4 %	
8	Marzo 2025	94,6 %	
7	Febrero 2025	94,8 %	
6	Enero 2025	93,6 %	
5	Diciembre 2024	94,1 %	
4	Noviembre 2024	94,9 %	
3	Octubre 2024	93,1 %	
2	Septiembre 2024	93,5 %	
1	Agosto 2024	89,9 %	



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
26	Septiembre 2026	93,0 %	
25	Agosto 2026	89,3 %	
24	Julio 2026	86,2 %	
23	Junio 2026	89,4 %	
22	Mayo 2026	93,9 %	
21	Abril 2026	94,7 %	
20	Marzo 2026	96,2 %	
19	Febrero 2026	94,2 %	
18	Enero 2026	93,9 %	
17	Diciembre 2025	95,4 %	
16	Noviembre 2025	95,3 %	
15	Octubre 2025	94,1 %	
14	Septiembre 2025	94,4 %	
13	Agosto 2025	89,4 %	
12	Julio 2025	90,1 %	
11	Junio 2025	91,1 %	
10	Mayo 2025	95,6 %	
9	Abril 2025	93,5 %	
8	Marzo 2025	96,6 %	
7	Febrero 2025	96,9 %	
6	Enero 2025	95,8 %	
5	Diciembre 2024	96,2 %	
4	Noviembre 2024	96,9 %	
3	Octubre 2024	95,5 %	
2	Septiembre	95,9 %	
1	Agosto 2024	92,7 %	

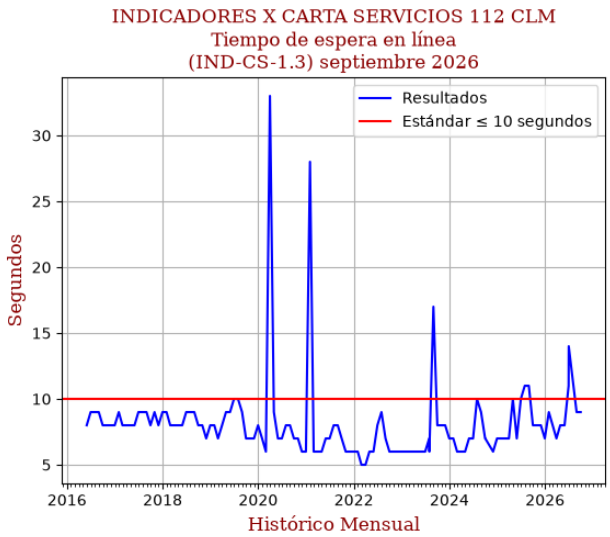


Compromiso 1.3.- Mantener por debajo de 10 segundos el tiempo medio de espera en línea antes de ser atendido.
(*Queremos evitar que la persona que llama al 1-1-2 deba esperar demasiado tiempo en línea antes de ser atendida*)

Indicador 1.3.- Tiempo de espera en línea *(estándar ≤ 10 segundos)*

Act	Mes	Valor
26	Septiembre 2026	9 seg.
25	Agosto 2026	9 seg.
24	Julio 2026	**14 seg.**
23	Junio 2026	**11 seg.**
22	Mayo 2026	8 seg.
21	Abril 2026	8 seg.
20	Marzo 2026	7 seg.
19	Febrero 2026	8 seg.
18	Enero 2026	9 seg.
17	Diciembre 2025	7 seg.
16	Noviembre 2025	8 seg.
15	Octubre 2025	8 seg.
14	Septiembre 2025	8 seg.
13	Agosto 2025	**11 seg.**
12	Julio 2025	**11 seg.**
11	Junio 2025	10 seg.
10	Mayo 2025	7 seg.
9	Abril 2025	10 seg.
8	Marzo 2025	7 seg.
7	Febrero 2025	7 seg.
6	Enero 2025	7 seg.
5	Diciembre 2024	7 seg.
4	Noviembre 2024	6 seg.
3	Octubre 2024	7 seg.
2	Septiembre 2024	7 seg.
1	Agosto 2024	9 seg.

