

**Anexo I**

**INFORME ANUAL DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Consejería: POLITICAS SOCIALES, FAMILIA, IGUALDAD Y JUSTICIA  
 Unidad Orgánica: DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA E INTERIOR  
 Carta de Compromisos: CENTRO DE COORDINACIÓN OPERATIVA SOS RIOJA  
 Año: 2015

<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor Real</b>	<b>Desviación</b>	<b>Causas</b>	<b>Medidas</b>	<b>Sistemas de Medición</b>
1- Atender toda la llamada recibida a través del teléfono "112" durante las 24 horas del día los 365 días del año de forma gratuita y permanente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Días/Horas prestación de servicio/año</li> </ul>	365/ 8760	-			Aplicación informática específica
2-Atender todas las llamadas recibidas en el teléfono de emergencia 112 por los ciudadanos en el tiempo máximo de 8 segundos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo medio de atención de llamadas (descuelgue)</li> </ul>	5 seg	-	-		Aplicación informática específica
3-Mantener el porcentaje de llamadas atendidas por encima del 98%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de llamadas atendidas/año</li> </ul>	98,04%	-	-		Aplicación informática específica
4-Recabar la información necesaria de los ciudadanos para la solución de la emergencia en un tiempo adecuado, obteniendo en la encuesta de usuarios particulares un grado de satisfacción con el tiempo de duración de la llamada por encima del 80%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción de los usuarios particulares con el tiempo de duración de la llamada</li> </ul>	88,91%	-	-		Encuesta satisfacción usuarios particulares
5- Atención personalizada asegurando privacidad, trato respetuoso y proporcionando la ayuda que se precise, obteniendo un grado de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción con la actitud del operador</li> </ul>	87,19%		-	-	Encuesta satisfacción usuarios particulares

satisfacción con la actitud del operador y el trato recibido en la encuesta al ciudadano por encima del 80%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de satisfacción con el trato recibido</li> </ul>	88,85%		-	-	Encuesta satisfacción usuarios particulares
6-Activar y derivar a los servicios de urgencia aportando información correcta, concreta y suficiente para la resolución de la emergencia, movilizando el primer recurso en un tiempo medio no superior a 2 minutos desde la recepción de la llamada del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo medio de movilización del primer recurso en accidentes de tráfico</li> </ul>	1: 54		-	-	Aplicación informática específica
7-Actualizar los medios tecnológicos, midiendo la eficacia de los sistemas informáticos, internos de forma que el número de horas en las que el conjunto de aplicaciones informáticas de SOS-Rioja no estén disponibles, sea inferior al 1% anual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de horas anuales de no disponibilidad de las aplicaciones informáticas de SOS-Rioja</li> </ul>	0,20%		-	-	Comprobación partes fallos de sistema interno
8-Actualizar la imagen ofrecida por las cámaras Web desde diversos puntos de La Rioja al menos cada hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de actualización de la imagen ofrecida por las cámaras Web</li> </ul>	15 min		-	-	Aplicación informática específica
9-Ampliar la red de estaciones meteorológicas y cámaras Web a todas las cabeceras de comarca y emplazamientos de interés para la protección civil en todos los valles de la Comunidad Autónoma de La Rioja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cabeceras de comarca de la Comunidad Autónoma de La Rioja que disponen estación meteorológica</li> </ul>	100%				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de valles de Comunidad Autónoma de La Rioja que disponen de estación meteorológica</li> </ul>	100%				

10-Mantener actualizada la información meteorológica ofrecida a través de la página Web cada media hora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de actualización de la información meteorológica ofrecida</li> </ul>	15 min		-	-	Aplicación informática específica
11-Realizar mensualmente encuestas a los ciudadanos usuarios del servicio "112", obteniendo un grado de satisfacción global medio de al menos un 80%.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grado de satisfacción global de los ciudadanos con el servicio ofrecido desde SOS-Rioja</li> </ul>	87,48%				Encuesta satisfacción usuarios particulares
12-Realizar anualmente encuestas a los diferentes servicios coordinados obteniendo una media de al menos 7 en la valoración global de la encuesta anual de calidad servicio prestado a dichos servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valoración media encuesta calidad servicio prestado a servicios</li> </ul>	8,58				Encuesta Calidad Servicio Prestado a partners
13-Ofertar anualmente un mínimo de 80 horas de formación al personal de SOS-Rioja, con el fin de mantener el nivel de preparación y profesionalidad del mismo y favoreciendo la mejora continua de su actuación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de horas de formación ofertadas persona/año</li> </ul>	60	20	No han sido necesarias más	Adecuación horas a las necesidades Valorar cambio de Objetivo	Plan de Formación Anual
14-Tramitar las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en un plazo máximo de 48 horas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo medio de tramitación de reclamaciones y sugerencias</li> </ul>	24 horas				Registro de quejas y sugerencias