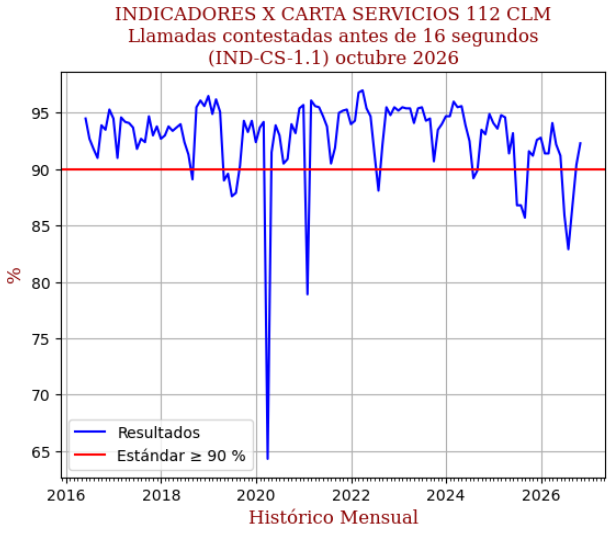
# INFORME DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES
## 10ª EDICIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112
Actualización 27

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 |
|---|---|---|
| 27 | Octubre 2026 | 92,3 % |
| 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 % |

Gráfica histórica

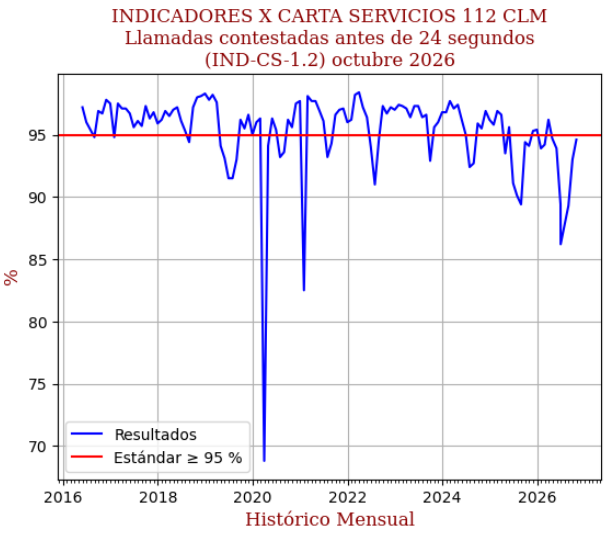


Compromiso 1.2.- Exceder del 95% las llamadas atendidas en un tiempo inferior a 24 segundos.
(*Deseamos atender el mayor número de llamadas posible en un tiempo que consideramos prudencial*)

**Indicador 1.2.- Llamadas contestadas antes de 24 segundos** *(estándar ≥ 95 %)*

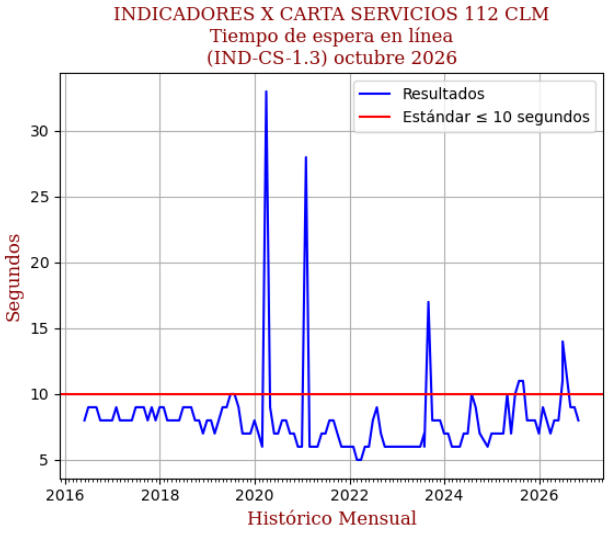
| Act | Mes | Valor |
|---|---|---|
| 27 | Octubre 2026 | 94,6 % |
| 26 | Septiembre 2026 | 93,0 % |
| 25 | Agosto 2026 | 89,3 % |
| 24 | Julio 2026 | 86,2 % |
| 23 | Junio 2026 | 89,4 % |
| 22 | Mayo 2026 | 93,9 % |
| 21 | Abril 2026 | 94,7 % |
| 20 | Marzo 2026 | 96,2 % |
| 19 | Febrero 2026 | 94,2 % |
| 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 % |

