

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


INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios


2014

Índice

1. Objeto.....	4
2. Alcance.	4
3. Características de la prestación del Servicio.	4
4. Solicitudes de Servicio por canales de entrada.....	4
4.1. Situación actual.	4
4.2. Análisis de Situación.	5
4.3. Análisis de la tendencia.	5
5. Solicitudes de Servicio por 'Ambitos'.	7
5.1. Datos globales.	7
5.2. Datos del teléfono.....	8
5.3. Datos del correo electrónico.....	8
5.4. Datos de internet sin firma electrónica.....	9
5.5. Datos de internet con firma electrónica.....	9
6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'.	10
6.1. Datos globales.	10
6.2. Datos del teléfono.....	11
6.3. Datos del correo electrónico.....	11
6.4. Datos internet sin firma electrónica.....	12
6.5. Datos internet con firma electrónica.	13
7. Solicitudes de Servicio por Provincia Andaluzas.	13
7.1. Datos globales.	13
7.2. Datos del teléfono.....	14
7.3. Datos del correo electrónico.....	14
7.4. Datos de internet sin firma electrónica.....	14
7.5. Datos de internet con firma electrónica.....	15
8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias.	15
8.1. Datos globales.	15
8.2. Datos del teléfono.....	17
8.3. Datos del correo electrónico.....	18
8.4. Datos de internet sin firma electrónica.....	19
8.5. Datos de internet con firma electrónica.....	19
9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarías.....	20
9.1. Datos globales.	20
9.2. Datos del teléfono.....	20
9.3. Datos del correo electrónico.....	21
9.4. Datos de internet sin firma electrónica.....	21
9.5. Datos de internet con firma electrónica.....	21
10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes.....	22
10.1. Datos Globales.	22
10.2. Datos del teléfono.....	22
10.3. Datos del correo electrónico.....	22
10.4. Datos de internet sin firma electrónica.....	23
10.5. Datos de internet con firma electrónica.....	23

	Informe_Anual_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

11. Actividad de Nivel 3.....	23
11.1. Consultas transferidas.....	23
11.2. Tiempo empleado en la resolución de solicitudes.....	23
12. Particularidades del Canal Telefónico.....	24
12.1. Indicadores de eficacia.....	24
12.2. Incidencia horaria.....	25
12.3. Datos según el número de teléfono de las personas usuarias.....	27
13. Particularidad del Buzón de Voz.....	27
13.1. Ratios del Buzón de voz.....	27
13.2. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito.....	27
13.3. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización.....	27
14. Quejas o mejoras de las personas usuarias.....	28
15. Glosarios de Términos.....	28
15.1. Acrónimos.....	28
15.2. Definiciones.....	28
16. Anexos.....	30
16.1. Anexo 1.....	30
16.2. Anexo 2.....	30
16.3. Anexo 3.....	32
16.4. Anexo 4.....	32

	Informe_Anuar_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

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 Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA) durante el año 2014.

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 2014.

3. Características de la prestación del Servicio.

Todas aquellas peticiones de información administrativa de carácter general de la Junta de Andalucía que pudieran remitirse, por la ciudadanía mediante la Plataforma de Relación con la Ciudadanía y a través de cualquiera de los canales habilitados, 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 Organización de los Servicios Públicos 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) (Con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)
 - **Correo electrónico:** información@juntadeandalucia.es
- Consultas **a través del Portal de CLARA**, bien desde el Área Personal (con certificado digital), o sin certificado a través del formulario: www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/contacta.html

Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten el teléfono y el correo electrónico anteriormente mencionados.

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	348	471	2.055	9	103.221	106.104
Correo electrónico entrante	72	65	295	8	13.480	13.920
Web Entrante Con	0	1	0	0	910	911
Web Entrante Sin	7	0	9	1	888	905
Otros Orígenes	37	0	28	7	699	771
Total general	464	537	2.387	25	119.198	122.611

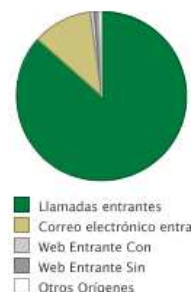


Tabla 1. Solicitudes de Servicio según canal de Entrada Fuente: Herramienta Siebel

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 en la Línea IGA JdA durante el año de análisis:

Nota: Por motivos de espacio, la tabla referida se adjunta en el [Anexo1](#) de este documento.

Tabla 2. Distribución mensual de las solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. 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 - 2014												IGA JdA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
Llamada entrante	9.269	8.482	9.012	7.350	7.480	7.557	6.959	4.324	8.123	6.379	5.355	4.253	84.543
Llamada entrante Offline	2.491	1.994	1.967	1.691	1.696	1.430	1.395	1.007	1.304	1.198	812	1.693	18.678
Total general	11.760	10.476	10.979	9.041	9.176	8.987	8.354	5.331	9.427	7.577	6.167	5.946	103.221

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.

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2014	12.964
feb-2014	11.765
mar-2014	12.288
abr-2014	10.252
may-2014	12.264
jun-2014	10.171
jul-2014	9.627
ago-2014	6.145
sep-2014	10.644
oct-2014	8.809
nov-2014	7.395
dic-2014	6.874
Total general	119.198

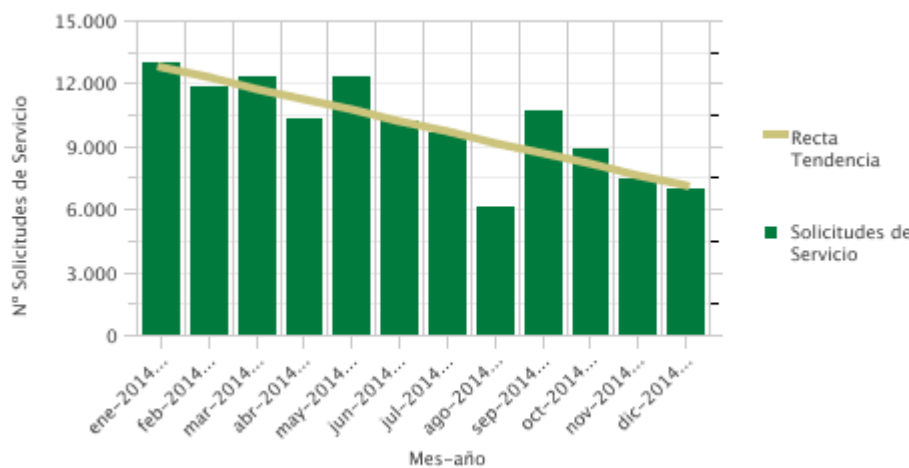


Tabla 4. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

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

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2014	11.760
feb-2014	10.476
mar-2014	10.979
abr-2014	9.041
may-2014	9.176
jun-2014	8.987
jul-2014	8.354
ago-2014	5.331
sep-2014	9.427
oct-2014	7.577
nov-2014	6.167
dic-2014	5.946
Total general	103.221

