

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

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2013

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**
 - 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 Usuaras**
 - 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. Particularidades del Canal Telefónico**
 - 11.1. *Indicadores de eficacia*
 - 11.2. *Incidencia horaria*
- 12. Particularidades del Buzón de Voz**
 - 12.1. *Ratios del Buzón IGA JdA*
 - 12.2. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización*
 - 12.3. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito*
- 13. Conclusiones**
- 14. Glosario de Términos**
 - 14.1. *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 de la Línea Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA) durante el año de análisis.

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 periodo de análisis.

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

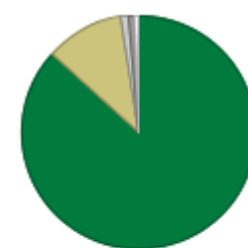
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten el teléfono 902 505 505. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- Solicitudes de Servicio relativas a la **Línea de Servicio BOJA**.

- Solicitudes de Servicio referente al **Libro de Sugerencias y Reclamaciones (LSR)**.

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	IGA JdA	Total
Llamadas entrantes	196	487	94.605	95288
Correo electrónico entrante	84	64	11.818	11966
Web Entrante Sin	12	0	1.105	1117
Web Entrante Con	0	0	968	968
Otros Origenes	46	0	469	515
Total general	338	551	108.965	109854



■ Llamadas entrantes
 ■ Correo electrónico entra
 ■ Web Entrante Sin
 ■ Web Entrante Con
 ■ Otros Origenes

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:

Origen	ene-2013			feb-2013			mar-2013			abr-2013			may-2013			jun-2013			jul-2013			ago-2013			sep-2013			oct-2013			nov-2013			dic-2013			IGA JdA	BOJA	LSR
	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR						
Llamadas entrantes	6.373	56	8	6.314	31	8	6.222	33	10	7.495	30	3	8.386	38	9	8.630	44	31	7.982	29	22	5.475	18	18	9.790	54	20	8.277	48	23	11.004	58	25	8.657	48	19	94.605	487	196
Correo electrónico entrante	942	4	2	980	6	6	909	2	4	1.035	3	7	1.084	8	9	1.124	7	7	1.116	7	8	848	2	7	1.266	5	9	1.009	6	7	803	7	9	702	7	9	11.818	64	84
Web Entrante Con	89	0	0	92	0	0	81	0	0	81	0	0	101	0	0	84	0	0	67	0	0	76	0	0	81	0	0	80	0	0	66	0	0	70	0	0	968	0	0
Web Entrante Sin	81	0	0	86	0	0	97	0	0	113	0	1	98	0	2	110	0	3	103	0	0	71	0	0	105	0	2	95	0	1	60	0	1	86	0	2	1.105	0	12
Otros Orígenes	30	0	1	19	0	1	29	0	4	29	0	6	29	0	6	41	0	3	51	0	8	30	0	0	50	0	1	36	0	3	55	0	6	70	0	7	469	0	46
Total general	7.515	60	11	7.491	37	15	7.338	35	18	8.753	33	17	9.698	46	26	9.989	51	44	9.319	36	38	6.500	20	25	11.292	59	32	9.497	54	34	11.988	65	41	9.585	55	37	108.965	551	338

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':