Gráfica histórica



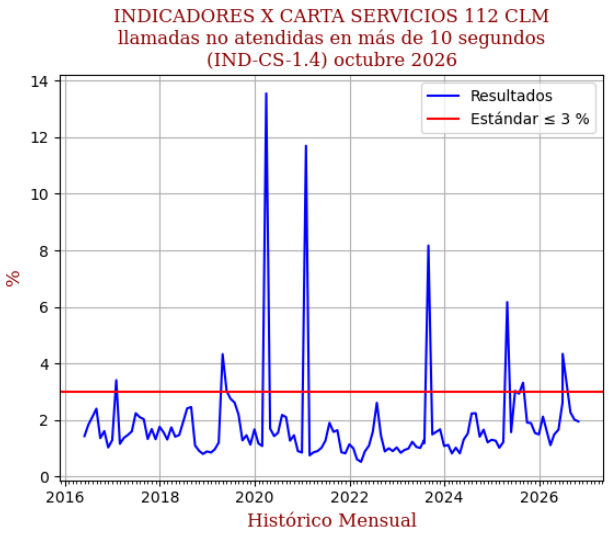
Compromiso 1.3.- Mantener por debajo de 10 segundos el tiempo medio de espera en línea antes de ser atendido.
(*Queremos evitar que la persona que llama al 1-1-2 deba esperar demasiado tiempo en línea antes de ser atendida*)

| **Indicador 1.3.- Tiempo de espera en línea** *(estándar ≤ 10 segundos)* | | | |
|---|---|---|---|
| Act | Mes | Valor | Gráfica histórica |
| 27 | Octubre 2026 | 8 seg. | |
| 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. | |



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*)

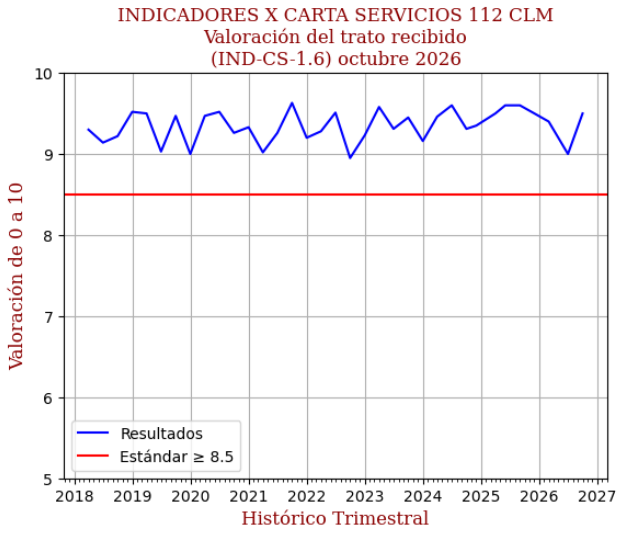
| **Indicador 1.4.- Llamadas no atendidas en más de 10 segundos** *(estándar ≤ 3 %)* | | | |
|---|---|---|---|
| Act | Mes | Valor | Gráfica histórica |
| 27 | Octubre 2026 | 1,95 % | |
| 26 | Septiembre 2026 | 2,01 % | |
| 25 | Agosto 2026 | 2,27 % | |
| 24 | Julio 2026 | 4,34 % | |
| 23 | Junio 2026 | 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 % | |



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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pendiente finalización trimestre |
| 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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pdte. |  |
| 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 | |

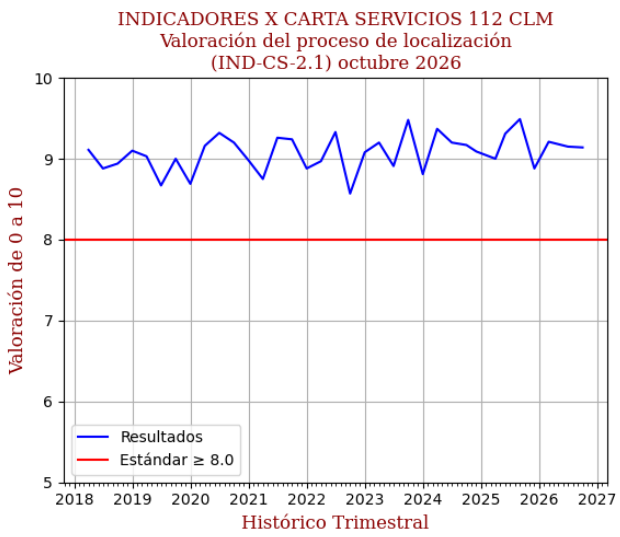
Compromiso 1.7.- Identificar el idioma del usuario del servicio, en caso de ser distinto al castellano, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.
(*Aspiramos a encontrar traducción simultánea para 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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pendiente finalización trimestre |
| 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*)