Gráfica histórica

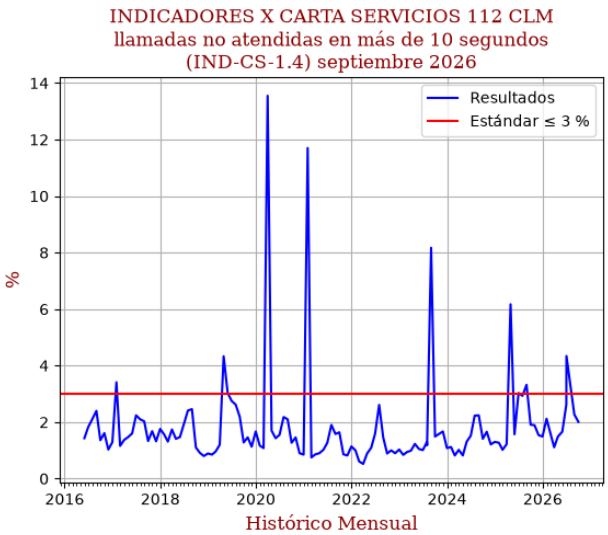


Compromiso 1.4.- Mantener por debajo del 3% las llamadas no atendidas en un tiempo superior a 10 segundos.
(*Dado que de forma inevitable algunas llamadas se cortan antes de poder ser atendidas, aspiramos a que su número sea el más reducido posible*)

Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos *(estándar ≤ 3 %)*

Act	Mes	Valor
26	Septiembre 2026	2,01 %
25	Agosto 2026	2,27 %
24	Julio 2026	4,34 %
23	Junio 2026	2,62 %
22	Mayo 2026	1,66 %
21	Abril 2026	1,49 %
20	Marzo 2026	1,11 %
19	Febrero 2026	1,61 %
18	Enero 2026	2,12 %
17	Diciembre 2025	1,49 %
16	Noviembre 2025	1,54 %
15	Octubre 2025	1,89 %
14	Septiembre 2025	1,91 %
13	Agosto 2025	3,32 %
12	Julio 2025	2,93 %
11	Junio 2025	3,03 %
10	Mayo 2025	1,57 %
9	Abril 2025	6,17 %
8	Marzo 2025	1,22 %
7	Febrero 2025	1,02 %
6	Enero 2025	1,27 %
5	Diciembre 2024	1,30 %
4	Noviembre 2024	1,21 %
3	Octubre 2024	1,66 %
2	Septiembre 2024	1,41 %
1	Agosto 2024	2,24 %