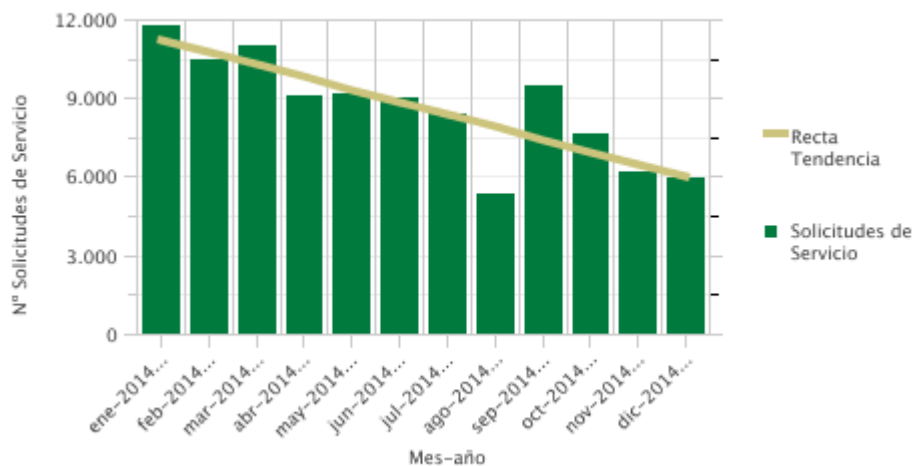


Tabla 5. Análisis de tendencia de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

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

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2014	959
feb-2014	1.075
mar-2014	1.078
abr-2014	986
may-2014	2.846
jun-2014	980
jul-2014	1.047
ago-2014	677
sep-2014	1.044
oct-2014	1.002
nov-2014	994
dic-2014	792
Total general	13.480

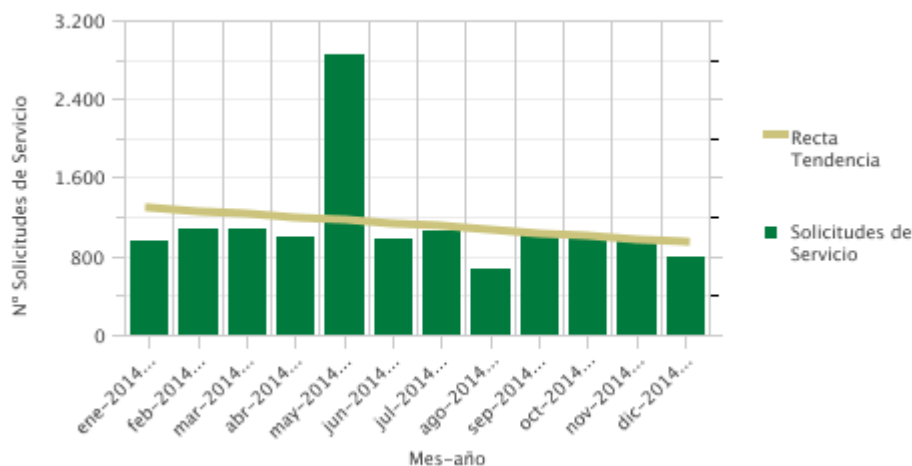


Tabla 6. Análisis de tendencia de las Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

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

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2014	93
feb-2014	91
mar-2014	94
abr-2014	72
may-2014	96
jun-2014	61
jul-2014	89
ago-2014	46
sep-2014	64
oct-2014	62
nov-2014	93
dic-2014	27
Total general	888

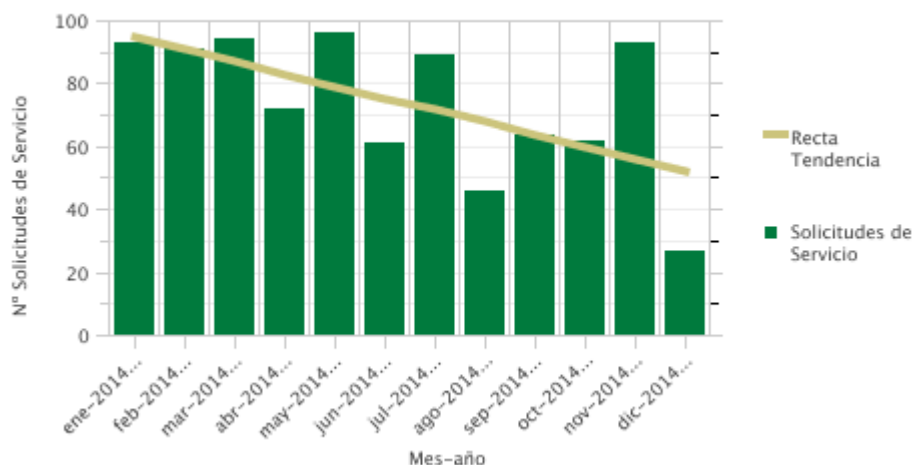


Tabla 7. Análisis de tendencia de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

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

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2014	91
feb-2014	64
mar-2014	70
abr-2014	90
may-2014	86
jun-2014	77
jul-2014	81
ago-2014	49
sep-2014	68
oct-2014	82
nov-2014	98
dic-2014	54
Total general	910

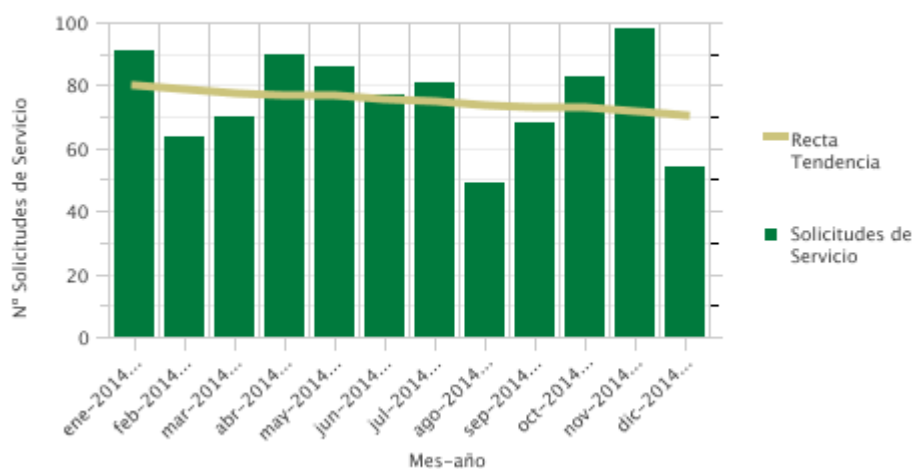


Tabla 8. Análisis de tendencia de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con'. Fuente: Herramienta Siebel

5. Solicitudes de Servicio por 'Ámbitos'.

5.1. Datos globales.

En este apartado se presenta la información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del 'ámbito' al que pertenezca durante el año de análisis:

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	35.074	29,4%
Consejería de Justicia e Interior	24.306	20,4%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	22.608	19,0%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	16.631	14,0%
Administración del Estado	4.544	3,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3.973	3,3%
Consejería de Fomento y Vivienda	2.728	2,3%
Otros	2.501	2,1%
Consejería de la Presidencia	1.935	1,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1.810	1,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	1.033	0,9%
Consejería de Turismo y Comercio	809	0,7%
Administración Local	665	0,6%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	491	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	83	0,1%
No Definido	7	0,0%
Total general	119.198	100,0%

Tabla 9. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito al que pertenecen. Fuente: Herramienta Siebel