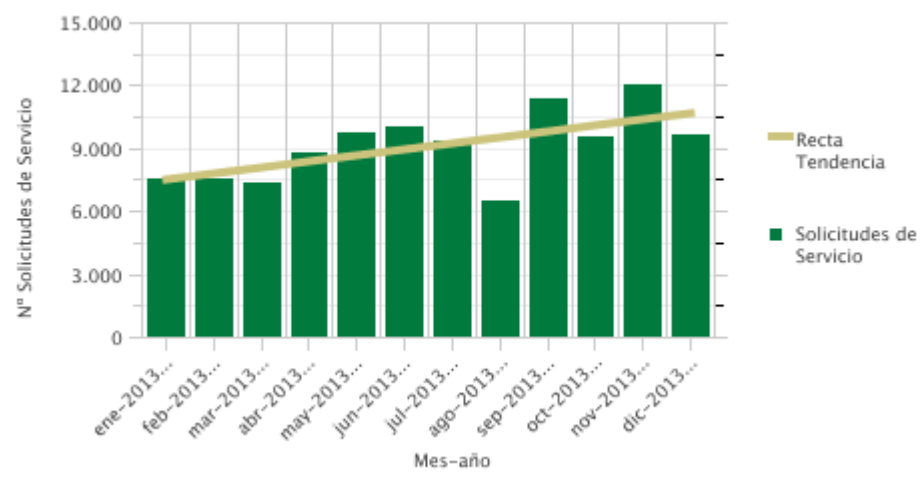
Origen	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2013	feb-2013	mar-2013	abr-2013	may-2013	jun-2013	jul-2013	ago-2013	sep-2013	oct-2013	nov-2013	dic-2013	
Llamada entrante	5819	5619	5556	6562	7763	8273	6740	4680	7936	6578	9195	6930	81651
Llamada entrante Offline	554	695	666	933	623	357	1242	795	1854	1699	1809	1727	12954
Total general	6373	6314	6222	7495	8386	8630	7982	5475	9790	8277	11004	8657	94605

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.

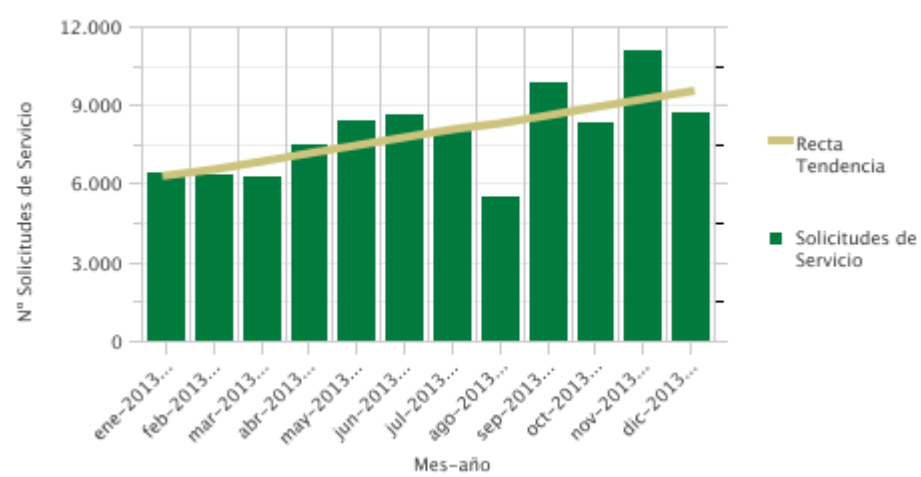


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2013	7515
feb-2013	7491
mar-2013	7338
abr-2013	8753
may-2013	9698
jun-2013	9989
jul-2013	9319
ago-2013	6500
sep-2013	11292
oct-2013	9497
nov-2013	11988
dic-2013	9585
Total general	108965

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':

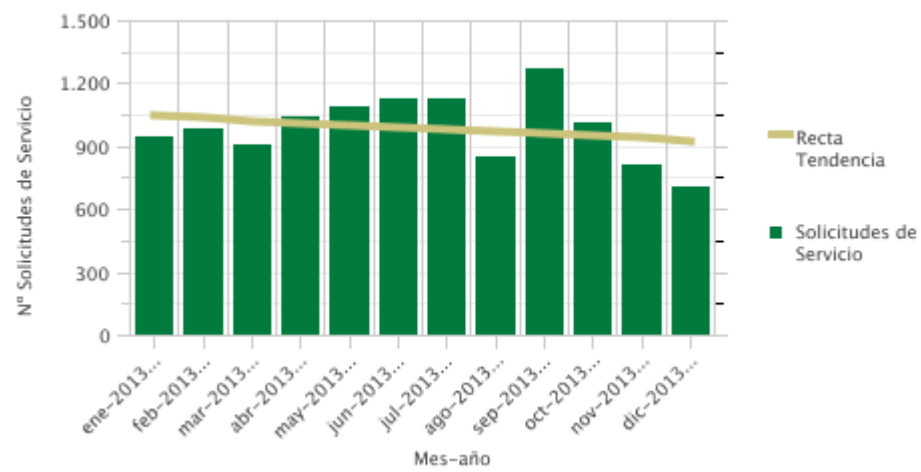


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2013	6373
feb-2013	6314
mar-2013	6222
abr-2013	7495
may-2013	8386
jun-2013	8630
jul-2013	7982
ago-2013	5475
sep-2013	9790
oct-2013	8277
nov-2013	11004
dic-2013	8657
Total general	94605