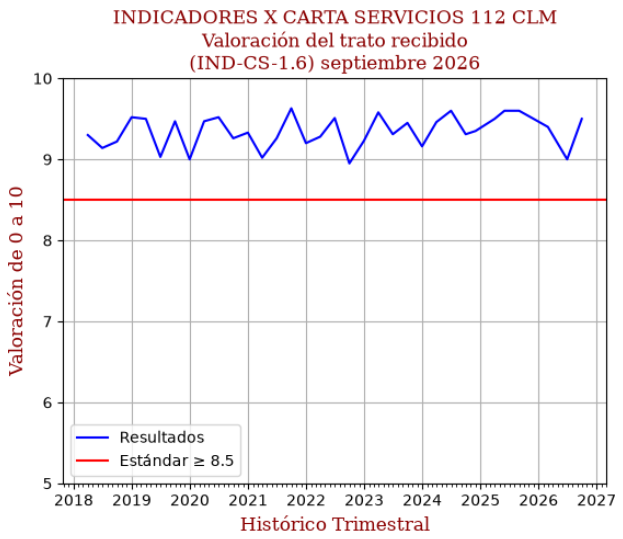
Gráfica histórica



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
26	3er trimestre 2026	100 %
23	2º trimestre 2026	100 %
20	1er trimestre 2026	100 %
17	4º trimestre 2025	100 %
14	3er trimestre 2025	100 %
11	2º trimestre 2025	100 %
8	1er trimestre 2025	100 %
5	4º trimestre 2024	100 %
2	3er trimestre 2024	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
26	3er trimestre 2026	9,5	
23	2º trimestre 2026	9,0	
20	1er trimestre 2026	9,4	
17	4º trimestre 2025	9,5	
14	3er trimestre 2025	9,6	
11	2º trimestre 2025	9,6	
8	1er trimestre 2025	9,5	
5	4º trimestre 2024	9,4	
2	3er trimestre 2024	9,3	

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
26	3er trimestre 2026	100 %
23	2º trimestre 2026	95 %
20	1er trimestre 2026	95 %
17	4º trimestre 2025	99,66 %
14	3er trimestre 2025	100 %
11	2º trimestre 2025	100 %
8	1er trimestre 2025	98,27 %
5	4º trimestre 2024	100 %
2	3er trimestre 2024	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.
(*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*)

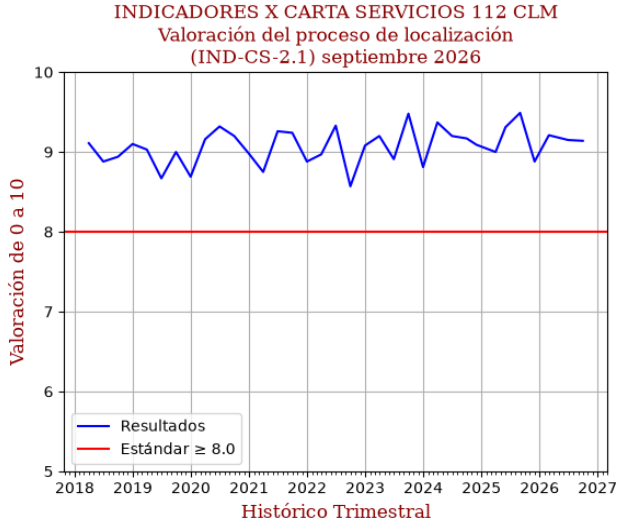
Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje *(estándar = 100 %)*		
Actualización	Trimestre	Valor
26	3er trimestre 2026	100 %
23	2º trimestre 2026	100 %
20	1er trimestre 2026	100 %
17	4º trimestre 2025	100 %
14	3er trimestre 2025	100 %
11	2º trimestre 2025	100 %
8	1er trimestre 2025	100 %
5	4º trimestre 2024	100 %
2	3er trimestre 2024	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
26	3er trimestre 2026	9,14
23	2º trimestre 2026	9,15
20	1er trimestre 2026	9,21
17	4º trimestre 2025	8,88
14	3er trimestre 2025	9,49
11	2º trimestre 2025	9,31
8	1er trimestre 2025	9,00
5	4º trimestre 2024	9,09
2	3er trimestre 2024	9,17

