
Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA - JdA)

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2016

Índice

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Características de la prestación del servicio**
- 4. Solicitudes de Servicio por Canales de Entrada**
 - 4.1. *Situación actual*
 - 4.2. *Análisis de situación*
 - 4.3. *Análisis de la tendencia*
- 5. Solicitudes de Servicio por Ámbitos / Subámbitos**
 - 5.1. *Datos globales*
 - 5.2. *Datos del teléfono*
 - 5.3. *Datos del correo electrónico*
 - 5.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 5.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 6. Solicitudes de Servicio por Categorización**
 - 6.1. *Datos globales*
 - 6.2. *Datos del teléfono*
 - 6.3. *Datos del correo electrónico*
 - 6.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 6.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas**
 - 7.1. *Datos globales*
 - 7.2. *Datos del teléfono*
 - 7.3. *Datos del correo electrónico*
 - 7.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 7.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias**
 - 8.1. *Datos globales*
 - 8.2. *Datos del teléfono*
 - 8.3. *Datos del correo electrónico*
 - 8.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 8.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarias**
 - 9.1. *Datos globales*
 - 9.2. *Datos del teléfono*
 - 9.3. *Datos del correo electrónico*
 - 9.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 9.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes**
 - 10.1. *Datos globales*
 - 10.2. *Datos del teléfono*
 - 10.3. *Datos del correo electrónico*
 - 10.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 10.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 11. Actividad de Nivel 3**
 - 11.1. *Consultas transferidas*
 - 11.2. *Datos Globales*
- 12. Particularidades del Canal Telefónico**
 - 12.1. *Indicadores de eficacia*
 - 12.2. *Incidencia horaria*
 - 12.3. *Llamadas según tipo y número de teléfono*
- 13. Particularidades del Buzón de Voz**
 - 13.1. *Ratios del Buzón IGA JdA*
 - 13.2. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito*
 - 13.3. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización*
- 14. Quejas o mejoras de las personas usuarias**
- 15. Glosario de Términos**
 - 15.1. *Acrónimos*
 - 15.2. *Definiciones*

1. Objeto

El objeto del presente documento es exponer y analizar los datos estadísticos que se desprenden de la prestación del servicio multicanal de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA).

2. Alcance

Se analizan a continuación los resultados derivados de la prestación del servicio de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA JdA) durante el año 2016.

3. Características de la prestación del servicio

Todas aquellas consultas de información administrativa de carácter general de la Junta de Andalucía que la ciudadanía remite a través de cualquiera de los canales disponibles en el portal Atención a la Ciudadanía (<http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>), son recogidas en la UAT de CEIS, a través del área CEIS_Ciudadanía (IGA JdA) para facilitar o gestionar una solución a la misma. Las funciones de atención especializada (nivel 3) en esta línea de información administrativa, así como, de asesoramiento y supervisión de los aspectos funcionales y de contenidos de la misma, están atribuidas al Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía, de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

4. Solicitudes de Servicio por canales de entrada

4.1 Situación actual

El 'Origen' establecido para la Línea IGA JdA viene determinado actualmente por los siguientes canales de entrada:

- Canal telefónico y por correo electrónico:

Llamadas Entrantes a través del teléfono **902 505 505** (número geográfico 955 062 627). A partir del 1 de junio de 2016 se suprimió el número 902 manteniéndose sólo el **955 06 26 27**. (Con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)

Correo electrónico: información@juntadeandalucia.es

- Consultas **a través del portal Atención a la Ciudadanía**, bien desde la Zona Personal con certificado digital (web entrante con), o bien, sin certificado (web entrante sin), mediante el enlace disponible en "Contacta a través del portal", apartado "Consulta administrativa".

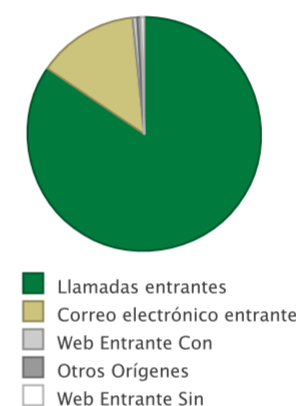
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- Solicitudes de Servicio relativas a la **Línea de Servicio BOJA**.
- Solicitudes de Servicio referente al **Libro de Sugerencias y Reclamaciones (LSR)**.
- Solicitudes de Servicio relativas a la Línea de Servicio **Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)**.
- Solicitudes de Servicio relativas a la Línea de Servicio **Registro de Altos Cargos (RDAC)**.

A continuación se muestra el volumen de Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis según los canales anteriormente mencionados:

Canal de Entrada	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	Total
Llamadas entrantes	485	731	775	2	107.816	109809
Correo electrónico entrante	117	92	412	0	17.476	18097
Web Entrante Con	0	0	0	0	841	841
Otros Orígenes	39	0	23	3	595	660
Web Entrante Sin	3	0	15	0	566	584
Total general	644	823	1.225	5	127.294	129991

Tabla 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

4.2 Análisis de Situación

A continuación se muestra para cada uno de los canales de entrada existentes información sobre 'Análisis de situación' que representa la evolución temporal de cada canal durante el año de análisis:

Mes - Año de Análisis	Llamadas entrantes					Correo electrónico entrante					Web Entrante Con					Web Entrante Sin					Otros Orígenes					IGA JdA				
	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA		LSR	BOJA	IAAP	RDAC
ene-2016	27	47	64	0	7.559	5	5	19	0	1.044	0	0	0	0	46	0	0	0	0	26	1	0	0	1	53	33	52	83	1	8.728
feb-2016	28	79	43	2	8.179	6	10	25	0	1.430	0	0	0	0	78	0	0	0	0	50	2	0	4	0	40	36	89	72	2	9.777
mar-2016	46	81	22	0	9.603	15	8	15	0	1.496	0	0	0	0	70	0	0	0	0	35	2	0	4	0	58	63	89	41	0	11.262
abr-2016	35	63	15	0	9.993	9	6	19	0	1.435	0	0	0	0	58	1	0	0	0	54	5	0	1	1	37	50	69	35	1	11.577
may-2016	40	68	58	0	9.771	15	10	50	0	1.359	0	0	0	0	63	1	0	2	0	43	0	0	0	0	57	56	78	110	0	11.293
jun-2016	44	75	31	0	10.855	9	7	23	0	1.890	0	0	0	0	74	0	0	2	0	63	5	0	0	0	48	58	82	56	0	12.930
jul-2016	36	79	22	0	9.941	6	4	18	0	1.724	0	0	0	0	71	0	0	0	0	59	4	0	0	0	53	46	83	40	0	11.848
ago-2016	42	30	20	0	6.772	11	3	25	0	1.226	0	0	0	0	42	0	0	0	0	34	7	0	1	0	50	60	33	46	0	8.124
sep-2016	45	44	42	0	12.772	11	5	51	0	2.090	0	0	0	0	88	0	0	1	0	65	2	0	2	1	56	58	49	96	1	15.071
oct-2016	53	50	31	0	8.757	14	12	39	0	1.557	0	0	0	0	92	0	0	2	0	67	3	0	3	0	53	70	62	75	0	10.526
nov-2016	46	67	19	0	7.752	10	9	38	0	1.313	0	0	0	0	76	1	0	1	0	39	4	0	0	0	39	61	76	58	0	9.219
dic-2016	43	48	408	0	5.862	6	13	90	0	912	0	0	0	0	83	0	0	7	0	31	4	0	8	0	51	53	61	513	0	6.939
Total general	485	731	775	0	2107.816	117	92	412	0	17.476	0	0	0	0	841	3	0	15	0	566	39	0	23	3	595	644	823	1.225	5127.294	

Tabla 2. Distribución mensual de las Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año objeto de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio relativas a la línea de Servicio IGA JdA registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

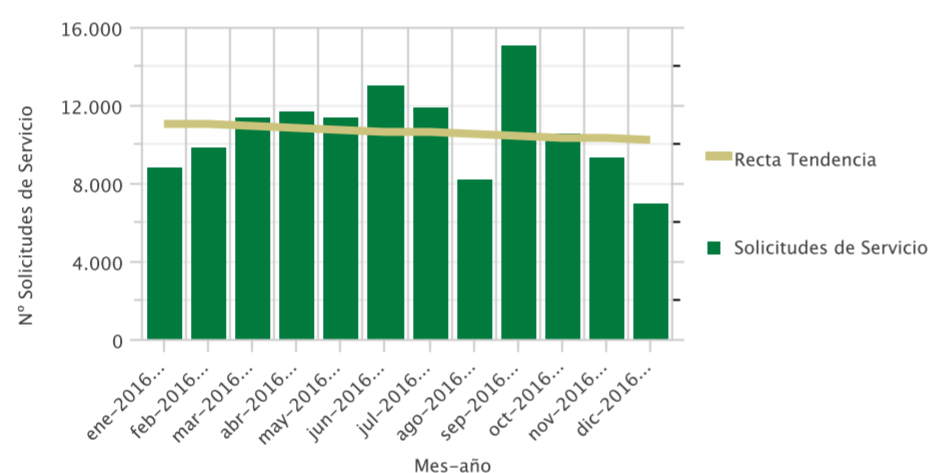
Origen	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	
Llamada entrante	7368	7973	8818	8544	8556	10382	9846	6702	12009	7274	7211	5172	99855
Llamada entrante Offline	191	206	785	1449	1215	473	95	70	763	1483	541	690	7961
Total general	7559	8179	9603	9993	9771	10855	9941	6772	12772	8757	7752	5862	107816

Tabla 3. Detalle de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

4.3 Análisis de la tendencia

A continuación se incluye representación gráfica por columnas del 'análisis de tendencia de la actividad' de las solicitudes de servicio según los diferentes canales existentes.