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':

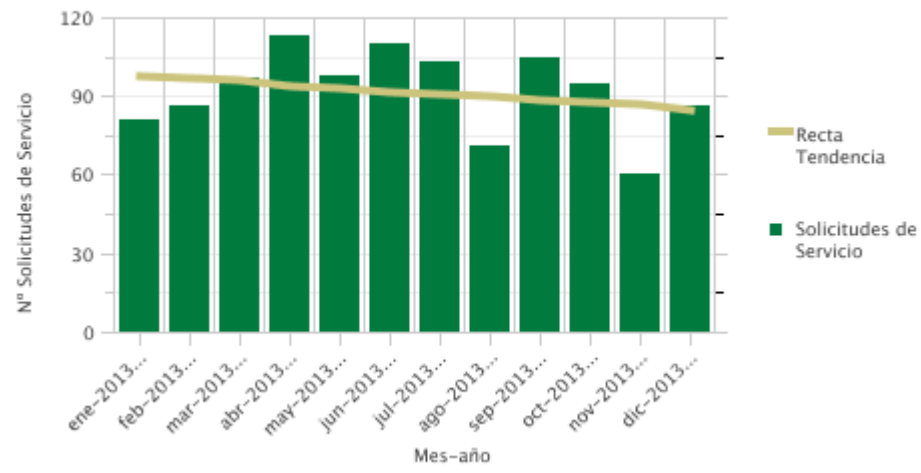


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	Solicitudes de Servicio
ene-2013	942
feb-2013	980
mar-2013	909
abr-2013	1035
may-2013	1084
jun-2013	1124
jul-2013	1116
ago-2013	848
sep-2013	1266
oct-2013	1009
nov-2013	803
dic-2013	702
Total general	11818

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':

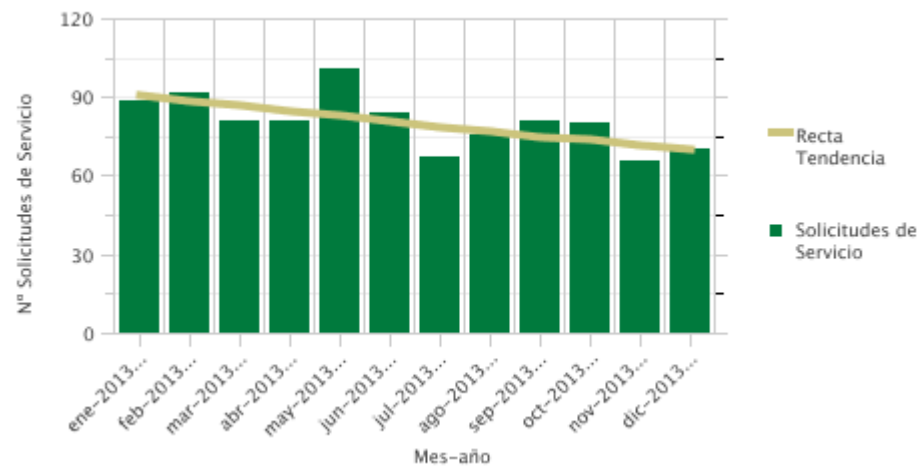


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2013	81
feb-2013	86
mar-2013	97
abr-2013	113
may-2013	98
jun-2013	110
jul-2013	103
ago-2013	71
sep-2013	105
oct-2013	95
nov-2013	60
dic-2013	86
Total general	1105

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-2013	89
feb-2013	92
mar-2013	81
abr-2013	81
may-2013	101
jun-2013	84
jul-2013	67
ago-2013	76
sep-2013	81
oct-2013	80
nov-2013	66
dic-2013	70
Total general	968