Gráfica histórica

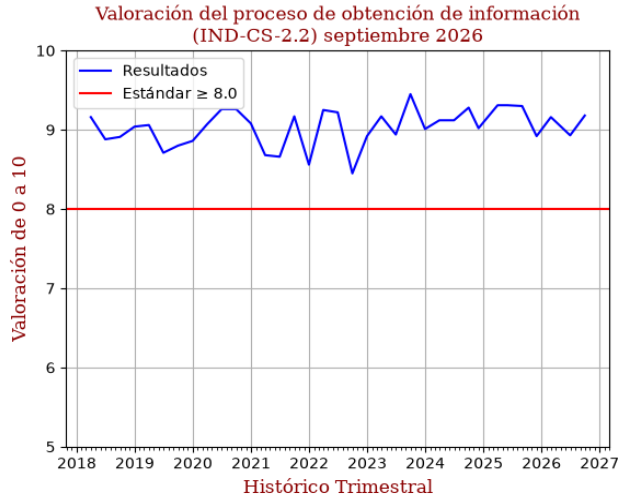


Compromiso 2.2.- Obtener una puntuación superior a 8 sobre 10 en la valoración de los usuarios sobre el grado en el que el personal que atiende las llamadas realizadas al 1-1-2 logran captar la información facilitada sobre la emergencia.
(*Deseamos que las personas que comunican una situación de emergencia 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
26	3er trimestre 2026	9,18
23	2º trimestre 2026	8,93
20	1er trimestre 2026	9,16
17	4º trimestre 2025	8,92
14	3er trimestre 2025	9,30
11	2º trimestre 2025	9,31
8	1er trimestre 2025	9,31
5	4º trimestre 2024	9,02
2	3er trimestre 2024	9,28

Gráfica histórica

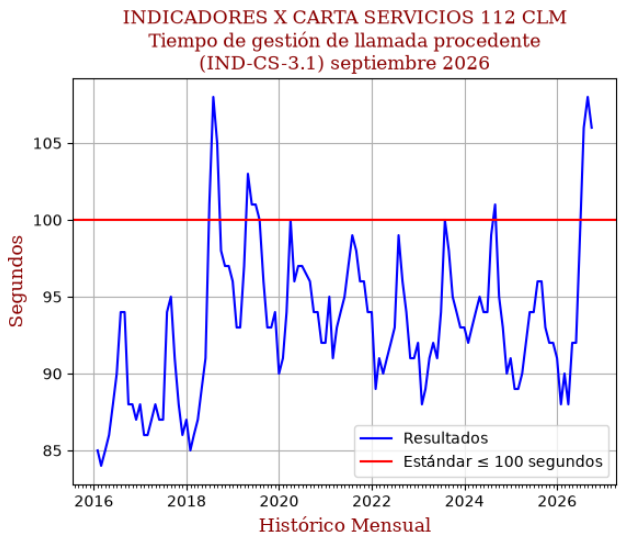


Compromiso 3.1.- Trasmitir la información sobre la situación a los organismos o servicios de emergencia integrados en la sala de coordinación del 1-1-2 en un tiempo medio inferior a 100 segundos.
(*Reunida la información esencial sobre la situación de urgencia que se nos ha comunicado, nos esforzamos 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
26	Septiembre 2026	**106 seg.**
25	Agosto 2026	**108 seg.**
24	Julio 2026	**106 seg.**
23	Junio 2026	99 seg.
22	Mayo 2026	92 seg.
21	Abril 2026	92 seg.
20	Marzo 2026	88 seg.
19	Febrero 2026	90 seg.
18	Enero 2026	88 seg.
17	Diciembre 2025	91 seg.
16	Noviembre 2025	92 seg.
15	Octubre 2025	92 seg.
14	Septiembre 2025	93 seg.
13	Agosto 2025	96 seg.
12	Julio 2025	96 seg.
11	Junio 2025	94 seg.
10	Mayo 2025	94 seg.
9	Abril 2025	92 seg.
8	Marzo 2025	90 seg.
7	Febrero 2025	89 seg.
6	Enero 2025	89 seg.
5	Diciembre 2024	91 seg.
4	Noviembre 2024	90 seg.
3	Octubre 2024	93 seg.
2	Septiembre 2024	95 seg.
1	Agosto 2024	101 seg.