5.2. Datos del teléfono.

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 'Llamada entrante'.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	30.916	30,0%
Consejería de Justicia e Interior	23.765	23,0%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	19.861	19,2%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	12.985	12,6%
Administración del Estado	4.189	4,1%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	2.946	2,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	2.500	2,4%
Consejería de la Presidencia	1.631	1,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1.545	1,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	802	0,8%
Consejería de Turismo y Comercio	654	0,6%
Administración Local	589	0,6%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	410	0,4%
Otros	342	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	80	0,1%
No Definido	6	0,0%
Total general	103.221	100,0%

Tabla 10. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según el ámbito. Fuente: Herramienta Siebel

5.3. Datos del correo electrónico.

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

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	3.489	25,9%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	3.091	22,9%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	2.381	17,7%
Otros	2.039	15,1%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	649	4,8%
Consejería de Justicia e Interior	463	3,4%
Consejería de la Presidencia	287	2,1%
Administración del Estado	279	2,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	219	1,6%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	182	1,4%
Consejería de Fomento y Vivienda	144	1,1%
Consejería de Turismo y Comercio	134	1,0%
Administración Local	64	0,5%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	55	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,0%
No Definido	1	0,0%
Total general	13.480	100,0%

Tabla 11. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según el ámbito. Fuente: Herramienta Siebel

5.4. Datos de internet sin firma electrónica.

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

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	302	34,0%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	208	23,4%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	101	11,4%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	97	10,9%
Otros	46	5,2%
Administración del Estado	31	3,5%
Consejería de Justicia e Interior	28	3,2%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	24	2,7%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	21	2,4%
Consejería de Fomento y Vivienda	8	0,9%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	7	0,8%
Consejería de Turismo y Comercio	6	0,7%
Consejería de la Presidencia	5	0,6%
Administración Local	3	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,1%
Total general	888	100,0%

Tabla 12. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según el ámbito. Fuente: Siebel

5.5. Datos de internet con firma electrónica.

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

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	288	31,6%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	152	16,7%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	146	16,0%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	135	14,8%
Consejería de Fomento y Vivienda	58	6,4%
Otros	40	4,4%
Consejería de Justicia e Interior	18	2,0%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	14	1,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	13	1,4%
Consejería de Turismo y Comercio	13	1,4%
Administración del Estado	12	1,3%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	12	1,3%
Consejería de la Presidencia	6	0,7%
Administración Local	3	0,3%
Total general	910	100,0%

Tabla 13. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen 'internet con firma electrónica' según el ámbito. Fuente: Siebel

6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'.

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

- **Tipo:** 1er. nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.
- **Sub-Servicio:** 2º nivel de Categorización de Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.

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	56.839	47,7%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	12.400	10,4%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	6.741	5,7%
Prestación de Servicios Sociales	5.937	5,0%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	5.579	4,7%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	5.136	4,3%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	5.099	4,3%
Inscripciones en Registros Oficiales	4.747	4,0%
Admisión y Escolarización	3.767	3,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2.265	1,9%
Por definir	1.905	1,6%
Controles / Inspecciones / Programas	1.837	1,5%
Empleo Público	1.326	1,1%
Cursos de Formación / Master	1.297	1,1%
Tramitación Telemática	783	0,7%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	659	0,6%
Información complementaria	621	0,5%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	447	0,4%
Horarios / Registro	439	0,4%
Viviendas	419	0,4%
Publicaciones	350	0,3%
Asistencia Jurídica Gratuita	248	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	104	0,1%
Conciertos / Convenios	104	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	83	0,1%
Violencia/Maltrato	38	0,0%
Ferías / Certámenes	17	0,0%
Urbanismo	11	0,0%
Total general	119.198	100,0%

Tabla 14. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Fuente: Herramienta Siebel

Con objeto de controlar los 'subservicios' que corresponden a cada Consejería para así poder conocer con respecto a cada una de ellas los temas más demandados por la ciudadanía, a continuación se presenta la siguiente tabla que cruza los datos sobre 'ámbito' y 'subservicio' correspondiente a cada una de las Consejerías y resto de ámbitos:

Nota: Por motivos de espacio, la tabla referida se adjunta en el [Anexo2](#) de este documento.

Tabla 15. Distribución anual de las Soluciones de Servicio según 'Ámbito' y 'Subservicio'. Fuente: Herramienta Siebel

 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</small>	Informe_Anuar_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

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	56.345	54,6%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	9.514	9,2%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	5.384	5,2%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	5.118	5,0%
Prestación de Servicios Sociales	4.789	4,6%
Inscripciones en Registros Oficiales	4.155	4,0%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	4.094	4,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	3.343	3,2%
Admisión y Escolarización	2.901	2,8%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1.646	1,6%
Controles / Inspecciones / Programas	1.428	1,4%
Cursos de Formación / Master	949	0,9%
Empleo Público	777	0,8%
Tramitación Telemática	648	0,6%
Horarios / Registro	416	0,4%
Viviendas	336	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	414	0,4%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	298	0,3%
Asistencia Jurídica Gratuita	209	0,2%
Publicaciones	176	0,2%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	80	0,1%
Conciertos / Convenios	83	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	67	0,1%
Violencia/Maltrato	25	0,0%
Urbanismo	9	0,0%
Ferías / Certámenes	10	0,0%
Información complementaria	7	0,0%
Total general	103.221	100,0%

Tabla 16. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen llamadas entrantes según categorización. 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	2.617	19,4%
Por definir	1.886	14,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1.433	10,6%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1.023	7,6%
Prestación de Servicios Sociales	955	7,1%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	782	5,8%
Admisión y Escolarización	764	5,7%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	570	4,2%
Inscripciones en Registros Oficiales	528	3,9%
Controles / Inspecciones / Programas	381	2,8%
Empleo Público	372	2,8%

 JUNTA DE ANDALUCÍA <small>CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</small>	Informe_Anuar_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

Información Telefónica / Direcciones	370	2,7%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	363	2,7%
Cursos de Formación / Master	299	2,2%
Información complementaria	487	3,6%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	207	1,5%
Publicaciones	164	1,2%
Tramitación Telemática	93	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	49	0,4%
Viviendas	32	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	28	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	23	0,2%
Conciertos / Convenios	19	0,1%
Violencia/Maltrato	13	0,1%
Horarios / Registro	11	0,1%
Ferías / Certámenes	7	0,1%
Urbanismo	2	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,0%
Total general	13.480	100,0%

Tabla 17. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según categorización. 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 'Web Sin':

SubServicio	Volumen	%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	136	15,3%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	93	10,5%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	88	9,9%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	86	9,7%
Empleo Público	69	7,8%
Admisión y Escolarización	66	7,4%
Información complementaria	54	6,1%
Prestación de Servicios Sociales	51	5,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	35	3,9%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	35	3,9%
Cursos de Formación / Master	33	3,7%
Información Telefónica / Direcciones	29	3,3%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	27	3,0%
Inscripciones en Registros Oficiales	22	2,5%
Controles / Inspecciones / Programas	18	2,0%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	13	1,5%
Tramitación Telemática	11	1,2%
Por definir	9	1,0%
Horarios / Registro	5	0,6%
Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,3%
Publicaciones	2	0,2%
Conciertos / Convenios	1	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	1	0,1%
Total general	888	100,0%

