



**Región de Murcia**

**Grado de cumplimiento de compromisos en 2016**

**Carta de Servicios: Dirección General de Seguridad Ciudadana Y Emergencias**

**Consejería: Presidencia**

2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias

2011-014 Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias - a2016

**Código**

1. Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General.

**(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100 = 100.**

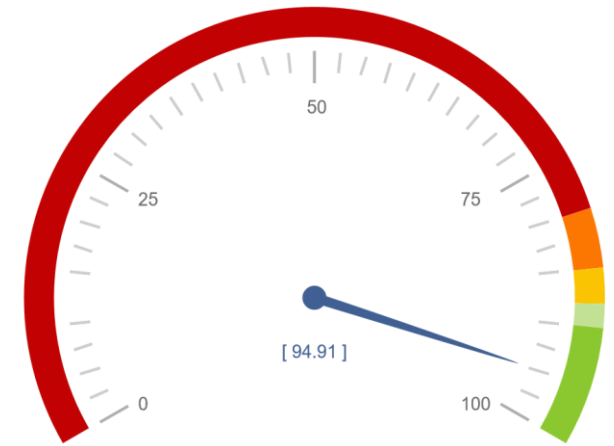
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	Σ = 2
Número total de solicitudes registradas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	Σ = 2
<b>Cálculo</b>							100						100



2. Centro de Coordinación de Emergencias: Atención del 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112.

**(Número mensual de llamadas 112 atendidas / número total de llamadas 112 recibidas) x 100 ≥ 90.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de llamadas 112 atendidas	72056	54859	64181	58522	62020	63844	66933	67417	62942	62409	57736	74260	Σ = 767.179
Número total de llamadas 112 recibidas	75467	57585	67652	61426	64817	66949	69667	70173	65661	65642	60622	82634	Σ = 808.295
<b>Cálculo</b>	95,48	95,27	94,87	95,27	95,68	95,36	96,08	96,07	95,86	95,07	95,24	89,87	94,91



**94,91**  
90,00

3. Centro de Coordinación de Emergencias: Disponibilidad de atención para el 99% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.

(Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe / Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas) x 100 ≥ 99.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe	145	156	235	206	212	219	346	325	233	227	160	133	$\Sigma = 2.597$
Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas	145	156	235	206	212	219	346	325	233	227	160	133	$\Sigma = 2.597$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



## Código

4. Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112.

(Número anual de horas de formación realizadas / 1200) x 100 ≥ 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número anual de horas de formación realizadas	160	155	144	162	150	119	140	161	77	196	122	123	$\Sigma = 1.709$
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	$\Sigma = 1.200$
<b>Cálculo</b>	160	155	144	162	150	119	140	161	77	196	122	123	142,42



142,42  
100,00

**Código**

5. Centro de Coordinación de Emergencias: El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas.

**(Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas/Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112 ≤ 1/250000**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	Σ = 2
Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112	72056	54856	64181	58522	62020	63844	66933	67417	62942	62409	57736	74260	Σ = 767.179
<b>Cálculo</b>	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0,00



0,00  
0,00

## Código

6. Centro de Coordinación de Emergencias: Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido con una periodicidad mensual, no superior a 8 segundos.

**Tiempo mensual medio (en segundos) de descuelgue de las llamadas atendidas en el teléfono 112, desde la finalización del mensaje inicial grabado  $\leq 8$ .**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo mensual medio	4.3	4.61	5.54	4.75	4.61	5.01	4.06	4.3	4.03	4.55	4.1	12.31	$\bar{x} = 5,18$
Cálculo	4,30	4,61	5,54	4,75	4,61	5,01	4,06	4,30	4,03	4,55	4,10	12,31	5,18