Gráfica histórica

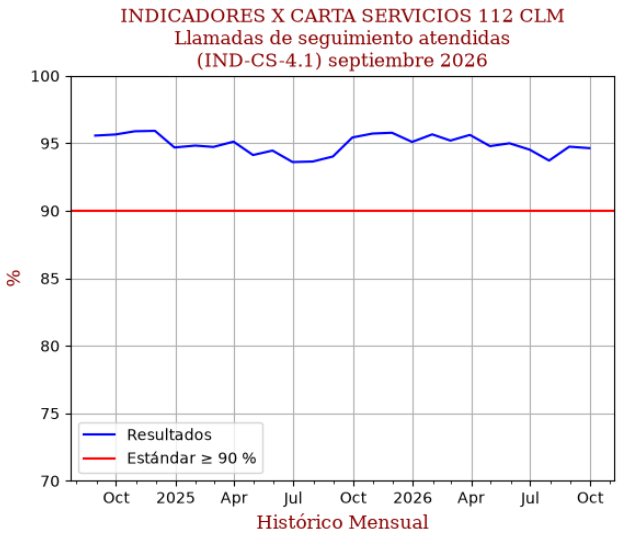


Compromiso 4.1.- Atender el seguimiento de la actuación de los recursos en la resolución de una emergencia mediante la recepción de más de un 90% de llamadas a través de las líneas de seguimiento del servicio 1-1-2 respecto del total de llamadas recibidas.
(*El servicio 1-1-2 está en contacto con los 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 ≥ 90 %)*

Act	Mes	Valor
26	Septiembre 2026	94,64 %
25	Agosto 2026	94,75 %
24	Julio 2026	93,72 %
23	Junio 2026	94,53 %
22	Mayo 2026	95,00 %
21	Abril 2026	94,79 %
20	Marzo 2026	95,62 %
19	Febrero 2026	95,20 %
18	Enero 2026	95,66 %
17	Diciembre 2025	95,10 %
16	Noviembre 2025	95,78 %
15	Octubre 2025	95,72 %
14	Septiembre 2025	95,43 %
13	Agosto 2025	94,02 %
12	Julio 2025	93,65 %
11	Junio 2025	93,61 %
10	Mayo 2025	94,46 %
9	Abril 2025	94,13 %
8	Marzo 2025	95,12 %
7	Febrero 2025	94,73 %
6	Enero 2025	94,83 %
5	Diciembre 2024	94,69 %
4	Noviembre 2024	95,92%
3	Octubre 2024	95,89%
2	Septiembre 2024	95,65%
1	Agosto 2024	95,57%

Gráfica histórica

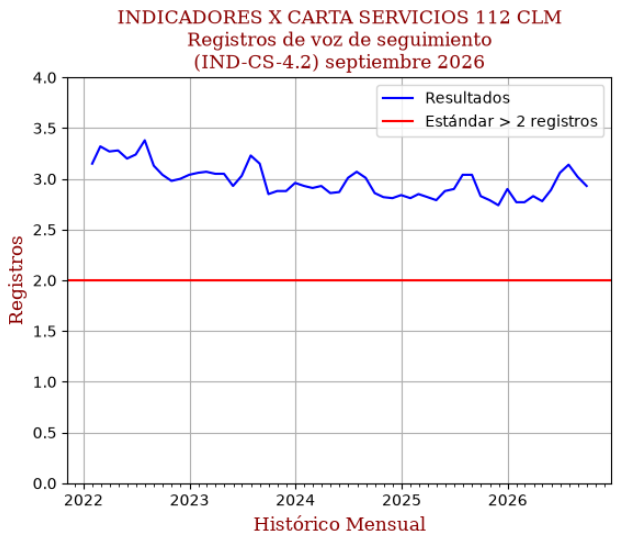


Compromiso 4.2.- Realizar una media de más de 2 llamadas de seguimiento por cada uno de los servicios que intervengan en la resolución de un incidente.
(*Desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 somos también proactivos y dirigimos llamadas a los servicios de emergencia para conocer el estado de la situación y para informarles de cambios sustanciales en la información de la que disponemos. Agrupamos para nuestro análisis de actividad el número de llamadas por servicio de emergencia e incidente gestionado*)