Tabla 18. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web Sin' 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 'Web Con':

SubServicio	Total	%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	142	15,6%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	131	14,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	112	12,3%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	97	10,7%
Prestación de Servicios Sociales	86	9,5%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	60	6,6%
Información complementaria	47	5,2%
Viviendas	45	4,9%
Empleo Público	42	4,6%
Inscripciones en Registros Oficiales	35	3,8%
Información Telefónica / Direcciones	22	2,4%
Admisión y Escolarización	16	1,8%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	15	1,6%
Tramitación Telemática	12	1,3%
Cursos de Formación / Master	11	1,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	11	1,2%
Por definir	10	1,1%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	6	0,7%
Controles / Inspecciones / Programas	4	0,4%
Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,3%
Conciertos / Convenios	1	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	1	0,1%
Publicaciones	1	0,1%
Total general	910	100,0%

Tabla 19. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con' según categorización. Fuente: Herramienta Siebel

7. Solicitudes de Servicio por Provincia Andaluzas.

7.1. Datos globales.

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

Provincia	Volumen	%
Almería	3.146	2,6%
Cádiz	8.544	7,2%
Córdoba	5.034	4,2%
Granada	6.690	5,6%
Huelva	4.064	3,4%
Jaén	4.027	3,4%
Málaga	12.170	10,2%
Sevilla	25.227	21,2%
Resto de Provincias	7.136	6,0%
Desconocido	43.160	36,2%
Total general	119.198	100,0%

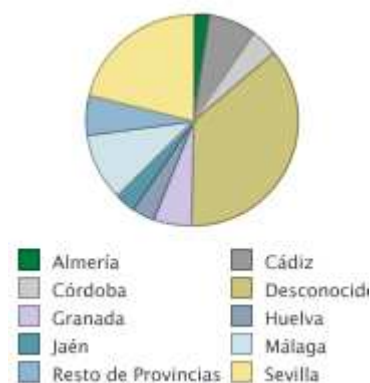


Tabla 20. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

7.2. Datos del teléfono.

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

Provincia	Volumen	%
Almería	3.098	3,0%
Cádiz	8.425	8,2%
Córdoba	4.947	4,8%
Granada	6.579	6,4%
Huelva	3.992	3,9%
Jaén	3.955	3,8%
Málaga	11.995	11,6%
Sevilla	24.881	24,1%
Resto de Provincias	7.087	6,9%
Desconocido	28.262	27,4%
Total general	103.221	100,0%

Tabla 21. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante. Fuente: Herramienta Siebel

7.3. Datos del correo electrónico.

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

Provincia	Volumen	%
Almería	2	0,0%
Cádiz	19	0,1%
Córdoba	9	0,1%
Granada	14	0,1%
Huelva	13	0,1%
Jaén	4	0,0%
Málaga	24	0,2%
Sevilla	70	0,5%
Resto de Provincias	10	0,1%
Desconocido	13.315	98,8%
Total general	13.480	100,0%

Tabla 22. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico. Fuente: Herramienta Siebel

7.4. Datos de internet sin firma electrónica.

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

Provincia	Volumen	%
Granada	2	0,2%
Huelva	1	0,1%
Sevilla	5	0,6%
Resto de Provincias	1	0,1%
Desconocido	879	99,0%
Total general	888	100,0%

Tabla 23. Distribución de las 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 las Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet con firma electrónica en función de la 'provincia andaluza', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	46	5,1%
Cádiz	95	10,4%
Córdoba	77	8,5%
Granada	93	10,2%
Huelva	52	5,7%
Jaén	66	7,3%
Málaga	149	16,4%
Sevilla	267	29,3%
Resto de Provincias	37	4,1%
Desconocido	28	3,1%
Total general	910	100,0%

Tabla 24. Distribución de las 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	43.160	36,2%
Total		43.160	36,2%
Andalucía	Almería	3.146	2,6%
	Cádiz	8.544	7,2%
	Córdoba	5.034	4,2%
	Granada	6.690	5,6%
	Huelva	4.064	3,4%
	Jaén	4.027	3,4%
	Málaga	12.170	10,2%
	Sevilla	25.227	21,2%
Andalucía Total		68.902	57,8%
Asturias	Asturias	74	0,1%
Asturias Total		74	0,1%
C. Aragón	Huesca	23	0,0%
	Teruel	16	0,0%
	Zaragoza	103	0,1%
C. Aragón Total		142	0,1%
C. Valenciana	Alicante	220	0,2%
	Castellón	59	0,0%
	Valencia	284	0,2%
C. Valenciana Total		563	0,5%
C.Balear	Baleares	131	0,1%
C.Balear Total		131	0,1%
Canarias	Las Palmas	100	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	62	0,1%
Canarias Total		162	0,1%
Cantabria	Cantabria	51	0,0%
Cantabria Total		51	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	64	0,1%



INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

	Ciudad Real	104	0,1%
	Cuenca	22	0,0%
	Guadalajara	29	0,0%
	Toledo	86	0,1%
Castilla- La Mancha Total		305	0,3%
Castilla-Leon	Burgos	37	0,0%
	León	46	0,0%
	Palencia	20	0,0%
	Salamanca	70	0,1%
	Segovia	37	0,0%
	Soria	31	0,0%
	Valladolid	77	0,1%
	Zamora	19	0,0%
	Ávila	26	0,0%
Castilla-Leon Total		363	0,3%
Cataluña	Barcelona	891	0,7%
	Girona	48	0,0%
	Lleida	14	0,0%
	Tarragona	71	0,1%
Cataluña Total		1.024	0,9%
Ceuta	Ceuta	48	0,0%
Ceuta Total		48	0,0%
Extremadura	Badajoz	209	0,2%
	Cáceres	75	0,1%
Extremadura Total		284	0,2%
Galicia	A Coruña	67	0,1%
	Lugo	19	0,0%
	Orense	17	0,0%
	Pontevedra	53	0,0%
Galicia Total		156	0,1%
La Rioja	La Rioja	32	0,0%
La Rioja Total		32	0,0%
Madrid	Madrid	3.219	2,7%
Madrid Total		3.219	2,7%
Melilla	Melilla	23	0,0%
Melilla Total		23	0,0%
Murcia	Murcia	324	0,3%
Murcia Total		324	0,3%
Navarra	Navarra	46	0,0%
Navarra Total		46	0,0%
País Vasco	Guipúzcoa	49	0,0%
	Vizcaya	109	0,1%
	Álava	31	0,0%
País Vasco Total		189	0,2%
Total general		119.198	100,0%