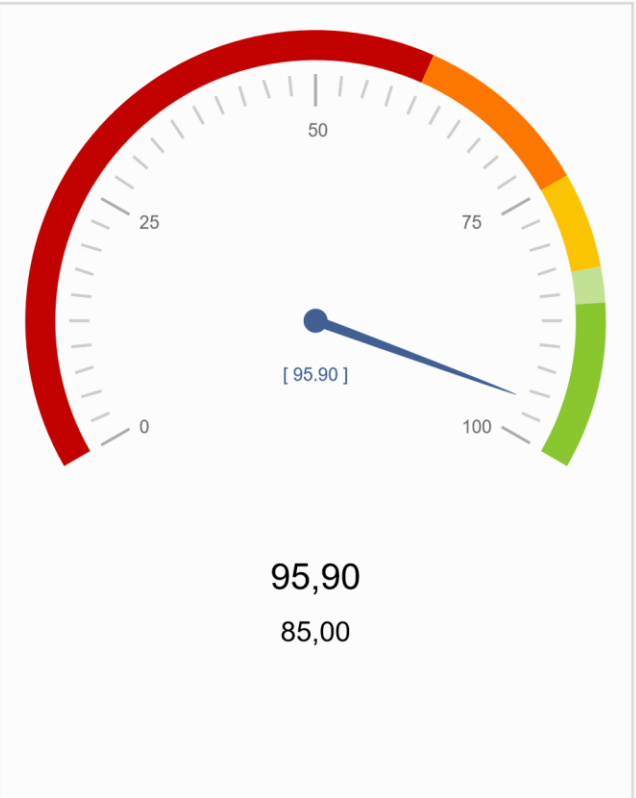


**Código**

7. Centro de Coordinación de Emergencias: El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos, en cómputo mensual.

**(Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas 112 atendidas) x 100 ≥ 85.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos	70226	51536	61293	56761	60143	61454	65123	65117	61461	60477	56296	65820	Σ = 735.707
Número total de llamadas 112 atendidas	72056	54859	64181	58522	62020	63844	66933	67417	62942	62409	57736	74260	Σ = 767.179
<b>Cálculo</b>	97,46	93,94	95,50	96,99	96,97	96,26	97,30	96,59	97,65	96,90	97,51	88,63	95,90





**Código**

8. Centro de Coordinación de Emergencias: En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.

**(Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas / número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 ≥ 90.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas	72056	54856	64181	58522	62020	63844	66933	67417	62942	62406	57736	74260	Σ = 767.179
Número total de incidentes atendidos por el 112	72056	54856	64181	58522	62020	63844	66933	67417	62942	62406	57736	74260	Σ = 767.179
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



[ 100.00 ]

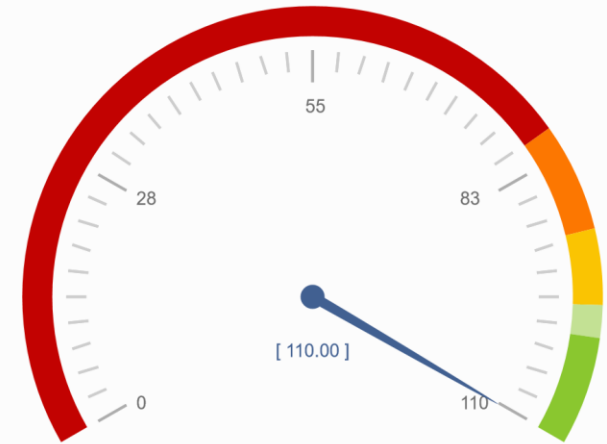
100  
90

**Código**

9. Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.

(Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio / 1.200) x 100 ≥ 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio	159	165	144	162	155	98	147	126	109	196	100	145	Σ = 1.706
Distribución mensual: 1.200/12=100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Σ = 1.200
<b>Cálculo</b>	159	165	144	162	155	98	147	126	109,00	196	100	145	142,17



142,17  
100,00

**Código D**

10. Centro de Coordinación de Emergencias: El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112, medido con una periodicidad mensual, será inferior a 50 segundos.

**Tiempo medio mensual (en segundos) de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 ≤50.**

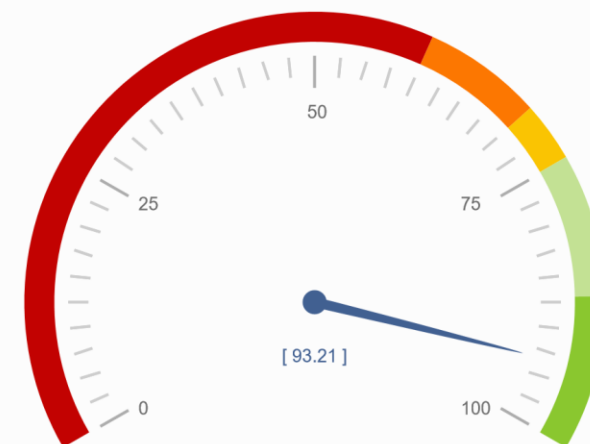
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Tiempo medio mensual	23.93	26.12	26.3	24.46	37.28	26.96	28.62	30.33	24.83	27.27	25.11	24.8	$\bar{x} = 27,17$
<b>Cálculo</b>	23,93	26,12	26,30	24,46	37,28	26,96	28,62	30,33	24,83	27,27	25,11	24,80	27,17