Indicador 4.2.- Registros de seguimiento por voz *(estándar ≥ 2 llamadas)*

Act	Mes	Valor
26	Septiembre 2026	2,93 registros
25	Agosto 2026	3,02 registros
24	Julio 2026	3,14 registros
23	Junio 2026	3,06 registros
22	Mayo 2026	2,89 registros
21	Abril 2026	2,78 registros
20	Marzo 2026	2,83 registros
19	Febrero 2026	2,77 registros
18	Enero 2026	2,77 registros
17	Diciembre 2025	2,90 registros
16	Noviembre 2025	2,74 registros
15	Octubre 2025	2,79 registros
14	Septiembre 2025	2,83 registros
13	Agosto 2025	3,04 registros
12	Julio 2025	3,04 registros
11	Junio 2025	2,90 registros
10	Mayo 2025	2,88 registros
9	Abril 2025	2,79 registros
8	Marzo 2025	2,82 registros
7	Febrero 2025	2,85 registros
6	Enero 2025	2,81 registros
5	Diciembre 2024	2,84 registros
4	Noviembre 2024	2,81 registros
3	Octubre 2024	2,82 registros
2	Septiembre 2024	2,86 registros
1	Agosto 2024	3,01 registros

Gráfica histórica

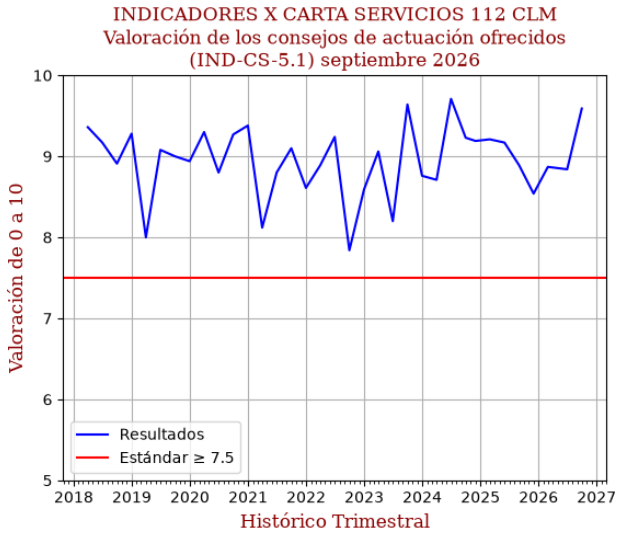


Compromiso 5.1.- Obtener una puntuación superior a 7,5 sobre 10 en la valoración de los usuarios encuestados sobre las consultas, consejos y asesoramiento relacionados con situaciones de emergencia ofrecidos desde el 1-1-2.
(*No todas las comunicaciones de situaciones de urgencia que las personas nos 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
26	3er trimestre 2026	9,59
23	2º trimestre 2026	8,84
20	1er trimestre 2026	8,87
17	4º trimestre 2025	8,54
14	3er trimestre 2025	8,89
11	2º trimestre 2025	9,17
8	1er trimestre 2025	9,21
5	4º trimestre 2024	9,19
2	3er trimestre 2024	9,23

Gráfica



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 %)*

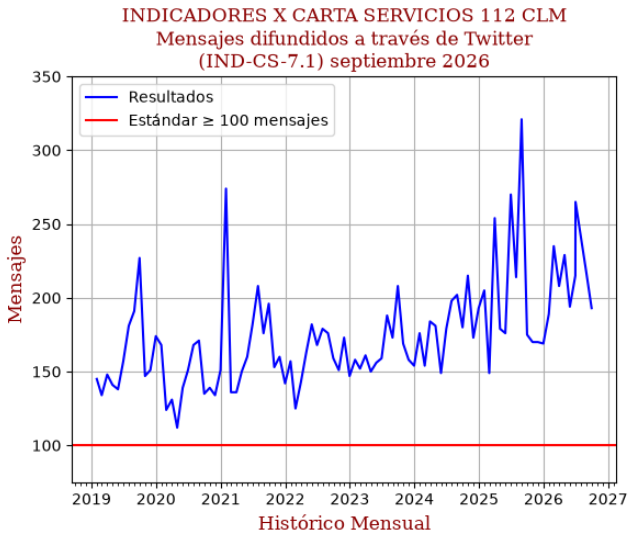
Actualización	Trimestre	Valor
26	3er trimestre 2026	100 %
23	2º trimestre 2026	100 %
20	1er trimestre 2026	100 %
17	4º trimestre 2025	100 %
14	3er trimestre 2025	100 %
11	2º trimestre 2025	100 %
8	1er trimestre 2025	100 %
5	4º trimestre 2024	100 %
2	3er trimestre 2024	100 %