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

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	28.262	27,4%
Total		28.262	27,4%
Andalucía	Almería	3.098	3,0%
	Cádiz	8.425	8,2%
	Córdoba	4.947	4,8%
	Granada	6.579	6,4%
	Huelva	3.992	3,9%
	Jaén	3.955	3,8%
	Málaga	11.995	11,6%
	Sevilla	24.881	24,1%
Andalucía Total		67.872	65,8%
Asturias	Asturias	73	0,1%
Asturias Total		73	0,1%
C. Aragón	Huesca	23	0,0%
	Teruel	16	0,0%
	Zaragoza	103	0,1%
C. Aragón Total		142	0,1%
C. Valenciana	Alicante	219	0,2%
	Castellón	59	0,1%
	Valencia	284	0,3%
C. Valenciana Total		562	0,5%
C. Balear	Baleares	131	0,1%
C. Balear Total		131	0,1%
Canarias	Las Palmas	100	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	62	0,1%
Canarias Total		162	0,2%
Cantabria	Cantabria	50	0,0%
Cantabria Total		50	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	62	0,1%
	Ciudad Real	101	0,1%
	Cuenca	22	0,0%
	Guadalajara	28	0,0%
	Toledo	85	0,1%
Castilla- La Mancha Total		298	0,3%
Castilla-León	Burgos	37	0,0%
	León	46	0,0%
	Palencia	19	0,0%
	Salamanca	70	0,1%
	Segovia	37	0,0%
	Soria	31	0,0%
	Valladolid	77	0,1%
	Zamora	19	0,0%
	Ávila	26	0,0%
Castilla-León Total		362	0,4%
Cataluña	Barcelona	888	0,9%
	Girona	47	0,0%
	Lleida	14	0,0%

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

	Tarragona	67	0,1%
Cataluña Total		1.016	1,0%
Ceuta	Ceuta	48	0,0%
Ceuta Total		48	0,0%
Extremadura	Badajoz	205	0,2%
	Cáceres	75	0,1%
Extremadura Total		280	0,3%
Galicia	A Coruña	65	0,1%
	Lugo	19	0,0%
	Orense	17	0,0%
	Pontevedra	50	0,0%
Galicia Total		151	0,1%
La Rioja	La Rioja	32	0,0%
La Rioja Total		32	0,0%
Madrid	Madrid	3.204	3,1%
Madrid Total		3.204	3,1%
Melilla	Melilla	23	0,0%
Melilla Total		23	0,0%
Murcia	Murcia	321	0,3%
Murcia Total		321	0,3%
Navarra	Navarra	46	0,0%
Navarra Total		46	0,0%
País Vasco	Guipúzcoa	48	0,0%
	Vizcaya	107	0,1%
	Álava	31	0,0%
País Vasco Total		186	0,2%
Total general		103.221	100,0%

Tabla 26. Distribución de las Solicitudes del canal telefónico 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	13.315	98,8%
Total		13.315	98,8%
Andalucía	Almería	2	0,0%
	Cádiz	19	0,1%
	Córdoba	9	0,1%
	Granada	14	0,1%
	Huelva	13	0,1%
	Jaén	4	0,0%
	Málaga	24	0,2%
	Sevilla	70	0,5%
Andalucía Total		155	1,1%
Asturias	Asturias	1	0,0%
Asturias Total		1	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	1	0,0%
Castilla- La Mancha Total		1	0,0%
Cataluña	Barcelona	1	0,0%
Cataluña Total		1	0,0%
Galicia	Pontevedra	2	0,0%
Galicia Total		2	0,0%

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Madrid	Madrid	3	0,0%
Madrid Total		3	0,0%
País Vasco	Vizcaya	2	0,0%
País Vasco Total		2	0,0%
Total general		13.480	100,0%

Tabla 27. Distribución de las Solicitudes de '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:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	879	99,0%
Total		879	99,0%
Andalucía	Granada	2	0,2%
	Huelva	1	0,1%
	Sevilla	5	0,6%
Andalucía Total		8	0,9%
C. Valenciana	Alicante	1	0,1%
C. Valenciana Total		1	0,1%
Total general		888	100,0%

Tabla 28. Distribución de las Solicitudes de Internet sin firma electrónica según '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	28	3,1%
Total		28	3,1%
Andalucía	Almería	46	5,1%
	Cádiz	95	10,4%
	Córdoba	77	8,5%
	Granada	93	10,2%
	Huelva	52	5,7%
	Jaén	66	7,3%
	Málaga	149	16,4%
	Sevilla	267	29,3%
Andalucía Total		845	92,9%
Cantabria	Cantabria	1	0,1%
Cantabria Total		1	0,1%
Castilla- La Mancha	Albacete	1	0,1%
	Ciudad Real	3	0,3%
	Guadalajara	1	0,1%
	Toledo	1	0,1%
Castilla- La Mancha Total		6	0,7%
Castilla-León	Palencia	1	0,1%
Castilla-León Total		1	0,1%
Cataluña	Barcelona	2	0,2%
	Girona	1	0,1%
	Tarragona	4	0,4%
Cataluña Total		7	0,8%

Extremadura	Badajoz	4	0,4%
Extremadura Total		4	0,4%
Galicia	A Coruña	2	0,2%
	Pontevedra	1	0,1%
Galicia Total		3	0,3%
Madrid	Madrid	11	1,2%
Madrid Total		11	1,2%
Murcia	Murcia	3	0,3%
Murcia Total		3	0,3%
País Vasco	Guipúzcoa	1	0,1%
País Vasco Total		1	0,1%
Total general		910	100,0%

Tabla 29. Distribución de las Solicitudes de Internet con firma electrónica según '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	63.771	53,5%
Hombre	49.130	41,2%
Desconocido	6.297	5,3%
Total general	119.198	100,0%

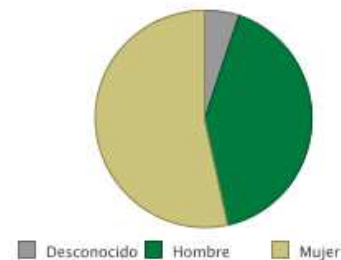


Tabla 30. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

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 -2014												IGA JdA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov-	dic	
Mujer	6.593	5.941	6.177	5.068	5.240	5.111	4.722	3.061	5.346	4.335	3.597	3.484	58.675
Hombre	5.143	4.520	4.787	3.955	3.900	3.854	3.607	2.240	4.055	3.238	2.565	2459	44.323
Desconocido	24	15	15	18	36	22	25	30	26	4	5	3	223
Total general	11.760	10.476	10.979	9.041	9.176	8.987	8.354	5.331	9.427	7.577	6.167	5.946	103.221

Tabla 31. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes' según el 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 2014												IGA JdA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct-	nov-	dic	
Mujer	337	420	406	385	389	307	392	254	351	317	407	322	4.287
Hombre	308	323	341	329	416	379	386	207	294	253	290	254	3.780
Desconocido	314	332	331	272	2041	294	269	216	399	432	297	216	5.413
Total general	959	1.075	1.078	986	2.846	980	1.047	677	1.044	1.002	994	792	13.480

Tabla 32. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico' según el 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 2014												IGA JdA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
Mujer	25	23	25	19	17	15	23	16	19	8	26	6	222
Hombre	19	20	16	18	26	13	31	12	20	11	24	11	221
Desconocido	49	48	53	35	53	33	35	18	25	43	43	10	445
Total general	93	91	94	72	96	61	89	46	64	62	93	27	888

Tabla 33. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'sin firma electrónica' según el 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 2014												IGA JdA
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct-	nov	dic	
Mujer	30	18	26	22	28	30	22	15	30	19	30	13	283
Hombre	57	36	41	60	46	47	46	29	33	56	59	37	547
Desconocido	4	10	3	8	12		13	5	5	7	9	4	80
Total general	91	64	70	90	86	77	81	49	68	82	98	54	910

Tabla 34. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'con firma electrónica' según el género. Fuente: Herramienta Siebel.