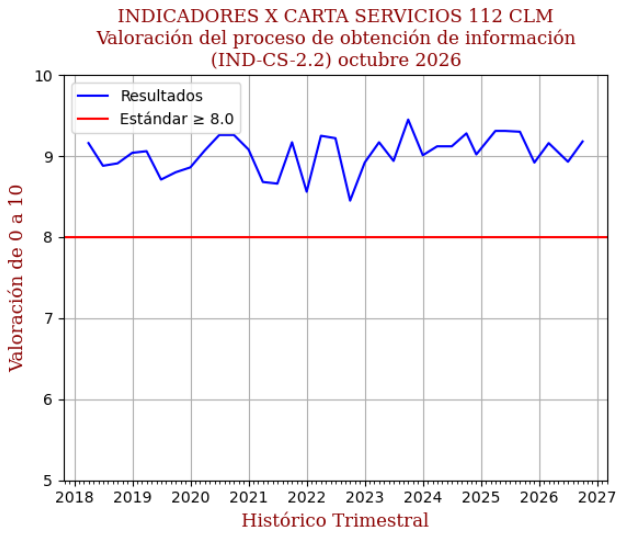
| **Indicador 1.8.- Pruebas de verificación del dispositivo de atención a personas con discapacidad auditiva y/o de Lenguaje** *(estándar = 100 %)* | | |
|---|---|---|
| Actualización | Trimestre | Valor |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pendiente finalización trimestre |
| 26 | 3er trimestre 2026 | 100 % |
| 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 | Gráfica histórica |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pdte. |  |
| 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 | |



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*)

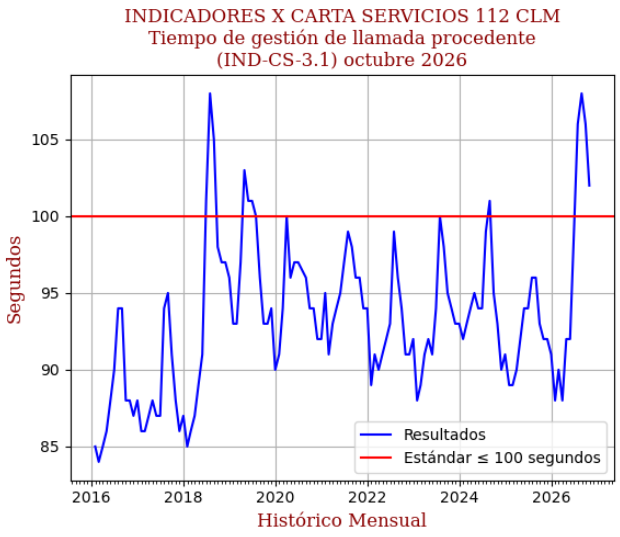
| **Indicador 2.2.- Valoración del proceso de obtención de información sobre la urgencia** *(estándar ≥ 8)* | | | |
|---|---|---|---|
| Act | Trimestre | Valor | Gráfica histórica |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pdte. |  |
| 26 | 3er trimestre 2026 | 9,18 | |
| 23 | 2º trimestre 2026 | 8,93 | |
| 20 | 1er 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 | |

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 |
|---|---|---|
| 27 | Octubre 2026 | **102 seg.** |
| 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. |

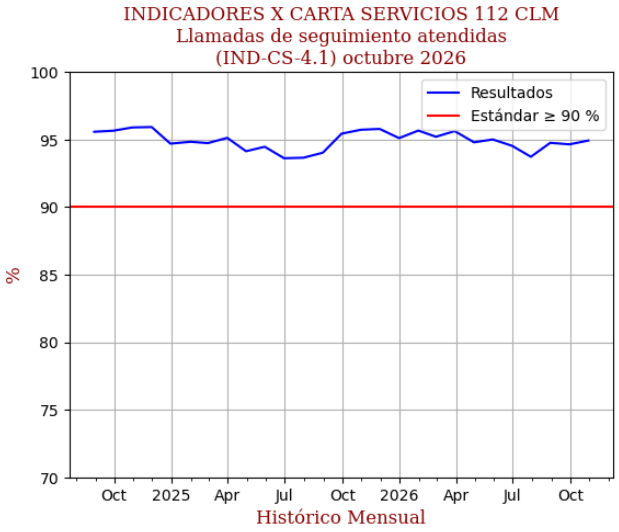
Gráfica histórica



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.