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
26	3er trimestre 2026	100 %
23	2º trimestre 2026	100 %
20	1er trimestre 2026	100 %
17	4º trimestre 2025	100 %
14	3er trimestre 2025	100 %
11	2º trimestre 2025	100 %
8	1er trimestre 2025	100 %
5	4º trimestre 2024	100 %
2	3er trimestre 2024	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
26	Septiembre 2026	193	
25	Agosto 2026	218	
24	Julio 2026	265	
23	Junio 2026	215	
22	Mayo 2026	194	
21	Abril 2026	229	
20	Marzo 2026	208	
19	Febrero 2026	235	
18	Enero 2026	189	
17	Diciembre 2025	169	
16	Noviembre 2025	170	
15	Octubre 2025	170	
14	Septiembre 2025	175	
13	Agosto 2025	321	
12	Julio 2025	214	
11	Junio 2025	270	
10	Mayo 2025	176	
9	Abril 2025	179	
8	Marzo 2025	254	
7	Febrero 2025	149	
6	Enero 2025	205	
5	Diciembre 2024	193	
4	Noviembre 2024	173	
3	Octubre 2024	215	
2	Septiembre 2024	180	
1	Agosto 2024	202	



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
26	Septiembre 2026	91	
25	Agosto 2026	114	
24	Julio 2026	97	
23	Junio 2026	95	
22	Mayo 2026	137	
21	Abril 2026	92	
20	Marzo 2026	91	
19	Febrero 2026	187	
18	Enero 2026	95	
17	Diciembre 2025	79	
16	Noviembre 2025	81	
15	Octubre 2025	83	
14	Septiembre 2025	79	
13	Agosto 2025	97	
12	Julio 2025	115	
11	Junio 2025	172	
10	Mayo 2025	120	
9	Abril 2025	198	
8	Marzo 2025	439	
7	Febrero 2025	62	
6	Enero 2025	85	
5	Diciembre 2024	75	
4	Noviembre 2024	98	
3	Octubre 2024	117	
2	Septiembre 2024	75	
1	Agosto 2024	101	

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
26	2º semestre 2026	Pendiente finalización semestre
23	1er semestre 2026	100 %
17	2º semestre 2025	100 %
11	1er semestre 2025	100 %
5	2º semestre 2024	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
26	Septiembre 2026	100 %
25	Agosto 2026	100 %
24	Julio 2026	100 %
23	Junio 2026	100 %
22	Mayo 2026	100 %
21	Abril 2026	100 %
20	Marzo 2026	100 %
19	Febrero 2026	100 %
18	Enero 2026	100 %
17	Diciembre 2025	100 %
16	Noviembre 2025	100 %
15	Octubre 2025	100 %
14	Septiembre 2025	100 %
13	Agosto 2025	100 %
12	Julio 2025	100 %
11	Junio 2025	100 %
10	Mayo 2025	100 %
9	Abril 2025	100 %
8	Marzo 2025	100 %
7	Febrero 2025	100 %
6	Enero 2025	100 %
5	Diciembre 2024	100 %
4	Noviembre 2024	100 %
3	Octubre 2024	83 %
2	Septiembre 2024	100 %
1	Agosto 2024	100 %