11. Centro de Coordinación de Emergencias: En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos.

(Número de incidentes atendidos por el 112 con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos / Número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 ≥ 80.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de incidentes atendidos por el 112 con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos	28801	25485	32050	27393	27838	28039	29922	30908	28195	29086	27381	34941	Σ = 350.039
Número total de incidentes atendidos por el 112	30587	27115	34113	29241	29783	30225	32601	33770	30206	31012	29160	37710	Σ = 375.523
<b>Cálculo</b>	94,16	93,99	93,95	93,68	93,47	92,77	91,78	91,53	93,34	93,79	93,90	92,66	93,21



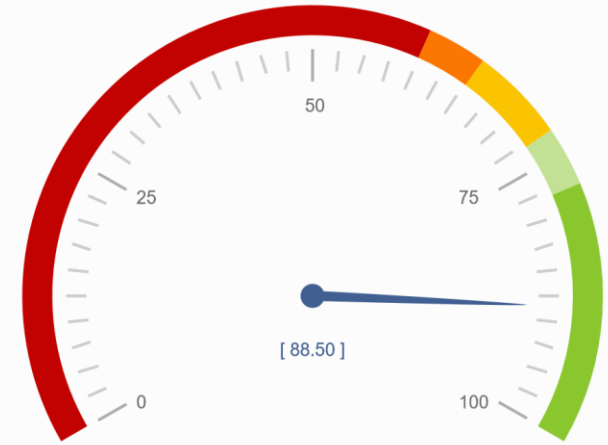
93,21  
80,00

**Código**

**12. Centro de Coordinación de Emergencias:** El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas de satisfacción (medido en una escala de 0 a 100), será superior al 75.

**Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112 (medido en una escala de 0 a 100) ≥ 75.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	88,5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σ = 88,50
<b>Meta parcial</b>	6	12,50	18,75	25,00	31	37,50	43,75	50,00	56	62,50	68,75	75,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	88,50	88,50	88,50	88,50	88,50	88,50	88,50	



88,50

75,00

**Código**

13. Centro de Coordinación de Emergencias: Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112.

**Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112 = 1.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	$\Sigma = 2$
<b>Meta parcial</b>	0	0,17	0,25	0,33	0,42	0,50	0,58	0,67	0,75	0,83	0,92	1,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	1	1	1	1	2	

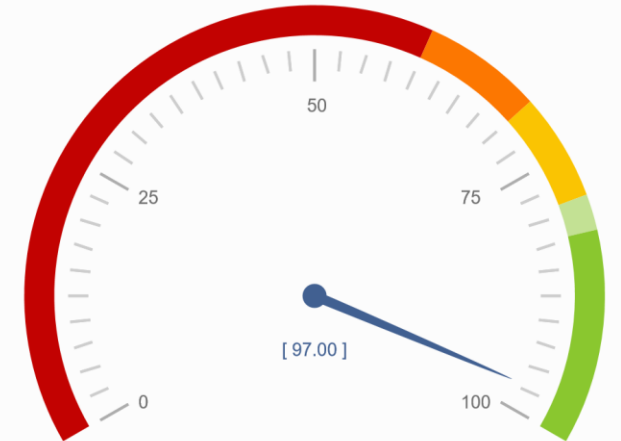


## Código

14. Centro de Coordinación de Emergencias: El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas de conocimiento (medido en una escala de 0 a 100) será superior al 80%.

**Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos (medido en una escala de 0 a 100) = 80.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos	<input type="text"/>	<input type="text"/>	97	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	☐ = 97
<b>Cálculo</b>			97										97



97

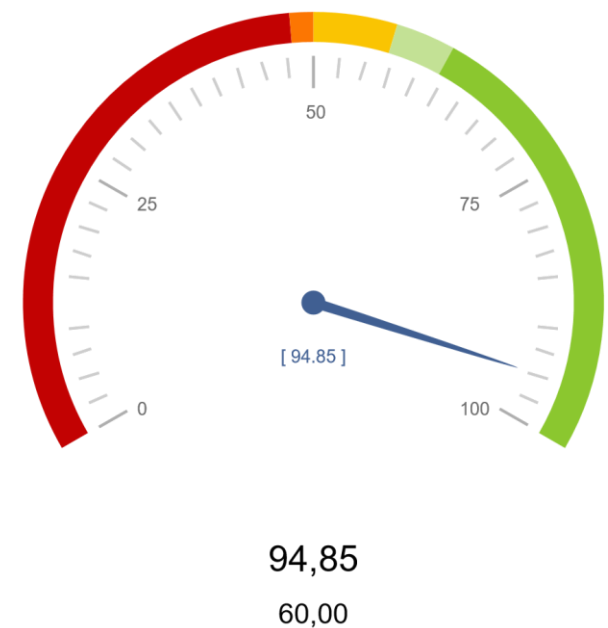
80

## Código D

15. Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.

