



Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera medio antes de descolgar llamada.
- Promedio de atención de llamadas en operador demanda/respuesta.
- Tiempo de activación de recursos.
- Porcentajes de ciudadanos que valoran como buenas o muy buenas la calidad de la información.
- Accesos página Web del Centro 1.1.2.
- Inversiones en la actualización y mantenimiento del Centro 1.1.2, especificándose la distribución por áreas.
- Número de cursos específicos y actividades formativas realizadas/año.
- Número de medios utilizados para las comunicaciones.
- Número de actividades de difusión acerca de cómo comportarse ante situaciones de emergencia.
- Número de Quejas.
- Valoraciones en las encuestas de satisfacción.

Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2

Consejería de Presidencia

Participación ciudadana a través del Sistema de Quejas y Sugerencias

ESTE FOLLETO ES GRATUITO. NO OBTIENE SU EDICIÓN CON LLEVA UN COSTE PÚBLICO. DISPONGA RACIONALMENTE DE LOS EJEMPLARES QUE NECESITE.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias podrán ser presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de Internet en el buzón de correo electrónico de la Consejería de Presidencia específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las Quejas y Sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

Dirección General de
Protección Civil, Interior y
Espectáculos Públicos

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Presidencia

CARTA DE SERVICIOS

(Resolución 27/10/2005, D.O.E. Nº 127)



Emergencias **112**

Centro de Atención de Urgencias y Emergencias

JUNTA DE EXTREMADURA

Datos identificativos de la Unidad responsable

- **Denominación:**
Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2.
- **Órgano y Consejería a los que se adscribe:**
Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos.
Consejería de Presidencia.
- **Dirección:**
Sede Central en Mérida:
Paseo de Roma, s/n
Telf.: 924 00 50 21
Fax: 924 31 14 87
- **Teléfonos de prestación del servicio:**
Número gratuito:



Centro de Atención de Urgencias y Emergencias

Adicionalmente para los discapacitados auditivos se dispone de una línea de fax gratuita:

900 555 112

- **Horarios:**
La prestación del servicio **de atención de demandas por urgencia o emergencia** se realizará en horario ininterrumpido las 24 horas al día y los 365 días al año.
El centro dispone de otras líneas 900 que se habilitan en caso de situaciones extraordinarias y que son puestas en conocimiento de los ciudadanos a través de los medios de comunicación.

- **Atención administrativa:**
Horario de Atención al Público: 08:00 a 15:00 h.
- **Medios de información telemática:**
Página web: <http://112.juntaex.es>
Correo electrónico: 112@pr.juntaex.es

Plano de Situación en Mérida



Parada de autobús urbano más cercana en Paseo de Roma s/n.
Líneas 2, 3, 4, 6, 7, 8 y 9

Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

- Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Activación y coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz.
- Seguimiento permanente de la respuesta a la demanda del ciudadano.
- Proporcionamos información pública acerca de urgencias y emergencias.
- Proporcionamos asesoramiento técnico a otras entidades públicas o privadas en materia de urgencias y emergencias.
- Realizamos actividades formativas relacionadas con las emergencias y seguridad.

Nuestros compromisos de Calidad

- En el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 atenderemos la totalidad de las llamadas que se reciban de forma inmediata.
- El personal del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 recabará, en el menor tiempo posible, la información necesaria para determinar los medios con los que asistir a la situación de emergencia.
- El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 activará los recursos necesarios para asistir a la situación de urgencia y emergencia en un tiempo medio inferior a tres minutos y treinta segundos.
- Proporcionaremos información precisa e inequívoca acerca de la forma de proceder del ciudadano ante situaciones de emergencia.
- Proporcionaremos una atención personalizada adecuándose a las necesidades del ciudadano que llama.
- Aseguraremos una formación continua del personal del 1.1.2 en tareas de información y atención al ciudadano.
- Mantendremos y actualizaremos los medios técnicos con los que cuenta el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2.
- Estableceremos los canales de comunicación que faciliten la transmisión de la información sobre situaciones de alerta y emergencia, al mayor número de población posible.
- Aumentaremos la cultura de la población acerca de cómo comportarse ante situaciones de urgencia.