Gráficamente se representa la tendencia del global de Solicitudes de Servicio durante el año de análisis.

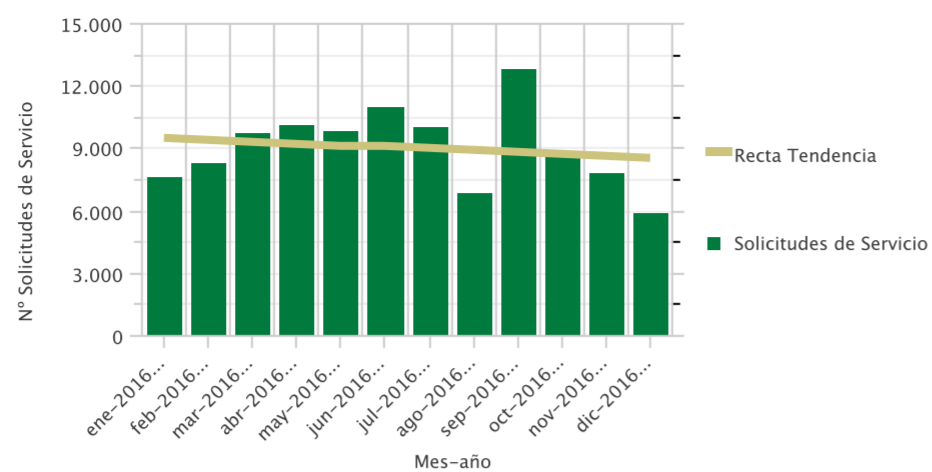


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2016	8728
feb-2016	9777
mar-2016	11262
abr-2016	11577
may-2016	11293
jun-2016	12930
jul-2016	11848
ago-2016	8124
sep-2016	15071
oct-2016	10526
nov-2016	9219
dic-2016	6939
Total general	127294

Tabla 4. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes':

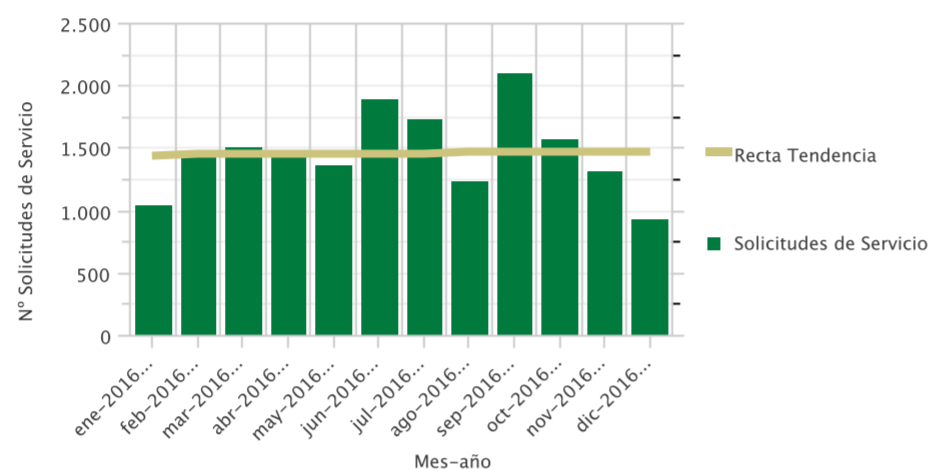


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2016	7559
feb-2016	8179
mar-2016	9603
abr-2016	9993
may-2016	9771
jun-2016	10855
jul-2016	9941
ago-2016	6772
sep-2016	12772
oct-2016	8757
nov-2016	7752
dic-2016	5862
Total general	107816

Tabla 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico':

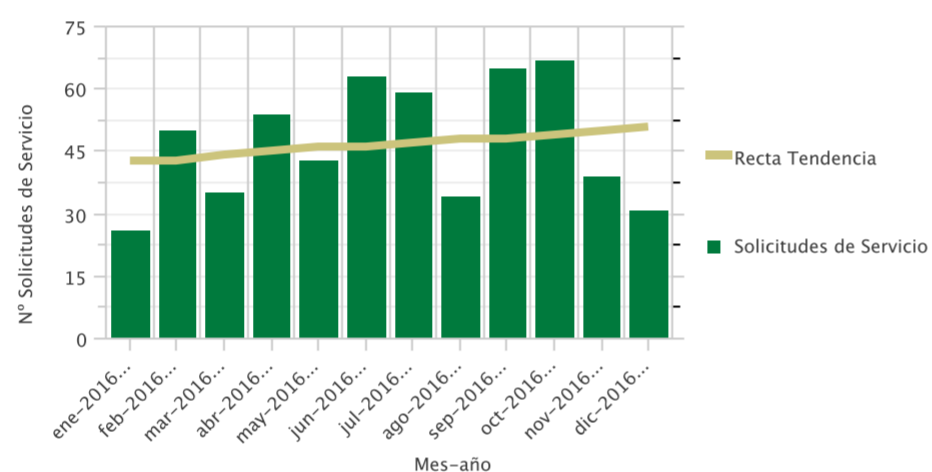


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	Solicitudes de Servicio
ene-2016	1044
feb-2016	1430
mar-2016	1496
abr-2016	1435
may-2016	1359
jun-2016	1890
jul-2016	1724
ago-2016	1226
sep-2016	2090
oct-2016	1557
nov-2016	1313
dic-2016	912
Total general	17476

Tabla 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin':

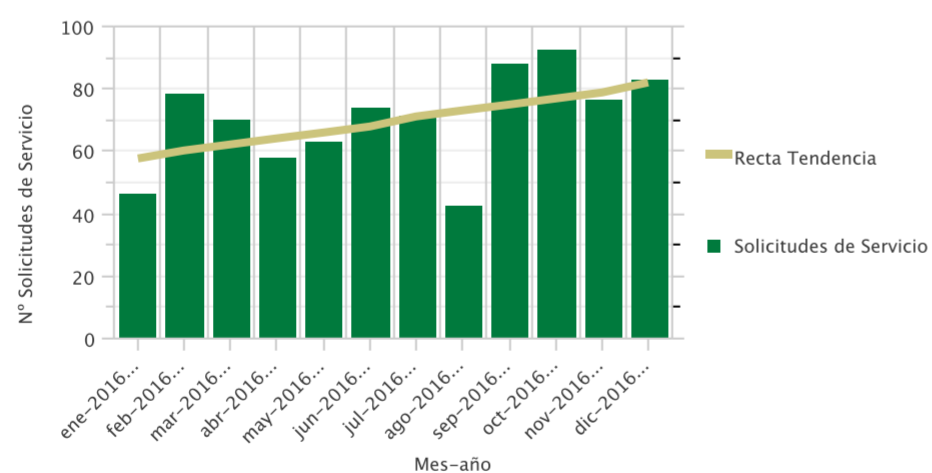


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2016	26
feb-2016	50
mar-2016	35
abr-2016	54
may-2016	43
jun-2016	63
jul-2016	59
ago-2016	34
sep-2016	65
oct-2016	67
nov-2016	39
dic-2016	31
Total general	566

Tabla 7. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con':



Gráfica 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2016	46
feb-2016	78
mar-2016	70
abr-2016	58
may-2016	63
jun-2016	74
jul-2016	71
ago-2016	42
sep-2016	88
oct-2016	92
nov-2016	76
dic-2016	83
Total general	841

Tabla 8. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con'. Fuente: Herramienta Siebel

5. Solicitudes de Servicio por "Ámbitos" / "Subámbitos"

En este apartado se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subámbito al que pertenecen.

El ámbito viene determinado por la consejería u otros sectores (otras instituciones de la Comunidad Autónoma, administración del estado, administración local...) relacionada con el objeto de la solicitud de servicio.

El subámbito viene determinado por la materia competencial a la que se refiere el objeto de la solicitud de servicio.

5.1. Datos globales

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	32893	25,8%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	30271	23,8%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	19454	15,3%
Consejería de Salud	11358	8,9%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	7326	5,8%
Consejería de Justicia e Interior	4988	3,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	4103	3,2%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3796	3,0%
Administración del Estado	3447	2,7%
Consejería de Fomento y Vivienda	3045	2,4%
Consejería de la Presidencia y Administración Local	1735	1,4%
Consejería de Turismo y Deporte	1597	1,3%
Otros	982	0,8%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	840	0,7%
Consejería de Cultura	758	0,6%
Administración Local	510	0,4%
No Definido	134	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	57	0,0%
Total general	127294	100,0%

Tabla 09. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito/subámbito.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	30814	24,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	13069	10,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	9182	7,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	8169	6,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	7811	6,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	6771	5,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	3784	3,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	3471	2,7%
Administración del Estado	3447	2,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	3159	2,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	2740	2,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	2602	2,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	2084	1,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1809	1,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	1773	1,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	1522	1,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	1370	1,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1282	1,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	1277	1,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	1273	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1173	0,9%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	1135	0,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1103	0,9%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1074	0,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	1013	0,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	1007	0,8%
OTROS	982	0,8%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	871	0,7%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	789	0,6%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	631	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	586	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	529	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	519	0,4%
Administración Local	510	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	467	0,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	464	0,4%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA	448	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	446	0,4%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	422	0,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	407	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	368	0,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	321	0,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	315	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	313	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	301	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	265	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	214	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	210	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	200	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	191	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL	174	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	168	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	167	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	145	0,1%
No Definido	134	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	124	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	121	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	120	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR	113	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	111	0,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	109	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	106	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	105	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	103	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	98	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	98	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	93	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	92	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	80	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	61	0,0%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	57	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	42	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	33	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	23	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	22	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	19	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	18	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	18	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	17	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	14	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	9	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL	6	0,0%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
Total general	127294	100,0%