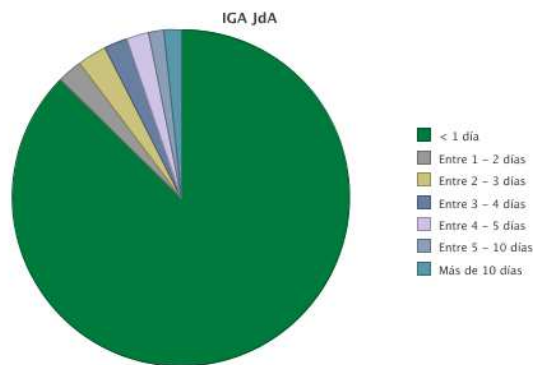
10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes.

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
IGA JdA	85.670	2.823	3319	2646	2557	1664	1966

Tabla 35. Distribución de las Solicitudes según tiempo empleado en facilitarle al usuario respuesta. Fuente: Herramienta Siebel.



Nota: En el presente apartado y en los sucesivos, se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail Offline.

10.2. 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
IGA JdA	83.855	326	145	150	64	89	26

Tabla 36. Distribución de las Solicitudes 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
IGA JdA	1.338	2.177	2.682	2.084	2.088	1.213	1.912

Tabla 37. Distribución de Solicitudes según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel.

Nota: De las 1.912 Solicitudes de Servicio resueltas en más de 10 días, 1.735 corresponden a solicitudes relacionadas con los correos masivos recibidos en el mes de mayo, reclamando la Titularidad Pública de la Mezquita de Córdoba, resolviéndose todas ellas en el mes de diciembre.

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
IGA JdA	77	132	229	163	164	108	15

Tabla 38. Distribución de Solicitudes 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
IGA JdA	124	141	190	166	166	121	2

Tabla 39. Distribución de Solicitudes 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 todo el año, así como el detalle de las mismas:

Origen	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14
Llamada entrante	2	2	2	1	4	2	-	1	1	1	1	-
Correo electrónico entrante	11	16	17	8	14	9	4	5	3	7	5	5
Portal Web	1	3	1	1	-	3	1	1	-	2	-	1
Web Entrante Con	1	-	-	-	-	1	-	-	1	1	-	1
Web Entrante Sin	2	1	3	3	-	2	3	3	-	3	1	-
Traspasada CEIS	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Total general	17	22	23	14	18	17	8	10	5	14	7	7

Tabla 40. Distribución global de las solicitudes resueltas por nivel 3. Fuente: Herramienta Siebel.

11.2. Tiempo empleado en la resolución de solicitudes.

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

	Origen	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	> 4 días	Total general
IGA JdA	Correo electrónico entrante	1	6	59	3	35	104
	Llamada entrante	7	2	3	-	5	17
	Web Entrante Sin	2	-	11	2	6	21
	Portal Web	-	-	10	1	3	14
	Traspasada CEIS	-	-	1	-	-	1
	Web Entrante Con	-	-	4	-	1	5
IGA JdA Total		10	8	88	6	50	162

Tabla 41. Distribución de los tiempos medios de resolución de las solicitudes resueltas por nivel 3. 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 perdidas antes de 5 segundos
- **Llamadas tiempo excedido:** Llamada rechazada por el Servicio mediante una locución de despedida y una vez transcurrido 2 minutos y medio.
- **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 perdidas antes de 5 segundos

	2014											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	13.458	12.507	13.151	11.203	11.245	11.169	10.614	6.917	13.380	12.531	8.861	9.197
Nº Llamadas Atendidas	12.693	12.000	12.598	10.756	10.906	10.641	10.139	6.725	12.406	11.126	8.066	8.555
Nº Llamadas Perdidas	743	497	532	416	315	447	410	186	752	1055	741	587
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	234	130	145	87	122	115	120	74	135	126	82	101
Nº Llamadas Tiempo Excedido	22	10	21	33	24	81	65	6	222	350	54	57
Nº Llamadas Abandonadas	531	377	408	362	217	413	355	118	839	1279	713	543
% Llamadas Abandonadas	4,02	3,05	3,14	3,26	1,95	3,74	3,38	1,72	6,33	10,31	8,12	5,97
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 1m 53s	0h 1m 54s	0h 1m 51s	0h 1m 55s	0h 1m 52s	0h 1m 50s	0h 1m 54s	0h 1m 43s	0h 1m 50s	0h 1m 53s	0h 1m 43s	0h 1m 38s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 22s	0h 0m 17s	0h 0m 18s	0h 0m 17s	0h 0m 13s	0h 0m 20s	0h 0m 19s	0h 0m 12s	0h 0m 27s	0h 0m 39s	0h 0m 35s	0h 0m 28s

Tabla 42. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

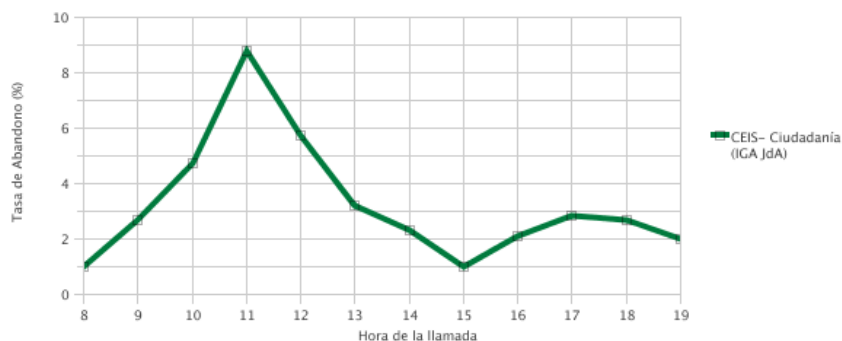
	Total
Nº Llamadas Recibidas	13.4233
Nº Llamadas Atendidas	12.6611
Nº Llamadas Perdidas	6.681
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	1.471
Nº Llamadas Tiempo Excedido	945
Nº Llamadas Abandonadas	6.155
% Llamadas Abandonadas	4,64
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 1m 50s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 22s

Tabla 43. Información global del año analizado

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

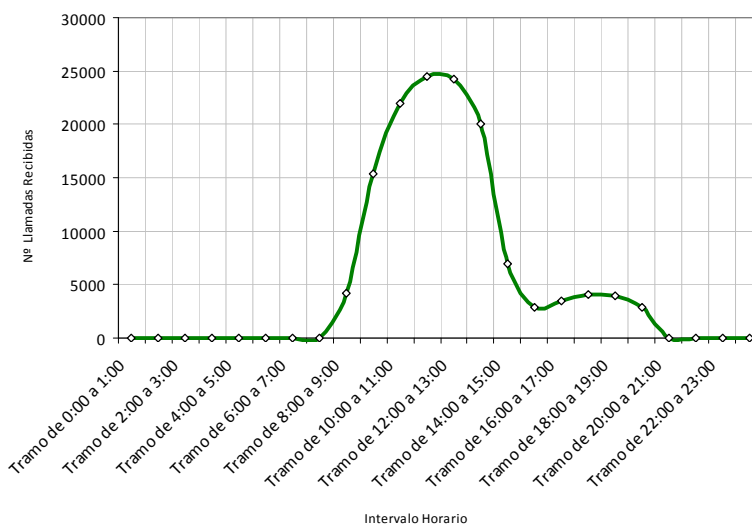
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el año de análisis.

Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



12.2. Incidencia horaria.

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



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 telefónica	Total
Tramo de 0:00 a 1:00	137	0	137
Tramo de 1:00 a 2:00	75	0	75
Tramo de 2:00 a 3:00	39	0	39
Tramo de 3:00 a 4:00	24	0	24
Tramo de 4:00 a 5:00	14	0	14
Tramo de 5:00 a 6:00	19	0	19
Tramo de 6:00 a 7:00	48	0	48

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Tramo de 7:00 a 8:00	345	0	345
Tramo de 8:00 a 9:00	41	4.206	4.247
Tramo de 9:00 a 10:00	84	15.311	15.395
Tramo de 10:00 a 11:00	137	21.906	22.043
Tramo de 11:00 a 12:00	164	24.448	24.612
Tramo de 12:00 a 13:00	190	24.295	24.485
Tramo de 13:00 a 14:00	182	20.011	20.193
Tramo de 14:00 a 15:00	121	6.959	7.080
Tramo de 15:00 a 16:00	148	2.888	3.036
Tramo de 16:00 a 17:00	156	3.428	3.584
Tramo de 17:00 a 18:00	203	4.040	4.243
Tramo de 18:00 a 19:00	222	3.903	4.125
Tramo de 19:00 a 20:00	198	2.838	3.036
Tramo de 20:00 a 21:00	1.667	0	1.667
Tramo de 21:00 a 22:00	812	0	812
Tramo de 22:00 a 23:00	471	0	471
Tramo de 23:00 a 0:00	307	0	307
Total general	5.804	134.233	140.037

Tabla 44. Distribución según el horario de atención telefónica del Centro

Nota: En la tabla adjunta se omite el volumen de llamadas recibidas fuera del horario de atención durante el mes de diciembre 2014 tras la migración a VozIP del buzón de Voz.

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

Cola de Entrada	2014												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Novi	Dic	
Llamadas Recibidas Fuera del horario de Atención telefónica	462	504	422	516	571	533	716	524	632	588	336	0	5.804
Llamadas recibidas durante el horario de Atención telefónica	13.458	12.507	13.151	11.203	11.245	11.169	10.614	6.917	13.380	12.531	8.861	9.197	134.233
Total general	13.920	13.011	26.931	11.719	11.816	11.702	11.330	7.441	14.012	13.119	9.197	9.197	140.037

Nota: En la tabla adjunta se omite el volumen de llamadas recibidas fuera del horario de atención durante el mes de diciembre 2014 tras la migración a VozIP del buzón de Voz.

12.3. Datos según el número de teléfono de las personas usuarias.

Finalmente, se presenta el volumen de las llamadas recibidas en función del número de teléfono desde el que se realiza la llamada al Centro.

Agrupación Números de Teléfono	Nº Llamadas Recibidas
90	13
Extensión	9.102
Fijo	83.171
Móvil	47.752
Total general	140.037

Tabla 45. Distribución según el horario de atención telefónica del Centro

13. Particularidade del Buzón de Voz.

13.1. Ratios del Buzón de voz.

Buzón	2014
Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)	223
Número de Consultas Reales	457
Total Grabados	498

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'.

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':

Nota: Por motivos de espacio, la tabla referida se adjunta en el [Anexo3](#) de este documento.


Tabla 46. Distribución anual de las Soluciones de Servicio del buzón de voz según 'Ámbito'. 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':

Nota: Por motivos de espacio, la tabla referida se adjunta en el [Anexo4](#) de este documento.

Tabla 47. Distribución anual de las Soluciones de Servicio del buzón de voz según 'Categorización'. Fuente: Herramienta Siebel

	Informe_Anual_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

14. Quejas o mejoras de las personas usuarias.

A lo largo del año analizado no se han registrado solicitudes de servicio relacionadas con el Buzón de propuestas y mejoras.

15. Glosarios 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).

Llamada entrante Offline: Llamadas entrantes que no se registran de manera automática en la herramienta de gestión de solicitudes de servicio y que se registran de manera manual por los agentes del servicio con posterioridad.

Siebel: Herramientas de trabajo para el registro y seguimiento de los incidentes.

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	Informe_Anual_IGA JdA IECA_2014_v2.0	Informe
	INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD	

Anexos

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

16. Anexos.

16.1. Anexo 1.

Distribución mensual de las solicitudes de Servicio de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía, según Canal de Entrada.

Origen	Enero 2014	Febrero 2014	Marzo 2014	Abril 2014	Mayo 2014	Junio 2014	Julio 2014	Agosto 2014	Septiembre 2014	Octubre 2014	Noviembre 2014	Diciembre 2014
Llamadas entrantes	11.760	10.476	10.979	9.041	9.176	8.987	8.354	5.331	9.427	7.577	6.167	5.946
Correo electrónico entrante	959	1.075	1.078	986	2.846	980	1.047	677	1.044	1.002	994	792
Web Entrante Sin	93	91	94	72	96	61	89	46	64	62	93	27
Web Entrante Con	91	64	70	90	86	77	81	49	68	82	98	54
Otros Orígenes	61	59	67	63	60	66	56	42	41	86	43	55
Total general	12.964	11.765	12.288	10.252	12.264	10.171	9.627	6.145	10.644	8.809	7.395	6.874

16.2. Anexo 2.

Distribución anual de las Soluciones de Servicio según 'Ámbito' y 'Subservicio'.

Subservicio	Consejería de Justicia e Interior	Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	Administración del Estado	Consejería de Educación, Cultura y Deporte	Consejería de Hacienda y Administración Pública	Otros	Consejería de Fomento y Vivienda	Consejería de la Presidencia	Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	Administración Local	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Consejería de Turismo y Comercio	Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	No Definido	Volumen
Información Telefónica / Direcciones	21.715	16.775	7.923	0	4.027	1.796	0	1.472	1.037	876	0	584	339	297	0	1	56.842
Prestación de Servicios Sociales	0	5.947	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5.949
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	78	2.721	5.151	0	3.356	74	0	302	111	436	0	19	123	79	0	1	12.451
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	0	0	0	4.529	0	0	398	0	0	0	663	0	0	0	0	0	5.590
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	35	3.789	656	0	356	8	0	145	35	49	0	24	46	5	0	0	5.148
Admisión y Escolarización	0	0	239	0	3.538	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.777
Autorizaciones / Concesiones / Permisos	239	1.067	3.526	0	1.085	122	0	178	48	197	0	203	74	7	0	2	6.748