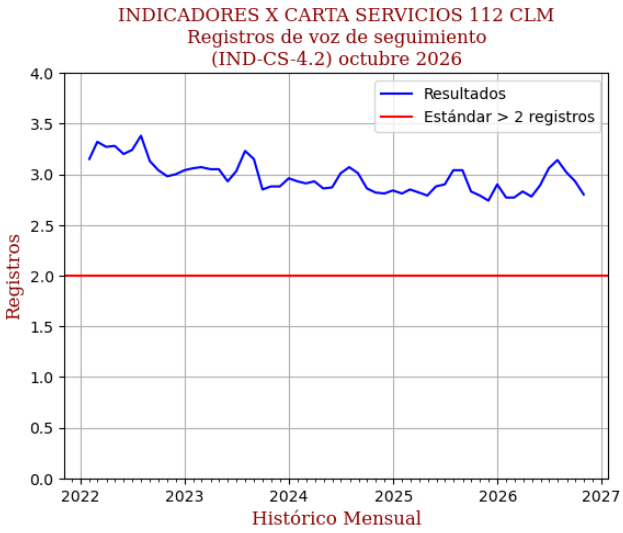
(*El servicio 1-1-2 está en contacto con los servicios de emergencia que actúan en la resolución de los incidentes, haciendo de puente entre ellos y colaborando en su coordinación global, hasta que la situación queda solucionada. Algunos servicios de emergencia se comunican con el 1-1-2 para ofrecer 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 | Gráfica histórica |
| 27 | Octubre 2026 | 94,92 % | |
| 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% | |

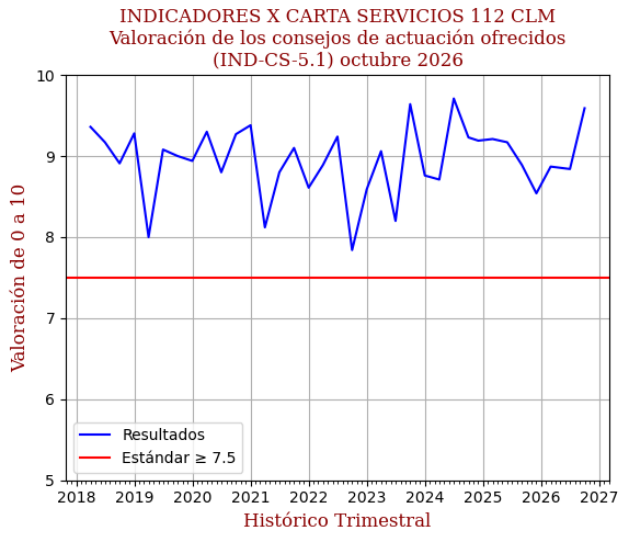


Compromiso 4.2.- Realizar una media de más de 2 llamadas de seguimiento por cada uno de los servicios que intervengan en la resolución de un incidente.
(*Desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 somos también proactivos y dirigimos llamadas a los servicios de emergencia para conocer el estado de la situación 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 | Gráfica histórica |
| 27 | Octubre 2026 | 2,80 registros | |
| 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 | |



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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pdte. |  |
| 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 | |



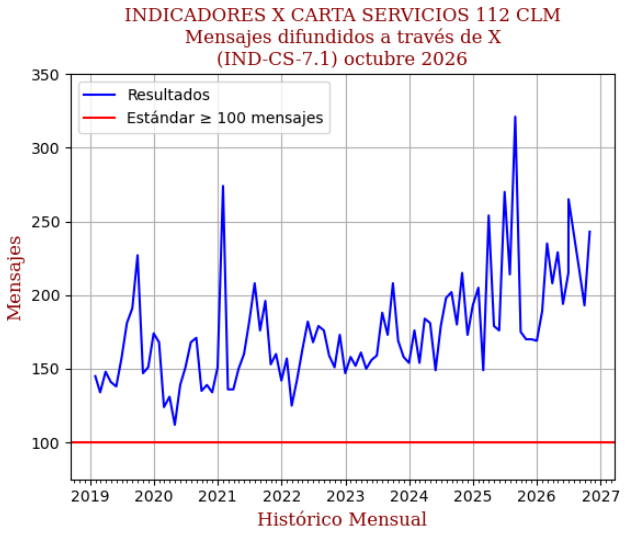
Compromiso 6.1.- Comunicar a los servicios de emergencias competentes territorialmente el 100% de las alertas según el catálogo de riesgos por meteorología adversa, incendios forestales, calidad ambiental y desembalses de presas.
(*El servicio 1-1-2 está permanentemente pendiente de las situaciones de 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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pendiente finalización trimestre |
| 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 |
| 27 | 4º trimestre 2026 | Pendiente finalización trimestre |
| 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 X.
(*Queremos tener actualizada la información relevante a través de la cuenta oficial de X del servicio*)

| **Indicador 7.1.- Mensajes difundidos a través de la red social X** *(estándar ≥ 100 mensajes)* | | | |
|---|---|---|---|
| Act | Mes | Valor | Gráfica Histórica |
| 27 | Octubre 2026 | 243 |  |
| 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 |
| 27 | Octubre 2026 | 177 | |
| 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 X 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 X 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 X** *(estándar = 100%)* | | |
|---|---|---|
| Actualización | Semestre | Valor |
| 27 | 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 |
| 27 | Octubre 2026 | 100% |
| 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 % |