Tabla 8. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web 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 (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Salud y Bienestar Social	22.989	27,6%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	19.933	24,0%
Consejería de Educación	13.518	16,3%
Consejería de Fomento y Vivienda	4.642	5,6%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	4.604	5,5%
Consejería de Justicia e Interior	4.108	4,9%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	3.167	3,8%
Administración del Estado	3.106	3,7%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	2.529	3,0%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	1.566	1,9%
Consejería de Cultura y Deporte	919	1,1%
Consejería de Turismo y Comercio	692	0,8%
Administración Local	514	0,6%
No Definido	510	0,6%
Otros	324	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	35	0,0%
Total general	83.156	100,0%

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del 'ámbito' al que pertenezca durante el año de análisis (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Justicia e Interior	10.465	40,5%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	5.677	22,0%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	4.378	17,0%
Administración del Estado	815	3,2%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	1.695	6,6%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	785	3,0%
Consejería de Fomento y Vivienda	536	2,1%
Consejería de la Presidencia	309	1,2%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	314	1,2%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	244	0,9%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	177	0,7%
Administración Local	134	0,5%
Otros	144	0,6%
Consejería de Turismo y Comercio	123	0,5%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	11	0,0%
No Definido	2	0,0%
Total general	25.809	100,0%

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

5.2. Datos del teléfono

En este apartado 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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Salud y Bienestar Social	20.256	28,4%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	17.124	24,0%
Consejería de Educación	10.830	15,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	4.007	5,6%
Consejería de Justicia e Interior	3.859	5,4%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3.534	5,0%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	2.976	4,2%
Administración del Estado	2.854	4,0%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	2.126	3,0%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	1.345	1,9%
Consejería de Cultura y Deporte	715	1,0%
Consejería de Turismo y Comercio	572	0,8%
No Definido	431	0,6%
Administración Local	461	0,6%
Otros	161	0,2%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	25	0,0%
Total general	71.276	100,0%

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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Justicia e Interior	10.352	44,4%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	4.972	21,3%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	3.782	16,2%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	1.253	5,4%
Administración del Estado	747	3,2%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	556	2,4%
Consejería de Fomento y Vivienda	493	2,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	257	1,1%
Consejería de la Presidencia	255	1,1%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	208	0,9%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	158	0,7%
Administración Local	116	0,5%
Consejería de Turismo y Comercio	101	0,4%
Otros	67	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	11	0,0%
No Definido	1	0,0%
Total general	23.329	100,0%

Tabla 10. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamada entrante' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.3. Datos del correo electrónico

En este apartado 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 'correo electrónico' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	2.488	25,3%
Consejería de Salud y Bienestar Social	2.238	22,7%
Consejería de Educación	2.201	22,4%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	761	7,7%
Consejería de Fomento y Vivienda	555	5,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	347	3,5%
Consejería de Justicia e Interior	215	2,2%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	201	2,0%
Administración del Estado	200	2,0%
Consejería de Cultura y Deporte	155	1,6%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	149	1,5%
Otros	119	1,2%
Consejería de Turismo y Comercio	98	1,0%
No Definido	68	0,7%
Administración Local	42	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	6	0,1%
Total general	9.843	100,0%

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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	571	28,9%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	506	25,6%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	356	18,0%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	144	7,3%
Consejería de Justicia e Interior	86	4,4%
Otros	60	3,0%
Administración del Estado	50	2,5%
Consejería de la Presidencia	50	2,5%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	44	2,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	30	1,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	30	1,5%
Administración Local	17	0,9%
Consejería de Turismo y Comercio	17	0,9%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	13	0,7%
No Definido	1	0,1%
Total general	1.975	100,0%

Tabla 11. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.4. Datos de internet sin firma electrónica

En este apartado 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 'Internet sin firma electrónica' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	320	34,7%
Consejería de Salud y Bienestar Social	178	19,3%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	119	12,9%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	114	12,4%
Consejería de Cultura y Deporte	35	3,8%
Consejería de Fomento y Vivienda	30	3,3%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	25	2,7%
Administración del Estado	21	2,3%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	18	2,0%
Consejería de Justicia e Interior	17	1,8%
Otros	16	1,7%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	12	1,3%
Consejería de Turismo y Comercio	8	0,9%
Administración Local	5	0,5%
No Definido	3	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,2%
Total general	923	100,0%