Tabla 10. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.2 Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "llamada entrante" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	26336	24,4%
Consejería de Educación	26209	24,3%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	17427	16,2%
Consejería de Salud	10194	9,5%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	6143	5,7%
Consejería de Justicia e Interior	4710	4,4%
Consejería de Economía y Conocimiento	3220	3,0%
Administración del Estado	3114	2,9%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	2939	2,7%
Consejería de Fomento y Vivienda	2804	2,6%
Consejería de la Presidencia y Administración Local	1457	1,4%
Consejería de Turismo y Deporte	1410	1,3%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	600	0,6%
Consejería de Cultura	597	0,6%
Administración Local	423	0,4%
Otros	187	0,2%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	46	0,0%
Total general	107816	100,0%

Tabla 11. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según ámbito. Año de Análisis.
Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "llamada entrante" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	24578	22,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	11590	10,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	8346	7,7%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	7344	6,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	6799	6,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	5734	5,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	3132	2,9%
Administración del Estado	3114	2,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	3110	2,9%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	3098	2,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	2447	2,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES	2395	2,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	1555	1,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	1493	1,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1396	1,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	1289	1,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	1185	1,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1164	1,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	1148	1,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	1048	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1046	1,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES ₂)	1036	1,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	969	0,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	940	0,9%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	752	0,7%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	752	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	740	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	727	0,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	517	0,5%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	505	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	451	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	446	0,4%
Administración Local	423	0,4%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA	407	0,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	400	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	385	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	382	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	358	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	293	0,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	289	0,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	284	0,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	271	0,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	238	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	234	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	224	0,2%
OTROS	187	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	180	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	171	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS ₂)	158	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	157	0,1%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	152	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	135	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL	124	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	111	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	100	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	100	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	94	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	93	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	92	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	89	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	83	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	82	0,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	81	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR	81	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	69	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	64	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	63	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	51	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	47	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	46	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	35	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	23	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	19	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	18	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	13	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	13	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	11	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	11	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	8	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	8	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL	6	0,0%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0,0%
Total general	107816	100,0%

Tabla 12. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "llamada entrante" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

5.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	6302	36,1%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	3486	19,9%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	1761	10,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1131	6,5%
Consejería de Salud	1055	6,0%
Consejería de Economía y Conocimiento	811	4,6%
Otros	674	3,9%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	575	3,3%
Administración del Estado	279	1,6%
Consejería de la Presidencia y Administración Local	258	1,5%
Consejería de Justicia e Interior	253	1,4%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	208	1,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	174	1,0%
Consejería de Turismo y Deporte	162	0,9%
Consejería de Cultura	136	0,8%
No Definido	126	0,7%
Administración Local	76	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	9	0,1%
Total general	17476	100,0%

Tabla 13. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito. Año de Análisis.
 Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	5914	33,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	1308	7,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	948	5,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	861	4,9%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	765	4,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	709	4,1%
OTROS	674	3,9%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	627	3,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	537	3,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	362	2,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	325	1,9%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	325	1,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	315	1,8%
Administración del Estado	279	1,6%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	265	1,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	213	1,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	205	1,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	188	1,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	132	0,8%
No Definido	126	0,7%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	118	0,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	110	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	109	0,6%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	108	0,6%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	107	0,6%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	98	0,6%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	96	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	80	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	79	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	79	0,5%
Administración Local	76	0,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	74	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	68	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	68	0,4%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	67	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	64	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	64	0,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	54	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	52	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	50	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL	46	0,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	44	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA	40	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	38	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	38	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	37	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	37	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	36	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR	31	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	30	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	30	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	28	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	28	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	26	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	24	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	23	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	22	0,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	19	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	18	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	17	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	15	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	14	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	13	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	11	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	11	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	10	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	9	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	9	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	9	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	9	0,1%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	8	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	7	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	6	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	6	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	5	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	5	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	4	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	3	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	3	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	2	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	1	0,0%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
Total general	17476	100,0%

Tabla 14. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "correo electrónico" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

5.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	207	36,6%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	80	14,1%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	64	11,3%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	63	11,1%
Consejería de Salud	25	4,4%
Otros	20	3,5%
Consejería de Cultura	18	3,2%
Consejería de Economía y Conocimiento	15	2,7%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	15	2,7%
Administración del Estado	13	2,3%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	10	1,8%
Consejería de Turismo y Deporte	10	1,8%
Consejería de Justicia e Interior	7	1,2%
Consejería de la Presidencia y Administración Local	7	1,2%
No Definido	5	0,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	3	0,5%
Administración Local	3	0,5%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	566	100,0%

Tabla 15. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	179	31,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	27	4,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	26	4,6%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	24	4,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	24	4,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	21	3,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	20	3,5%
OTROS	20	3,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	17	3,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	17	3,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	16	2,8%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	14	2,5%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	13	2,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	13	2,3%
Administración del Estado	13	2,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	11	1,9%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	8	1,4%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	7	1,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	7	1,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	6	1,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	6	1,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	5	0,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	5	0,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	5	0,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	5	0,9%
No Definido	5	0,9%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	4	0,7%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	4	0,7%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	3	0,5%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	3	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	3	0,5%
Administración Local	3	0,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	2	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	2	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS ₂)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES ₂)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	1	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	1	0,2%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	1	0,2%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	1	0,2%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	566	100,0%

Tabla 16. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet sin firma electrónica" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

5.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet con firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	282	33,5%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	143	17,0%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	87	10,3%
Otros	86	10,2%
Consejería de Educación	51	6,1%
Consejería de Fomento y Vivienda	41	4,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	40	4,8%
Administración del Estado	27	3,2%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	21	2,5%
Consejería de Salud	19	2,3%
Consejería de Justicia e Interior	12	1,4%
Consejería de Turismo y Deporte	11	1,3%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	10	1,2%
Consejería de Cultura	5	0,6%
Consejería de la Presidencia y Administración Local	2	0,2%
Administración Local	2	0,2%
No Definido	2	0,2%
Total general	841	100,0%

Tabla 17. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'internet con firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen 'internet con firma electrónica' en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	119	14,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	98	11,7%
OTROS	86	10,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	67	8,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	54	6,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	41	4,9%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	37	4,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	34	4,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	31	3,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	27	3,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	27	3,2%
Administración del Estado	27	3,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	23	2,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	15	1,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	14	1,7%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	13	1,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	12	1,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	10	1,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	9	1,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	8	1,0%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	8	1,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	6	0,7%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	6	0,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	6	0,7%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	5	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	5	0,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	5	0,6%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	5	0,6%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	5	0,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	4	0,5%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	4	0,5%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	4	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	3	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	2	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)	2	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	2	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	2	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	2	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	2	0,2%
Administración Local	2	0,2%
No Definido	2	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	1	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	1	0,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	1	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	1	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	1	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	0,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	1	0,1%
Total general	841	100,0%

Tabla 18. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet con firma electrónica" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'

A continuación se analiza el volumen de Solicitudes de Servicio según categorización.

- **Tipo:** Primer nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.
- **Sub-Servicio:** Segundo nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.

Nota: Las Solicitudes de Servicio relacionadas con la Línea de Servicio 'Información General Administrativa de la Junta de Andalucía' están contenidas dentro del tipo 'Información General'

6.1. Datos globales

A continuación se muestra información global relativa a las Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis en función de la 'categorización' establecida.

SubServicio	Total	%
Información Telefónica / Direcciones	43809	34,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	17146	13,5%
Admisión y Escolarización	10478	8,2%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	10327	8,1%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	7881	6,2%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	6276	4,9%
Prestación de Servicios Sociales	5231	4,1%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	4446	3,5%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	4240	3,3%
Empleo Público	4162	3,3%
Inscripciones en Registros Oficiales	4054	3,2%
Controles / Inspecciones / Programas	2905	2,3%
Tramitación Telemática	1212	1,0%
Información complementaria	1007	0,8%
Cursos de Formación / Master	999	0,8%
Horarios / Registro	572	0,4%
Viviendas	490	0,4%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	422	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	357	0,3%
Publicaciones	281	0,2%
Errores / Incidencias Portales	191	0,2%
Conciertos / Convenios	146	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	134	0,1%
Por definir	133	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	126	0,1%
Ferías / Certámenes	94	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	57	0,0%
No Definido	56	0,0%
Violencia/Maltrato	52	0,0%
Urbanismo	6	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	4	0,0%
Total general	127294	100,0%

Tabla 19: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subservicio al que pertenece durante el año de análisis:

SubServicio	Administración del Estado	Administración Local	Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	Consejería de Cultura	Consejería de Economía y Conocimiento	Consejería de Educación	Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	Consejería de Fomento y Vivienda	Consejería de Hacienda y Administración Pública	Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	Consejería de Justicia e Interior	Consejería de la Presidencia y Administración Local	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Consejería de Salud	Consejería de Turismo y Deporte	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	Otros	No definido	Total general
Información Telefónica / Direcciones			2893	309	1255	8476	7750	1489	1412	8545	3389	812	434	6323	722				43809
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios			2159	93	1899	6064	2202	260	37	3863	38	150	21	235	125				17146
Admisión y Escolarización					315	10163													10478
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos			247	8	34	447	610	199	9	8263	36	40	14	357	63				10327
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados			794	84	84	394	3735	319	115	1354	216	70	183	365	168				7881
Otros Temas no encuadrables en los anteriores			429	74	157	880	1323	177	495	694	190	260	108	1363	103		23		6276
Prestación de Servicios Sociales										5231									5231
Pruebas / Exámenes / Convocatorias			5		116	4182	66	32	9	4	8		1	11	12				4446
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	3444	508															288		4240
Empleo Público						1458			766		207			1731					4162
Inscripciones en Registros Oficiales			424	110	88	25	746	7	45	1342	687	20	9	224	327				4054
Controles / Inspecciones / Programas			72	17	16	148	1406	24	8	523	14	106	13	552	6				2905
Tramitación Telemática			90	16	21	118	735	2	68	63	8	20	4	48	19				1212
Cursos de Formación / Master			36	4	70	247	575	1	8	22	2	2	4	24	4				999
Petición de información complementaria																	653		653
Horarios / Registro			18	2	9	50	25	20	235	52	27	101	6	23	4				572
Viviendas								490											490
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General									422										422
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)			34		6	44	26	10	50	63	11	47	17	27	22				357
Envío de información complementaria	3	2	25	2	14	124	38	4	14	80	6	6	5	12	5		14		354
Publicaciones			65	33	5	29	21	7	12	30	4	20	13	32	10				281
Errores / Incidencias Portales			33	2	11	8	70	1	22	11	3	17		9	3			1	191
Conciertos / Convenios				1	1	6	121	1	3	2		6		4	1				146
Asistencia Jurídica Gratuita											134								134
Por definir																		133	133
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones			1	2	2	26	4	2	66	1	1	2	2	16	1				126
Ferías / Certámenes			1	1		1	1			85	1			2	2				94
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma																57			57
No Definido												56							56
Violencia/Maltrato						3				43	6								52
Urbanismo													6						6
Buzón de propuestas y mejoras																	4		4
Total general	3447	510	7326	758	4103	32893	19454	3045	3796	30271	4988	1735	840	11358	1597	57	982	134	127294

Tabla 20: Distribución de las Solicitudes de Servicio según ámbito y subservicio. Año de Análisis . Fuente: Herramienta Siebel

6.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamada entrante':

SubServicio	Total	%
Información Telefónica / Direcciones	43566	40,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	13170	12,2%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	8665	8,0%
Admisión y Escolarización	7434	6,9%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	6334	5,9%
Prestación de Servicios Sociales	4296	4,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	4313	4,0%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	3707	3,4%
Inscripciones en Registros Oficiales	3430	3,2%
Empleo Público	3249	3,0%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	3262	3,0%
Controles / Inspecciones / Programas	2275	2,1%
Tramitación Telemática	1074	1,0%
Cursos de Formación / Master	717	0,7%
Horarios / Registro	543	0,5%
Viviendas	449	0,4%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	339	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	202	0,2%
Publicaciones	153	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	119	0,1%
Conciertos / Convenios	109	0,1%
Errores / Incidencias Portales	144	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	97	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	46	0,0%
No Definido	37	0,0%
Ferías / Certámenes	39	0,0%
Violencia/Maltrato	27	0,0%
Información complementaria	13	0,0%
Urbanismo	6	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	1	0,0%
Total general	107816	100,0%

Tabla 21: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen llamadas entrantes según Categorización. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico':

SubServicio	Total	%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	3679	21,1%
Admisión y Escolarización	2946	16,9%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1677	9,6%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1392	8,0%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1337	7,7%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1137	6,5%
Prestación de Servicios Sociales	835	4,8%
Empleo Público	744	4,3%
Controles / Inspecciones / Programas	590	3,4%
Inscripciones en Registros Oficiales	568	3,3%
Información complementaria	874	5,0%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	460	2,6%
Cursos de Formación / Master	268	1,5%
Información Telefónica / Direcciones	192	1,1%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	133	0,8%
Por definir	125	0,7%
Tramitación Telemática	122	0,7%
Publicaciones	123	0,7%
Ferías / Certámenes	53	0,3%
Errores / Incidencias Portales	38	0,2%
Conciertos / Convenios	37	0,2%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	32	0,2%
Violencia/Maltrato	24	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	21	0,1%
No Definido	18	0,1%
Horarios / Registro	18	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	12	0,1%
Viviendas	9	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	9	0,1%
Buzón de propuestas y mejoras	3	0,0%
Total general	17476	100,0%

Tabla 22: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según Categorización. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6.4. Datos internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica':

SubServicio	Volumen	%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	76	13,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	69	12,2%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	65	11,5%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	64	11,3%
Admisión y Escolarización	58	10,2%
Empleo Público	52	9,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	31	5,5%
Información complementaria	23	4,1%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	17	3,0%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	17	3,0%
Controles / Inspecciones / Programas	15	2,7%
Prestación de Servicios Sociales	15	2,7%
Información Telefónica / Direcciones	12	2,1%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	12	2,1%
Inscripciones en Registros Oficiales	11	1,9%
Cursos de Formación / Master	9	1,6%
Tramitación Telemática	6	1,1%
Por definir	5	0,9%
Horarios / Registro	5	0,9%
Errores / Incidencias Portales	2	0,4%
Publicaciones	1	0,2%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	566	100,0%

Tabla 23: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

6.5. Datos internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica':

SubServicio	Total	%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	168	20,0%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	142	16,9%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	104	12,4%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	86	10,2%
Información complementaria	84	10,0%
Prestación de Servicios Sociales	55	6,5%
Inscripciones en Registros Oficiales	39	4,6%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	33	3,9%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	33	3,9%
Empleo Público	26	3,1%
Viviendas	23	2,7%
Controles / Inspecciones / Programas	10	1,2%
Admisión y Escolarización	9	1,1%
Tramitación Telemática	7	0,8%
Información Telefónica / Direcciones	7	0,8%
Horarios / Registro	2	0,2%
Por definir	2	0,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	2	0,2%
Errores / Incidencias Portales	2	0,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2	0,2%
Cursos de Formación / Master	2	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	2	0,2%
Ferias / Certámenes	1	0,1%
Total general	841	100,0%

Tabla 24: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

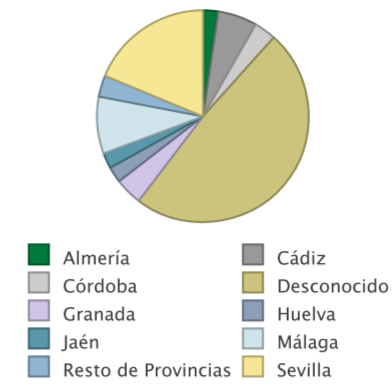
7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

7.1. Datos globales

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'provincia' desde la que se realiza la solicitud:

Provincia	Volumen	%
Almería	2963	2,3%
Cádiz	7607	6,0%
Córdoba	4239	3,3%
Granada	5311	4,2%
Huelva	3094	2,4%
Jaén	3001	2,4%
Málaga	11057	8,7%
Sevilla	23864	18,7%
Resto de Provincias	4136	3,2%
Desconocido	62022	48,7%
Total general	127294	100,0%

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 7. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

7.2. Datos del teléfono

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	2908	2,7%
Cádiz	7488	6,9%
Córdoba	4169	3,9%
Granada	5216	4,8%
Huelva	3071	2,8%
Jaén	2955	2,7%
Málaga	10881	10,1%
Sevilla	23521	21,8%
Resto de Provincias	4070	3,8%
Desconocido	43537	40,4%
Total general	107816	100,0%

Tabla 26. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante. Fuente: Herramienta Siebel

7.3. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	34	0,2%
Cádiz	65	0,4%
Córdoba	38	0,2%
Granada	46	0,3%
Huelva	14	0,1%
Jaén	27	0,2%
Málaga	115	0,7%
Sevilla	218	1,2%
Resto de Provincias	53	0,3%
Desconocido	16866	96,5%
Total general	17476	100,0%

Tabla 27. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico. Fuente: Herramienta Siebel

7.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	2	0,4%
Córdoba	1	0,2%
Granada	1	0,2%
Jaén	2	0,4%
Málaga	3	0,5%
Sevilla	8	1,4%
Resto de Provincias	2	0,4%
Desconocido	547	96,6%
Total general	566	100,0%

Tabla 28. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica. Fuente: Herramienta Siebel

7.5. Datos de internet con firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet con firma electrónica en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	13	1,5%
Cádiz	38	4,5%
Córdoba	22	2,6%
Granada	39	4,6%
Huelva	9	1,1%
Jaén	13	1,5%
Málaga	48	5,7%
Sevilla	87	10,3%
Resto de Provincias	8	1,0%
Desconocido	564	67,1%
Total general	841	100,0%

Tabla 29. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica. Fuente: Herramienta Siebel