(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100 ≥ 60.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido	11	14	8	18	17	13	10	9	24	17	22	21	Σ = 184
Número mensual de solicitudes registradas y contestadas	13	16	9	18	18	14	11	9	25	17	23	21	Σ = 194
<b>Cálculo</b>	84,62	87,50	88,89	100	94,44	92,86	90,91	100	96	100	95,65	100	94,85

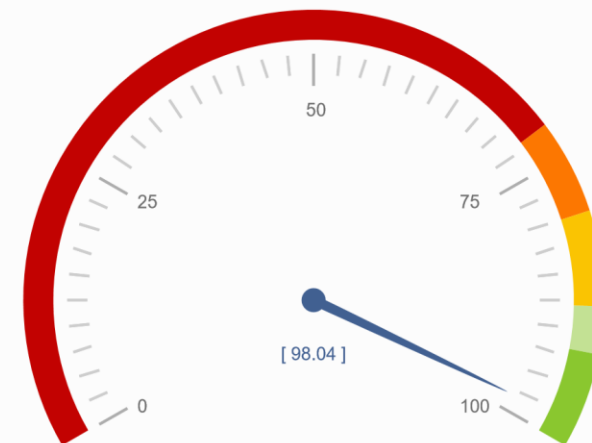


16. Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato de acuerdo con disponibilidad más del 90% de las llamadas de los medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.



(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100  $\geq$  90.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias	307	267	337	300	357	480	368	417	342	292	337	387	$\Sigma = 4.191$
Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112	313	272	338	302	367	494	374	433	348	296	345	393	$\Sigma = 4.275$
<b>Cálculo</b>	<b>98,08</b>	<b>98,16</b>	<b>99,70</b>	<b>99,34</b>	<b>97,28</b>	<b>97,17</b>	<b>98,40</b>	<b>96,30</b>	<b>98,28</b>	<b>98,65</b>	<b>97,68</b>	<b>98,47</b>	<b>98,04</b>



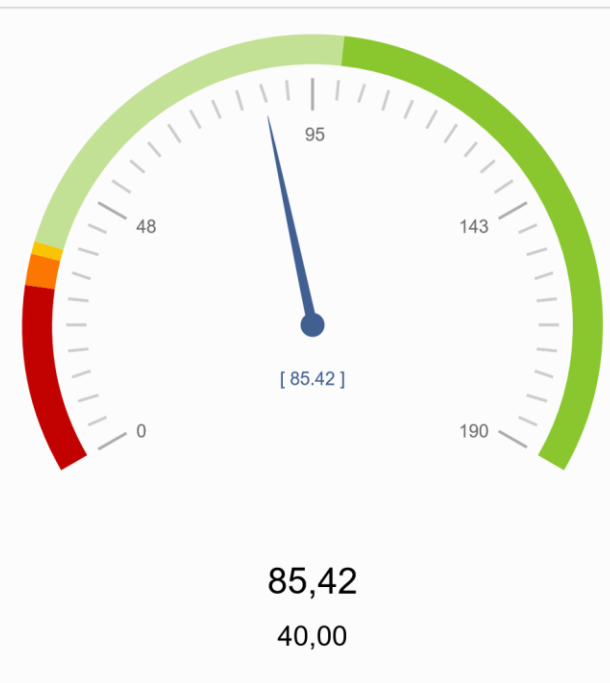
98,04  
90,00

**Código**

17. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.

**Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM  $\geq 40$ .**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM	72	77	70	52	88	110	115	131	86	59	83	82	$\bar{x} = 85,42$
<b>Cálculo</b>	72	77	70	52	88	110	115	131	86	59	83	82	85,42