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

/ Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados																		
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2	32	139	0	2.037	7	0	38	4	2	0	1	7	2	0	0	0	2.271
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	201	1.686	1.769	0	378	530	1.735	102	201	48	0	101	58	50	0	0	0	6.859
Inscripciones en Registros Oficiales	1.457	1.680	1.283	0	100	42	0	9	7	44	0	17	108	10	0	0	0	4.757
Controles / Inspecciones / Programas	12	427	1.015	0	54	3	0	12	295	7	0	10	2	3	0	0	0	1.840
Cursos de Formación / Master	109	53	95	0	988	13	0	4	3	20	0	8	2	4	0	0	0	1.299
Empleo Público	29	299	0	0	416	589	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.333
Tramitación Telemática	20	141	498	0	55	30	0	3	5	11	0	4	7	8	0	1	0	783
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	0	0	0	0	0	447	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	447
Viviendas	0	0	0	0	0	0	0	419	0	0	0	0	0	0	0	0	0	419
Información complementaria	8	67	41	15	57	39	368	2	11	3	2	4	3	3	0	0	0	623
Asistencia Jurídica Gratuita	248	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	248
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	84	170	126	0	71	62	0	16	63	18	0	22	24	6	0	0	0	662
Horarios / Registro	39	81	31	0	33	132	0	9	84	13	0	3	6	9	0	0	0	440
Publicaciones	14	80	28	0	57	21	0	11	28	84	0	21	7	4	0	0	0	355
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	0	0	83
Conciertos / Convenios	1	8	78	0	10	3	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	105
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	6	19	7	0	7	55	0	5	1	1	0	1	1	0	0	0	0	103
Violencia/Maltrato	7	29	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
Urbanismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	11
Ferías / Certámenes	2	3	3	0	4	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	17
Total general	24.306	35.074	22.608	4.544	16.631	3.973	2.501	2.728	1.935	1.810	665	1.033	809	491	83	7	119.198	

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

16.3. Anexo 3.

Distribución anual de las Soluciones de Servicio del buzón de voz según 'Ámbito'.

Ámbito	ene-14		feb-14		mar-14		abr-14		may-14		jun-14		jul-14		ago-14		sep-14		oct-14		nov-14		dic-14		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	11	40,70%	7	43,80%	5	19,20%	8	44,40%	11	44,00%	7	38,90%	3	30,00%	10	55,60%	2	20,00%	13	35,10%	4	40,00%	12	52,20%	93	39,1%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	7	25,90%	1	6,30%	3	11,50%	1	5,60%	6	24,00%	2	11,10%			1	5,60%	1	10,00%	3	8,10%	1	10,00%	6	26,10%	32	13,0%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	4	14,80%	2	12,50%	4	15,40%	1	5,60%	1	4,00%	1	5,60%	3	30,00%			4	40,00%	2	5,40%	1	10,00%	2	8,70%	25	10,0%
Consejería de Justicia e Interior	2	7,40%	2	12,50%	7	26,90%	3	16,70%			3	16,70%			1	5,60%			1	2,70%	1	10,00%	1	4,30%	21	8,80%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	1	3,70%			2	7,70%	1	5,60%	1	4,00%	2	11,10%	1	10,00%					12	32,40%					20	8,40%
Administración del Estado			2	12,50%	3	11,50%	1	5,60%	2	8,00%	1	5,60%	1	10,00%	3	16,70%			2	5,40%			1	4,30%	16	6,70%
Consejería de Fomento y Vivienda	1	3,70%			1	3,80%	1	5,60%	2	8,00%	1	5,60%			1	5,60%			1	2,70%	2	20,00%			10	4,20%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales			2	12,50%									1	10,00%			2	20,00%			1	10,00%			6	2,50%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio							2	11,10%											2	5,40%					4	1,70%
Otros					1	3,80%			1	4,00%	1	5,60%					1	10,00%							4	1,70%
Consejería de la Presidencia									1	4,00%					2	11,10%									3	1,30%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1	3,70%																	1	2,70%					2	0,80%
Administración Local													1	10,00%											1	0,40%
Consejería de Turismo y Comercio																							1	4,30%	1	0,40%
Total general	27	100,0%	16	100,0%	26	100,0%	18	100,0%	25	100,0%	18	100,0%	10	100,0%	18	100,0%	10	100,0%	37	100,0%	10	100,0%	23	100,0%	238	100,0%

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

16.4. Anexo 4.

Distribución anual de las Soluciones de Servicio del buzón de voz según 'Categorización'

SubServicio	ene-2014		feb-2014		mar-2014		abr-2014		may-2014		jun-2014		jul-2014		ago-2014		sep-2014		oct-2014		nov-2014		dic-2014		Total	%	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%			
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	13	48,1%	5	31,3%	3	11,5%	6	33,3%	4	16,0%	4	22,2%	3	30,0%	4	22,2%	3	30,0%	7	18,9%	3	30,0%	3	13,0%	58	24,4%	
Empleo Público	1	3,7%	1	6,3%			1	5,6%											11	29,7%					14	5,9%	
Información Telefónica / Direcciones	4	14,8%	4	25,0%	8	30,8%	3	16,7%	5	20,0%	5	27,8%	1	10,0%	6	33,3%			3	8,1%	3	30,0%	9	39,1%	51	21,4%	
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	4	14,8%			2	7,7%					1	5,6%	2	20,0%	1	5,6%	1	10,0%	3	8,1%	1	10,0%	1	4,3%	16	6,7%	
Tramitación Telemática									4	16,0%	1	5,6%											3	13,0%	8	3,4%	
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla			2	12,5%	4	15,4%	1	5,6%	3	12,0%	2	11,1%	2	20,0%	3	16,7%	1	10,0%	2	5,4%				1	4,3%	21	8,8%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados			1	6,3%	2	7,7%	1	5,6%			2	11,1%							3	8,1%			3	13,0%	12	5,0%	
Prestación de Servicios Sociales	2	7,4%			3	11,5%	2	11,1%					1	10,0%	3	16,7%			3	8,1%					14	5,9%	
Pruebas / Exámenes / Convocatorias			2	12,5%	2	7,7%	1	5,6%									1	10,0%							6	2,5%	
Viviendas							1	5,6%	2	8,0%	1	5,6%									1	10,0%			5	2,1%	
Controles / Inspecciones / Programas									2	8,0%													2	8,7%	4	1,7%	
Admisión y Escolarización	1	3,7%			1	3,8%			1	4,0%			1	10,0%	1	5,6%	2	20,0%							7	2,9%	
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos									2	8,0%	1	5,6%					1	10,0%	2	5,4%	1	10,0%			7	2,9%	

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Horarios / Registro	2	7,4%			1	3,8%																	3	1,3%		
Asistencia Jurídica Gratuita			1	6,3%			1	5,6%			1	5,6%												3	1,3%	
Cursos de Formación / Master																1	10,0%							1	0,4%	
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General									1	4,0%														1	0,4%	
Inscripciones en Registros Oficiales							1	5,6%										1	2,7%		1	10,0%		3	1,3%	
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)									1	4,0%								1	2,7%					2	0,8%	
Publicaciones																		1	2,7%				1	4,3%	2	0,8%
Total general	27	100,0%	16	100,0%	26	100,0%	18	100,0%	25	100,0%	18	100,0%	10	100,0%	18	100,0%	10	100,0%	37	100,0%	10	100,0%	23	100,0%	238	100,0%