8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias

8.1. Datos globales

A continuación se muestran las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'Comunidad autónoma' desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	62022	48,7%
Total		62022	48,7%
Andalucía	Almería	2963	2,3%
	Cádiz	7607	6,0%
	Córdoba	4239	3,3%
	Granada	5311	4,2%
	Huelva	3094	2,4%
	Jaén	3001	2,4%
	Málaga	11057	8,7%
Sevilla	23864	18,7%	
Andalucía Total		61136	48,0%
Asturias	Asturias	52	0,0%
Asturias Total		52	0,0%
C. Aragón	Huesca	23	0,0%
	Teruel	9	0,0%
	Zaragoza	69	0,1%
C. Aragón Total		101	0,1%
C. Valenciana	Alicante	145	0,1%
	Castellón	29	0,0%
	Valencia	204	0,2%
C. Valenciana Total		378	0,3%
C. Balear	Baleares	71	0,1%
C. Balear Total		71	0,1%
Canarias	Las Palmas	47	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	25	0,0%
Canarias Total		72	0,1%
Cantabria	Cantabria	24	0,0%
Cantabria Total		24	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	52	0,0%
	Ciudad Real	131	0,1%
	Cuenca	10	0,0%
	Guadalajara	19	0,0%
Toledo	69	0,1%	
Castilla- La Mancha Total		281	0,2%
Castilla-Leon	Burgos	40	0,0%
	León	48	0,0%
	Palencia	17	0,0%
	Salamanca	73	0,1%
	Segovia	31	0,0%
	Soria	15	0,0%
	Valladolid	71	0,1%
	Zamora	18	0,0%
Ávila	27	0,0%	
Castilla-Leon Total		340	0,3%
Cataluña	Barcelona	447	0,4%
	Girona	31	0,0%
	Lleida	13	0,0%
	Tarragona	31	0,0%
Cataluña Total		522	0,4%
Ceuta	Ceuta	21	0,0%
Ceuta Total		21	0,0%
Extremadura	Badajoz	189	0,1%
	Cáceres	46	0,0%
Extremadura Total		235	0,2%
Galicia	A Coruña	60	0,0%
	Lugo	15	0,0%
	Orense	7	0,0%
	Pontevedra	38	0,0%
Galicia Total		120	0,1%
La Rioja	La Rioja	26	0,0%
La Rioja Total		26	0,0%
Madrid	Madrid	1478	1,2%
Madrid Total		1478	1,2%
Melilla	Melilla	32	0,0%
Melilla Total		32	0,0%
Murcia	Murcia	256	0,2%
Murcia Total		256	0,2%
Navarra	Navarra	27	0,0%
Navarra Total		27	0,0%
País Vasco	Guipúzcoa	26	0,0%
	Vizcaya	54	0,0%
	Álava	20	0,0%
País Vasco Total		100	0,1%
Total general		127294	100,0%

Tabla 30. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.2. Datos del teléfono

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	43537	40,4%
Total		43537	40,4%
Andalucía	Almería	2908	2,7%
	Cádiz	7488	6,9%
	Córdoba	4169	3,9%
	Granada	5216	4,8%
	Huelva	3071	2,8%
	Jaén	2955	2,7%
	Málaga	10881	10,1%
	Sevilla	23521	21,8%
Andalucía Total		60209	55,8%
Asturias	Asturias	50	0,0%
Asturias Total		50	0,0%
C. Aragón	Huesca	23	0,0%
	Teruel	9	0,0%
	Zaragoza	68	0,1%
C. Aragón Total		100	0,1%
C. Valenciana	Alicante	144	0,1%
	Castellón	29	0,0%
	Valencia	202	0,2%
C. Valenciana Total		375	0,3%
C. Balear	Baleares	70	0,1%
C. Balear Total		70	0,1%
Canarias	Las Palmas	46	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	24	0,0%
Canarias Total		70	0,1%
Cantabria	Cantabria	24	0,0%
Cantabria Total		24	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	52	0,0%
	Ciudad Real	130	0,1%
	Cuenca	10	0,0%
	Guadalajara	19	0,0%
	Toledo	67	0,1%
Castilla- La Mancha Total		278	0,3%
Castilla-Leon	Burgos	40	0,0%
	León	48	0,0%
	Palencia	17	0,0%
	Salamanca	72	0,1%
	Segovia	31	0,0%
	Soria	15	0,0%
	Valladolid	69	0,1%
	Zamora	18	0,0%
	Ávila	27	0,0%
Castilla-Leon Total		337	0,3%
Cataluña	Barcelona	437	0,4%
	Girona	30	0,0%
	Lleida	12	0,0%
	Tarragona	31	0,0%
Cataluña Total		510	0,5%
Ceuta	Ceuta	21	0,0%
Ceuta Total		21	0,0%
Extremadura	Badajoz	189	0,2%
	Cáceres	46	0,0%
Extremadura Total		235	0,2%
Galicia	A Coruña	58	0,1%
	Lugo	15	0,0%
	Orense	7	0,0%
	Pontevedra	37	0,0%
Galicia Total		117	0,1%
La Rioja	La Rioja	26	0,0%
La Rioja Total		26	0,0%
Madrid	Madrid	1446	1,3%
Madrid Total		1446	1,3%
Melilla	Melilla	31	0,0%
Melilla Total		31	0,0%
Murcia	Murcia	256	0,2%
Murcia Total		256	0,2%
Navarra	Navarra	26	0,0%
Navarra Total		26	0,0%
País Vasco	Guipúzcoa	26	0,0%
	Vizcaya	52	0,0%
	Álava	20	0,0%
País Vasco Total		98	0,1%
Total general		107816	100,0%

Tabla 31. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.3. Datos del correo electrónico

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	16866	96,5%
Total		16866	96,5%
Andalucía	Almería	34	0,2%
	Cádiz	65	0,4%
	Córdoba	38	0,2%
	Granada	46	0,3%
	Huelva	14	0,1%
	Jaén	27	0,2%
	Málaga	115	0,7%
	Sevilla	218	1,2%
Andalucía Total		557	3,2%
Asturias	Asturias	1	0,0%
Asturias Total		1	0,0%
C. Aragón	Zaragoza	1	0,0%
C. Aragón Total		1	0,0%
C. Valenciana	Alicante	1	0,0%
	Valencia	2	0,0%
C. Valenciana Total		3	0,0%
C. Balear	Baleares	1	0,0%
C. Balear Total		1	0,0%
Canarias	Las Palmas	1	0,0%
Canarias Total		1	0,0%
Castilla- La Mancha	Ciudad Real	1	0,0%
	Toledo	2	0,0%
Castilla- La Mancha Total		3	0,0%
Castilla-Leon	Valladolid	2	0,0%
Castilla-Leon Total		2	0,0%
Cataluña	Barcelona	8	0,0%
	Girona	1	0,0%
	Lleida	1	0,0%
Cataluña Total		10	0,1%
Galicia	A Coruña	1	0,0%
	Pontevedra	1	0,0%
Galicia Total		2	0,0%
Madrid	Madrid	26	0,1%
Madrid Total		26	0,1%
Melilla	Melilla	1	0,0%
Melilla Total		1	0,0%
Navarra	Navarra	1	0,0%
Navarra Total		1	0,0%
Pais Vasco	Vizcaya	1	0,0%
Pais Vasco Total		1	0,0%
Total general		17476	100,0%

Tabla 32. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la ' Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunida d	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	547	96,6%
Total		547	96,6%
Andalucía	Almería	2	0,4%
	Córdoba	1	0,2%
	Granada	1	0,2%
	Jaén	2	0,4%
	Málaga	3	0,5%
	Sevilla	8	1,4%
Andalucía Total		17	3,0%
Cataluña	Barcelona	1	0,2%
Cataluña Total		1	0,2%
Madrid	Madrid	1	0,2%
Madrid Total		1	0,2%
Total general		566	100,0%

Tabla 33. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.5. Datos de internet con firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet con firma electrónica en función de la ' Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	564	67,1%
Total		564	67,1%
Andalucía	Almería	13	1,5%
	Cádiz	38	4,5%
	Córdoba	22	2,6%
	Granada	39	4,6%
	Huelva	9	1,1%
	Jaén	13	1,5%
	Málaga	48	5,7%
	Sevilla	87	10,3%
Andalucía Total		269	32,0%
Asturias	Asturias	1	0,1%
Asturias Total		1	0,1%
Canarias	Santa Cruz de Tenerife	1	0,1%
Canarias Total		1	0,1%
Castilla-Leon	Salamanca	1	0,1%
Castilla-Leon Total		1	0,1%
Cataluña	Barcelona	1	0,1%
Cataluña Total		1	0,1%
Galicia	A Coruña	1	0,1%
Galicia Total		1	0,1%
Madrid	Madrid	3	0,4%
Madrid Total		3	0,4%

Comunidad	Provincia	Volumen	%
Total general		841	100,0%

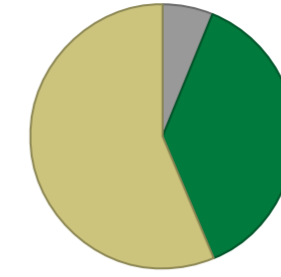
Tabla 34. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarías

9.1. Datos globales

A continuación se muestran las Solicitudes de Servicio registradas en función del género de las personas usuarias.