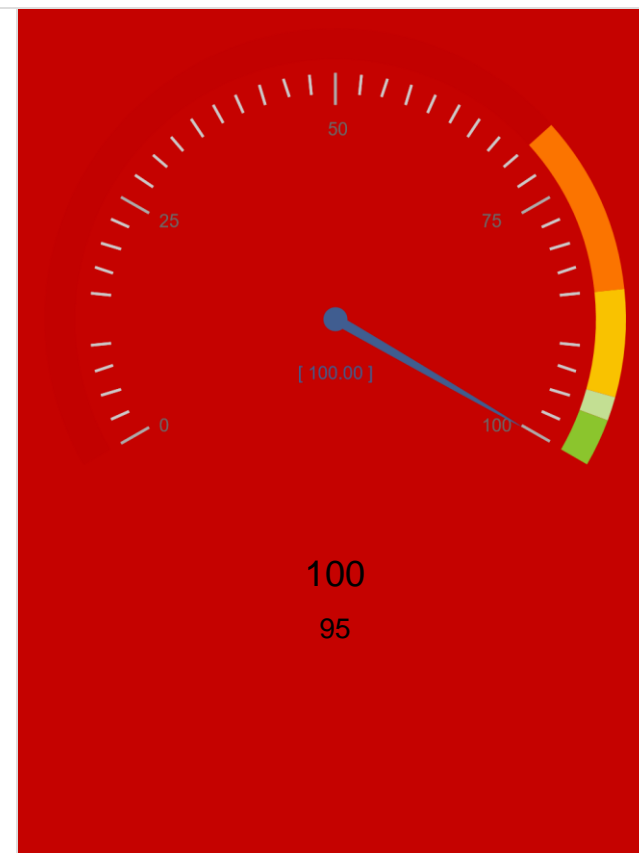


**Código D**

18. Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.

(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100 ≥ 95.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	3	$\Sigma = 8$
Número total de alertas y de activación de planes	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	3	$\Sigma = 8$
Cálculo					100	100	100				100	100	100

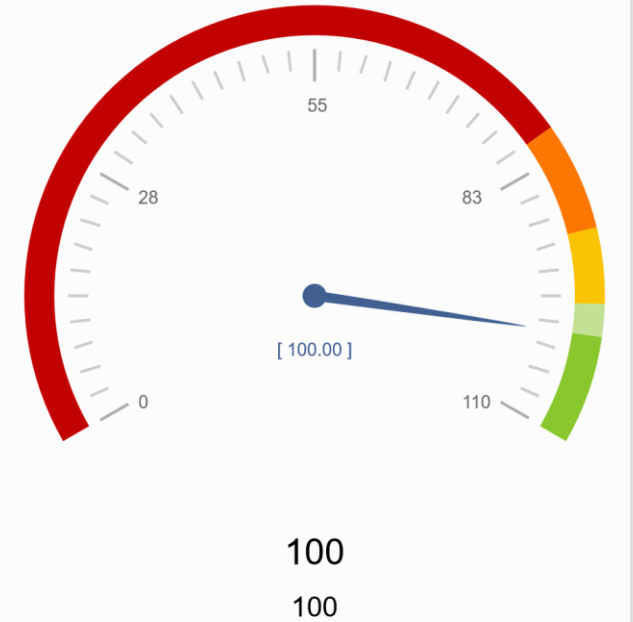


**Código**

**19. Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.**

**(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / número de alertas y de activación de planes) x 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	3	Σ = 8
Número de alertas y de activación de planes	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	3	Σ = 8
<b>Cálculo</b>					100	100	100				100	100	100

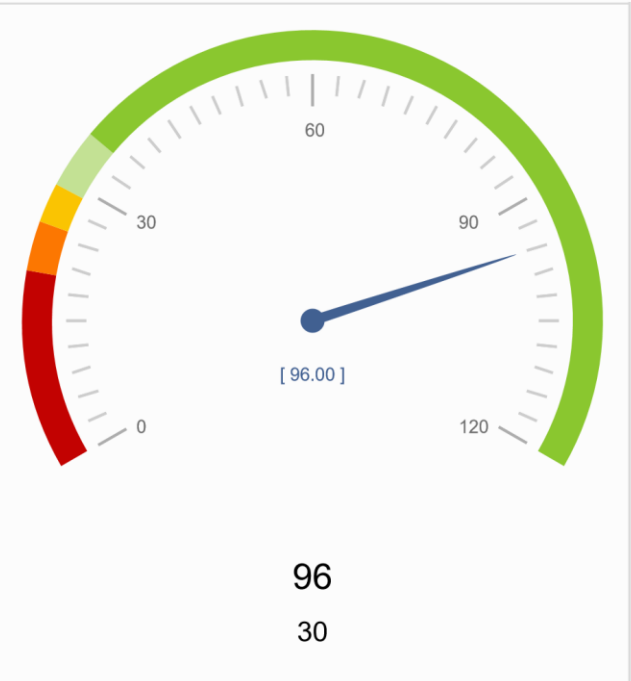


**Código**

20. Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.

**Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural  $\geq 30$ .**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural	0	0	0	0	0	30	0	0	0	60	6	0	$\Sigma = 96$
<b>Meta parcial</b>	3	5,00	8	10,00	13	15,00	18	20,00	23	25,00	28	30,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	30	30	30	30	90	96	96	



Nº de compromisos listados: 20