Sexo	Total	%
Mujer	71706	56,3%
Hombre	47736	37,5%
Desconocido	7852	6,2%
Total general	127294	100,0%



■ Desconocido ■ Hombre ■ Mujer

Tabla 35. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 8. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

9.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	
Mujer	4629	5095	5932	6249	5916	6728	6039	3948	7850	5287	4354	3232	65259
Hombre	2920	3074	3637	3721	3834	4092	3866	2785	4874	3446	3379	2584	42212
Desconocido	10	10	34	23	21	35	36	39	48	24	19	46	345
Total general	7559	8179	9603	9993	9771	10855	9941	6772	12772	8757	7752	5862	107816

Tabla 36. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	
Mujer	275	423	610	498	482	654	594	418	704	493	460	243	5854
Hombre	192	276	386	414	405	415	464	303	472	465	435	264	4491
Desconocido	577	731	500	523	472	821	666	505	914	599	418	405	7131
Total general	1044	1430	1496	1435	1359	1890	1724	1226	2090	1557	1313	912	17476

Tabla 37. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet Sin firma electrónica', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	
Mujer	4	12	12	20	7	23	15	7	11	16	17	6	150
Hombre	5	14	11	10	10	17	11	10	19	23	8	9	147
Desconocido	17	24	12	24	26	23	33	17	35	28	14	16	269
Total general	26	50	35	54	43	63	59	34	65	67	39	31	566

Tabla 38. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Sin firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet Con firma electrónica', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	
Mujer	7	14	15	15	12	21	27	10	15	18	10	13	177
Hombre	39	62	51	43	48	52	43	31	69	73	66	67	644
Desconocido		2	4		3	1	1	1	4	1		3	20
Total general	46	78	70	58	63	74	71	42	88	92	76	83	841

Tabla 39. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Con firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes

Nota: En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

10.1. Datos Globales

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio registradas en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	102264	2864	3232	3452	3307	3995	185	119299

Tabla 40. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel

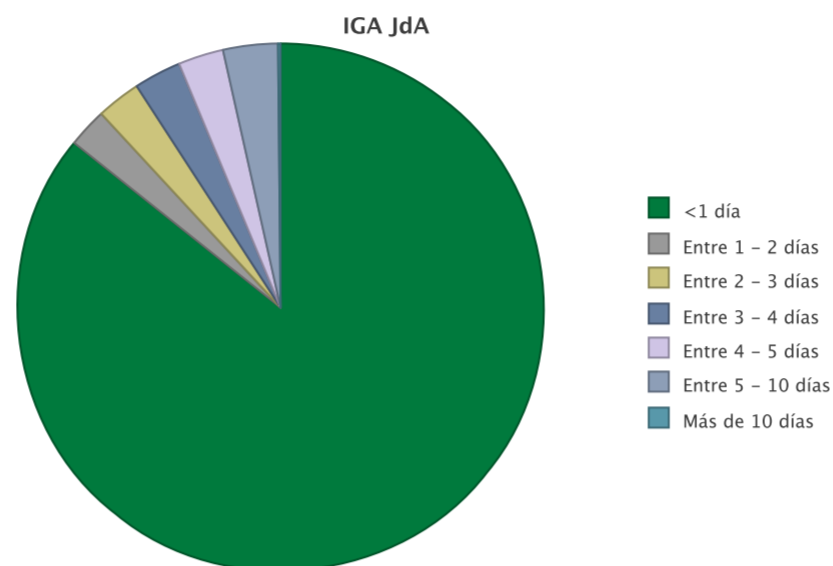


Gráfico 9. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta

Adicionalmente, en este apartado se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.

- S: 8 a 15h.

- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	106079	9647	2678	624	169	94	8	119299

Tabla 41. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución. Fuente: Herramienta Siebel

10.2. Datos del teléfono

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'llamadas entrantes' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	99.476	138	85	60	19	54	23	99.855

Tabla 42. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes, con origen llamadas entrantes, según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.

- S: 8 a 15h.

- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	99691	87	27	20	11	15	4	99855

Tabla 43. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

10.3. Datos del correo electrónico

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	2.288	2.468	2.881	3.110	3.012	3.529	154	17.442

Tabla 44. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.

- S: 8 a 15h.

- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	5566	8716	2393	544	146	73	4	17442

Tabla 45. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

10.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	71	85	77	95	99	137	2	566

Tabla 46. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	178	274	93	17	3	1	566

Tabla 47. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

10.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	134	120	145	139	127	174	2	841

Tabla 48. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con firma'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	291	417	100	23	9	1	841

Tabla 49. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con firma'. Fuente: Herramienta Siebel

11. Actividad de Nivel 3

11.1. Consultas transferidas

A continuación se muestra el volumen de consultas resueltas por el nivel 3 durante el año de análisis, así como el detalle de las mismas:

Origen	ene-2016	feb-2016	mar-2016	abr-2016	may-2016	jun-2016	jul-2016	ago-2016	sep-2016	oct-2016	nov-2016	dic-2016	Total general
Llamada entrante	3		3	1	2	2			1			3	15
Correo electrónico entrante	4	10	8	6	11	12	6	5	2			1	65
Web Entrante Sin	1		1		1	1				1	1		6
Portal Web		1	2					1	2				6
Total general	8	11	14	7	14	15	6	6	5	1	1	4	92

Tabla 50. Solicitudes resueltas por el tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

11.2. Datos Globales

A continuación se muestran los tiempos medios de resolución (TMR) de las Solicitudes transferidas a N3 durante el año de Análisis.

Origen	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 240 Horas	Total general
Correo electrónico entrante	8	18	39	65
Llamada entrante	13	1		14
Portal Web		4	2	6
Web Entrante Sin	2	1	3	6
Llamada entrante Offline	1			1
Total general	24	24	44	92

Tabla 51. Tiempos de Resolución de Solicitudes de Servicio transferidas al tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

12. Particularidades del Canal Telefónico

12.1. Indicadores de eficacia

A continuación se incluyen los indicadores de eficacia en la atención del canal telefónico durante el año de análisis incluyendo los siguientes ratios:

- **Llamadas recibidas:** Llamada recibida pero no necesariamente atendida.

- **Llamadas atendidas:** Llamada contestada por las personas que atienden el Servicio.

- **Llamadas abandonadas:** Sumatorio de Llamadas Perdidas y de Llamadas Tiempo Excedido.

Nota: A efectos de cálculo del indicador no se tienen en consideración las llamadas perdidas antes de 5 segundos.

- **Llamadas tiempo excedido:** Llamada rechazada por el Servicio mediante una locución de despedida y una vez transcurrido 150 Segundos.

- **Llamada perdida:** Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.

- **Porcentaje de abandono:** Indicador de medida para evaluar la relación de Llamadas Abandonadas frente a las Llamadas Recibidas en un periodo establecido.

Nota: A efectos de cálculo del indicador se descuentan de las Llamadas Recibidas las llamadas perdidas antes de 5 segundos.

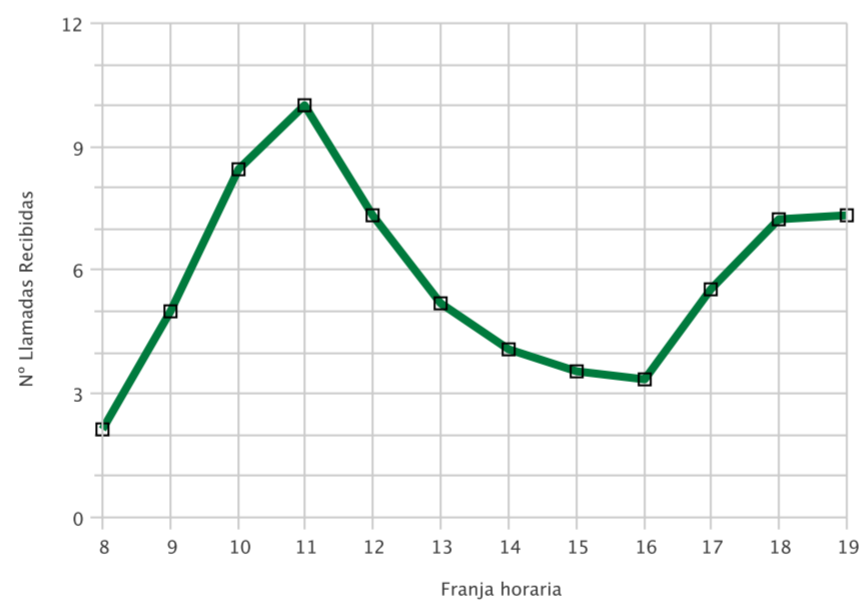
	2016											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	11205	11958	12532	13261	12770	14225	13230	9803	17215	11847	10843	9087
Nº Llamadas Atendidas	9917	10814	12119	12700	12069	13255	12266	9019	15378	11094	10310	8358
Nº Llamadas Perdidas	1288	1142	413	561	701	970	963	784	1833	753	533	729
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	155	156	46	1	0	0	1	1	1	1	0	0
Nº Llamadas Tiempo Excedido	0	2	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0
Nº Llamadas Abandonadas	1133	988	367	560	701	970	963	783	1836	752	533	729
% Llamadas Abandonadas	10,25	8,37	2,94	4,22	5,49	6,82	7,28	7,99	10,67	6,35	4,92	8,02
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 1m 41s	0h 1m 48s	0h 2m 5s	0h 2m 16s	0h 2m 21s	0h 2m 1s	0h 2m 9s	0h 2m 16s	0h 1m 59s	0h 2m 15s	0h 2m 23s	0h 2m 23s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 40s	0h 0m 36s	0h 0m 15s	0h 0m 19s	0h 0m 24s	0h 0m 32s	0h 0m 34s	0h 0m 37s	0h 0m 47s	0h 0m 29s	0h 0m 24s	0h 0m 35s

Tabla 52. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

	Total
Nº Llamadas Recibidas	147976
Nº Llamadas Atendidas	137299
Nº Llamadas Perdidas	10670
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	362
Nº Llamadas Tiempo Excedido	7
Nº Llamadas Abandonadas	10315
% Llamadas Abandonadas	6,99
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 7s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 31s

Tabla 53. Información global del año analizado

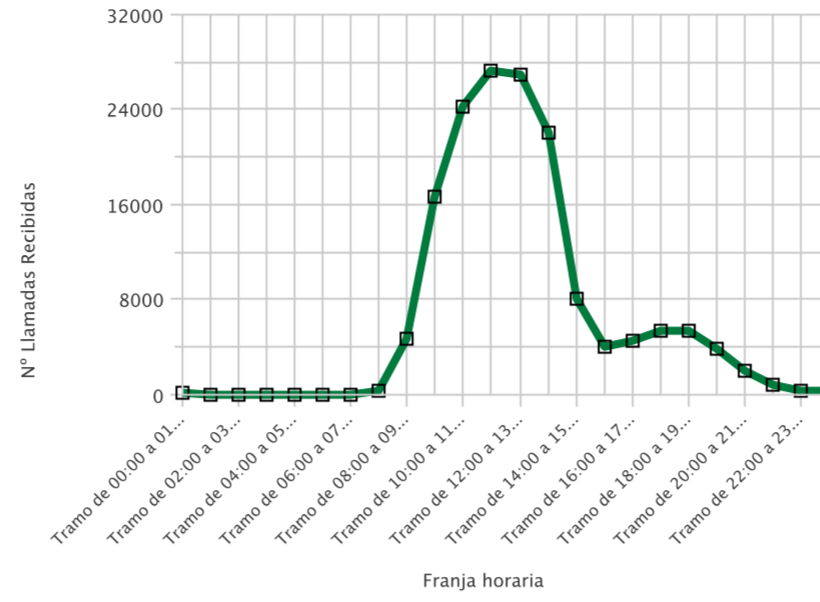
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el año de análisis. Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 10. Porcentaje de abandono del canal telefónico

11.2. Incidencia horaria

La gráfica representa las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica durante el año de análisis dentro del horario de atención del Centro. Gráficamente la distribución de las llamadas recibidas quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 11. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica

A continuación se detallan los valores representados en la gráfica anterior en función del horario de atención telefónica del Centro.

Franja horaria	Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica	Llamadas recibidas durante el horario de atención	Total
Tramo de 00:00 a 01:00	130	0	130
Tramo de 01:00 a 02:00	75	0	75
Tramo de 02:00 a 03:00	36	0	36
Tramo de 03:00 a 04:00	20	0	20
Tramo de 04:00 a 05:00	25	0	25
Tramo de 05:00 a 06:00	13	0	13
Tramo de 06:00 a 07:00	37	0	37
Tramo de 07:00 a 08:00	285	0	285
Tramo de 08:00 a 09:00	160	4608	4768
Tramo de 09:00 a 10:00	450	16212	16662
Tramo de 10:00 a 11:00	684	23529	24213
Tramo de 11:00 a 12:00	873	26358	27231
Tramo de 12:00 a 13:00	664	26296	26960
Tramo de 13:00 a 14:00	608	21479	22087
Tramo de 14:00 a 15:00	297	7714	8011
Tramo de 15:00 a 16:00	289	3724	4013
Tramo de 16:00 a 17:00	280	4327	4607
Tramo de 17:00 a 18:00	348	5087	5435
Tramo de 18:00 a 19:00	357	5070	5427
Tramo de 19:00 a 20:00	359	3572	3931
Tramo de 20:00 a 21:00	1942	0	1942
Tramo de 21:00 a 22:00	827	0	827
Tramo de 22:00 a 23:00	374	0	374
Tramo de 23:00 a 00:00	258	0	258
Total general	9391	147976	157367

Tabla 54. Distribución según el horario de atención telefónica del Centro

Adicionalmente, a continuación se presenta la evolución de las llamadas recibidas en función del horario de atención telefónica del Centro.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas recibidas durante el horario de atención	11205	11958	12532	13261	12770	14225	13230	9803	17215	11847	10843	9087	147976
Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica	751	575	743	973	1139	511	968	721	979	775	617	639	9391
Total general	11956	12533	13275	14234	13909	14736	14198	10524	18194	12622	11460	9726	157367

Tabla 55. Distribución de llamadas según el horario de atención telefónica del Centro

12.3 Llamadas según tipo y número de teléfono

A continuación se presenta el número de llamadas recibidas en función del número y tipo de teléfono desde el que se realiza la llamada al Centro.

Agrupación Números de Teléfono	Número de llamadas recibida
Movil	77960
Fijo	69552
Extensión	9847
90	8
Total general	157367

Tabla 56. Llamadas recibidas según tipo de teléfono.

13. Particularidades del Buzón de Voz

13.1 Ratios del Buzón de voz

BUZÓN	Total
Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)	270
Número de Consultas Reales	323
Total Grabados	423

Nº consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR) Mensajes válidos

Número de consultas reales (Mensajes válidos + Mensajes sin datos)

Total mensajes grabados (Mensajes válidos + Mensajes No válidos)

Detalle:

Mensajes válidos: mensajes almacenados que contiene información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta desde CEIS-CHAP y que dan lugar a una solicitud de Servicio.

Mensajes No válidos: mensajes almacenados a los que no se les puede facilitar ningún tipo de información, diferenciando entre:

Mensajes nulos: mensajes referidos a diferentes casuísticas: mensajes repetidos, insultos, pruebas del buzón etc. dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje Nulo'

Mensaje sin dato: mensaje que carecen de información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta, dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje sin dato'

Tabla 57. Información de Solicitudes con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel.

13.2. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según ámbito de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de Voz':

Ámbito Canal Buzón de Voz	ene-2016		feb-2016		mar-2016		abr-2016		may-2016		jun-2016		jul-2016		ago-2016		sep-2016		oct-2016		nov-2016		dic-2016		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	10	38,5%	2	20,0%	6	17,1%	4	30,8%	10	38,5%	7	31,8%	5	19,2%	4	17,4%	5	27,8%	3	15,8%	4	22,2%	8	30,8%	68	26,0%
Consejería de Educación					8	22,9%	1	7,7%	6	23,1%	4	18,2%	8	30,8%	2	8,7%	9	50,0%	6	31,6%	4	22,2%	2	7,7%	50	19,1%
Consejería de Salud	7	26,9%	3	30,0%	8	22,9%	3	23,1%	3	11,5%	2	9,1%	1	3,8%	4	17,4%			2	10,5%	4	22,2%	3	11,5%	40	15,3%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	5	19,2%			2	5,7%	5	38,5%			4	18,2%			4	17,4%			3	15,8%	1	5,6%	2	7,7%	26	9,9%
Consejería de Fomento y Vivienda			2	20,0%	1	2,9%					2	9,1%	4	15,4%	2	8,7%	1	5,6%	1	5,3%	4	22,2%	3	11,5%	20	7,6%
Consejería de Economía y Conocimiento	1	3,8%			1	2,9%							2	7,7%	3	13,0%			1	5,3%			1	3,8%	9	3,4%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural					2	5,7%			1	3,8%	1	4,5%	3	11,5%	2	8,7%	1	5,6%	1	5,3%			2	7,7%	13	5,0%
Administración del Estado	2	7,7%	1	10,0%					1	3,8%	1	4,5%			1	4,3%	1	5,6%					2	7,7%	9	3,4%
Consejería de Justicia e Interior									2	7,7%			1	3,8%											3	1,1%
Consejería de la Presidencia y Administración Local					2	5,7%					1	4,5%	1	3,8%	1	4,3%							1	3,8%	6	2,3%
Consejería de Hacienda y Administración Pública			1	10,0%	2	5,7%			1	3,8%			1	3,8%					1	5,3%			1	3,8%	7	2,7%
Administración Local									1	3,8%									1	5,3%			1	3,8%	3	1,1%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio			1	10,0%	1	2,9%											1	5,6%							3	1,1%
Consejería de Turismo y Deporte					1	2,9%			1	3,8%															2	0,8%
Otros	1	3,8%			1	2,9%																1	5,6%		3	1,1%
Total general	26	100,0%	10	100,0%	35	100,0%	13	100,0%	26	100,0%	22	100,0%	26	100,0%	23	100,0%	18	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	26	100,0%	262	100,0%

Tabla 58. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

13.3. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categoría de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de Voz':

SubServicio	ene-2016		feb-2016		mar-2016		abr-2016		may-2016		jun-2016		jul-2016		ago-2016		sep-2016		oct-2016		nov-2016		dic-2016		Total	%		
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%				
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1	3,8%	1	10,0%	14	40,0%	4	30,8%	5	19,2%	4	18,2%	6	23,1%	9	39,1%	1	5,6%	4	21,1%	3	16,7%	4	15,4%	56	21,4%		
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	3	11,5%	1	10,0%	4	11,4%	3	23,1%	6	23,1%	4	18,2%	7	26,9%	4	17,4%	4	22,2%	6	31,6%	4	22,2%	4	15,4%	50	19,1%		
Admisión y Escolarización	1	3,8%			3	8,6%			1	3,8%	1	4,5%	6	23,1%			5	27,8%	1	5,3%	1	5,6%			19	7,3%		
Prestación de Servicios Sociales	4	15,4%			3	8,6%	1	7,7%	1	3,8%	5	22,7%	2	7,7%	2	8,7%					1	5,6%	3	11,5%	22	8,4%		
Información Telefónica / Direcciones	4	15,4%	4	40,0%	3	8,6%	1	7,7%	3	11,5%			1	3,8%									5	27,8%	3	11,5%	24	9,2%
Controles / Inspecciones / Programas	4	15,4%	1	10,0%			1	7,7%					1	3,8%			1	5,6%	2	10,5%			2	7,7%	12	4,6%		
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	4	15,4%			2	5,7%	1	7,7%	2	7,7%	2	9,1%					3	16,7%	1	5,3%	1	5,6%	3	11,5%	19	7,3%		
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	3	11,5%	1	10,0%	1	2,9%			2	7,7%	1	4,5%			1	4,3%	1	5,6%	1	5,3%	1	5,6%	3	11,5%	15	5,7%		
Empleo Público	1	3,8%	1	10,0%	1	2,9%	1	7,7%	3	11,5%	1	4,5%			1	4,3%	1	5,6%			1	5,6%			11	4,2%		
Viviendas					1	2,9%					1	4,5%	2	7,7%	2	8,7%			1	5,3%	1	5,6%	1	3,8%	9	3,4%		
Pruebas / Exámenes / Convocatorias					2	5,7%			1	3,8%	2	9,1%			1	4,3%			1	5,3%			1	3,8%	8	3,1%		
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1	3,8%			1	2,9%			1	3,8%	1	4,5%					1	5,6%					2	7,7%	7	2,7%		
Cursos de Formación / Master																			1	5,3%					1	0,4%		
Ferías / Certámenes													1	3,8%					1	5,3%					1	0,4%		
Horarios / Registro																	1	5,6%							2	0,8%		
Inscripciones en Registros Oficiales			1	10,0%											1	4,3%										2	0,8%	
Publicaciones									1	3,8%																1	0,4%	
Tramitación Telemática							1	7,7%							1	4,3%										2	0,8%	
Violencia/Maltrato															1	4,3%										1	0,4%	
Total general	26	100,0%	10	100,0%	35	100,0%	13	100,0%	26	100,0%	22	100,0%	26	100,0%	23	100,0%	18	100,0%	19	100,0%	18	100,0%	26	100,0%	262	100,0%		

Tabla 59: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

14. Quejas o mejoras de las personas usuarias

A lo largo del año analizado se han registrado las siguientes solicitudes de servicio relacionadas con el Buzón de propuestas y mejoras:

Nº Incidencia	Origen	Fecha creación	Fecha cierre	Área de conocimiento	Descripción	Respuesta al Ciudadano
1-146057967	Correo electrónico entrante	12/05/2016 12:07:20	12/05/2016 15:30:42	N/A	Es deplorable la información remitida. Creen ustedes que los ciudadanos somos tontos. Esa información esta a disposición de cualquier persona en la web de la junta de Andalucía, aunque al menos, al cabo de 4 días no me han remitido a la Oficina de Extranjeros Subdelegación del Gobierno en Córdoba. Opino que ese servicio sobra y sus gestores también El 6 de mayo de 2016, 11:42, <informacion@juntadeandalucia.es> escribió: Estimado usuario, muchas gracias por utilizar nuestro servicio: En relación a su consulta, le indicamos que el organismo competente en la materia objeto de su consulta es la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía. A continuación le facilitamos el enlace a la web del citado organismo, donde podrá consultar información sobre la materia objeto de su consulta: http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdady politicassociales/areas/infancia-familias/familia-numerosa/paginas/familia-numerosa-titulo.html Por último, le facilitamos el enlace al Portal de Atención a la Ciudadanía donde podrá realizar el trámite con certificado digital: http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ciudadania/web/guest/procedimientos?p_p_id=catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet_idProcedimiento=177&_catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet_cmd=detalle Para más información puede contactar con la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la provincia que le corresponda, donde el personal responsable le indicara al respecto. A continuación le facilitamos el enlace donde podrá consultar los datos de contacto de las diferentes delegaciones andaluzas: http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdady politicassociales/consejeria/delegaciones.html Para cualquier otra duda o cuestión que pudiera surgirle, no dude en volver a c	Estimado usuario: Muchas gracias por utilizar nuestro servicio. En respuesta a su correo, en primer lugar le transmitimos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. En la respuesta remitida no le fue indicado que a través de informacion@juntadeandalucia.es sólo se presta información administrativa de carácter general, que es aquella que sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la administración andaluza y cuyo objeto es facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos (Ver artículo 3 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, BOJA 136, 26 de octubre). En este caso, la información que usted solicitaba era de carácter particular, que la citada norma define como "aquella que posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos y versará sobre los aspectos jurídicos o técnicos que deberán reunir las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración [...]". y cuya competencia recae en el órgano responsable del procedimiento en cuestión. Por ello, para obtener respuesta a las preguntas que planteaba, se le remitía al órgano competente en la materia, facilitándole tanto las informaciones disponibles en su web, como sus datos de contacto. Lamentamos que la omisión de la información relativa a las funciones de este servicio le haya inducido a confusión y creado molestias innecesarias. Por otra parte, le comunicamos que si usted considera que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios de la administración pública andaluza, puede hacer uso del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible a través del siguiente enlace: https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/# Sin otro par
1-146694612	Correo electrónico entrante	18/05/2016 13:30:22	18/05/2016 16:11:41	N/A	¿esa es la respuesta a mi pregunta 4 días después? No os preocupéis mi niña no ha entrado en el cole k tenemos a escasos 100 mts.imaginaba que no todos erais ineptos, pero me vuelvo a equivocar. Un saludo y recordad mi nombre xk os dolera la cabeza conmigo. Un saludo. Enviado desde mi dispositivo Samsung ----- Mensaje original ----- De: informacion@juntadeandalucia.es Fecha: 13/05/2016 9:49 (GMT+01:00) Para: javi_leon86@hotmail.com Asunto: Resolución consulta 1-146163613 Estimado usuario, muchas gracias por utilizar nuestro servicio: Le indicamos que el organismo competente en la materia objeto de su consulta es la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Le facilitamos el enlace a la web del Portal de Escolarización y matrícula para el curso escolar 2016 / 2017 donde podrá consultar toda la información sobre el sorteo público escolarización 2016 / 2017: http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/escolarizacion/inicio/-/contenidos/detalle/sorteo-publico-escolarizacion-2016 Para más información no contenida en los enlaces anteriores, puede dirigirse a la Delegación Territorial de Educación de su provincia, donde el personal responsable le informará al respecto. A continuación le facilitamos el enlace donde puede consultar los datos de contacto de las distintas delegaciones territoriales andaluzas: www.juntadeandalucia.es/organismos/educacion/consejeria/delegaciones.html Igualmente, puede contactar con el Teléfono de Información a la Comunidad Educativa 900. 84.80.00, en horario de 08:00 a 19:00 de lunes a viernes para solicitar más información. Para cualquier otra duda o cuestión que pudiera surgirle, no dude en volver a contactar con nosotros. Saludos	Volvemos a contactar con usted a fin de transmitirle nuestras más sinceras disculpas por la insatisfacción que pone de manifiesto en su correo en relación con nuestro servicio. Le informamos que según nuestro protocolo de actuación, las consultas recibidas a través de este servicio, habrán de contestarse en un plazo menor a cinco días. No obstante, le reiteramos nuestras disculpas si el plazo en el que ha sido enviada la respuesta ha sido causa de molestia o perjuicio para usted. Por otra parte, si usted considera que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios públicos prestados por la Junta de Andalucía, tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Para información específica al respecto, puede consultar el siguiente enlace: https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/ Por último, en relación con la situación que nos refiere en su correo relativa a la no admisión de su hija en el centro educativo elegido, le indicamos que puede dirigirse a la Delegación Territorial de Educación en su provincia, como órgano competente en la materia. A través de la misma, el personal responsable podrá orientarle al respecto. A continuación, le facilitamos el enlace donde podrá consultar los datos de contacto de las Delegaciones Territoriales de Educación en las distintas provincias andaluzas: www.juntadeandalucia.es/organismos/educacion/consejeria/delegaciones.html
1-150955647	Llamada entrante	23/06/2016 8:57:35	24/06/2016 8:02:55	N/A	Nos llama una ciudadana que nos solicita un teléfono fijo de Salud Responde, cita previa para el médico, y no un 902. Asegura que el teléfono existe y que desea que esté disponible para la ciudadanía y que sea accesible. Le orientamos para que interponga ante la Consejería de Salud, organismo responsable del servicio Salud Responde, una sugerencia o reclamación a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. No obstante, le indico que si lo desea le tomamos nota como una propuesta o mejora de nuestro servicio de información general y nos solicita que así se haga y que del mismo modo ella interpondrá la Sugerencia o Reclamación a la Consejería de Salud. No nos facilita datos de contacto.	N3 toma nota de la propuesta.

15. Glosario de Términos

Se relaciona a continuación los acrónimos y la terminología empleada.

15.1. Acrónimos

CEIS:	Centro de Información y Servicios.
IGA JdA:	Servicio de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía.
UAT:	Unidad de Atención Telemática
SR:	Solicitud de Servicio.
ID:	Registro efectuado en Siebel para cualquier tipo de servicio solicitado a CEIS.
DDTT:	Delegaciones territoriales.
GGPP:	Gerencias Provinciales.

15.2. Definiciones

Interacción:	Contacto establecido entre usuario y CEIS.
Área de gestión:	CEIS se compone de dos áreas de gestión, CEIS-Servicios de Soporte y CEIS-Ciudadanía.
Solicitud de Servicio:	Consulta realizada al servicio de información por la ciudadanía.
Tipología/Categorización:	Clasificación del servicio demandado por el usuario al centro, en función de las características del mismo.
Niveles de Atención:	Grupos de atención en las que se estructura el Centro de Información y Servicios de CHAP, en base a sus conocimientos/competencias adquiridas.
Canales de Comunicación:	Diferentes canales puestos a disposición de los solicitantes para realizar una interacción con el centro de servicios.
Llamada en cola:	Llamada a la espera de ser atendida por el centro.
Llamadas Atendidas:	Nº de las llamadas recibidas que han sido atendidas por los agentes.
Llamadas Tiempo excedido:	Nº de llamadas que son finalizadas por la propia cola de la unidad al haber sobrepasado el cliente el tiempo máximo permitido en la cola de espera.
Llamada perdida:	Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.
Llamadas abandonadas:	Sumatorio de Llamadas perdidas y abandonadas por tiempo excedido menos llamadas perdidas < 5seg.
Tasa de abandono:	Indicador de medida para evaluar la relación de llamadas abandonadas frente a las recibidas en un periodo establecido. La Tasa de Abandono se calcula como: Llamadas abandonadas / (Llamadas recibidas - abandonadas en menos de 5 segundos).
Siebel:	Herramientas de trabajo para el registro y seguimiento de los incidentes.