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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	52	28,6%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	46	25,3%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	33	18,1%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	18	9,9%
Administración del Estado	7	3,8%
Otros	7	3,8%
Consejería de Justicia e Interior	6	3,3%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	5	2,7%
Consejería de Turismo y Comercio	3	1,6%
Consejería de la Presidencia	2	1,1%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	1	0,5%
Consejería de Fomento y Vivienda	1	0,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	1	0,5%
Total general	182	100,0%

Tabla 12. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.5. Datos de internet con firma electrónica

En este apartado 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 'Internet con firma electrónica' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Salud y Bienestar Social	219	27,7%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	166	21,0%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	133	16,8%
Consejería de Educación	121	15,3%
Consejería de Fomento y Vivienda	40	5,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	21	2,7%
Administración del Estado	18	2,3%
Otros	17	2,1%
Consejería de Turismo y Comercio	12	1,5%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	11	1,4%
Consejería de Justicia e Interior	11	1,4%
Consejería de Cultura y Deporte	9	1,1%
No Definido	6	0,8%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	4	0,5%
Administración Local	2	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,1%
Total general	791	100,0%

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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales	54	30,5%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	36	20,3%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	26	14,7%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	18	10,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	9	5,1%
Consejería de Justicia e Interior	8	4,5%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	6	3,4%
Otros	6	3,4%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	5	2,8%
Administración del Estado	3	1,7%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	3	1,7%
Consejería de Turismo y Comercio	2	1,1%
Consejería de la Presidencia	1	0,6%
Total general	177	100,0%

Tabla 13. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito*. 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	69003	63,3%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	10010	9,2%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	5177	4,8%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	4845	4,4%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	3638	3,3%
Admisión y Escolarización	2681	2,5%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	2380	2,2%
Inscripciones en Registros Oficiales	2317	2,1%
Prestación de Servicios Sociales	1872	1,7%
Cursos de Formación / Master	1419	1,3%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1048	1,0%
Empleo Público	981	0,9%
Viviendas	760	0,7%
Reclamaciones	721	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	384	0,4%
Horarios / Registro	329	0,3%
Información complementaria	322	0,3%
Controles / Inspecciones / Programas	279	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	234	0,2%
Publicaciones	202	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	96	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	61	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	60	0,1%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	47	0,0%
Conciertos / Convenios	34	0,0%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	24	0,0%
Materias que no son objeto de información	13	0,0%
Por definir	12	0,0%
Ferías / Certámenes	7	0,0%
Urbanismo	6	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	3	0,0%
Total general	108965	100,0%

Tabla 14: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Año de Análisis. 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 existentes tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012 y resto de ámbitos.

Subservicio	Consejería de Salud y Bienestar Social	Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	Consejería de Educación	Consejería de Justicia e Interior	Administración del Estado	Consejería de Fomento y Vivienda	Consejería de Hacienda y Administración Pública	Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	Consejería de la Presidencia e Igualdad	Consejería de Cultura y Deporte	Administración Local	Consejería de Turismo y Comercio	No Definido	Otros	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	Volumen
Información Telefónica / Direcciones	16.475	12.365	6.059	3.538	0	2.952	2.762	2.386	1.807	1.194	625	0	451	298	0	0	50.912
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	0	0	0	0	3.099	0	0	0	0	0	0	511	0	17	182	6	3.815
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	1.999	2.672	2.200	24	0	771	95	48	206	98	74	0	88	43	0	0	8.318
Admisión y Escolarización	0	103	2.406	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2.513
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	502	2.384	381	33	0	65	43	7	220	23	48	0	24	9	0	0	3.739
Prestación de Servicios Sociales	1.303	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	1.313
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	850	1.150	169	90	0	69	581	54	120	102	40	0	35	17	0	0	3.277
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1.101	359	118	9	0	39	10	3	50	35	57	0	19	4	0	0	1.804
Cursos de Formación / Master	19	171	926	3	0	1	76	0	20	3	14	0	1	4	0	0	1.238
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	4	37	891	1	0	3	4	3	0	1	4	0	2	3	0	0	953
Viviendas	0	0	0	0	0	720	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	731
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	72	636	0	0	0	0	0	8	0	0	716
Inscripciones en Registros Oficiales	513	485	10	302	0	3	42	6	15	5	26	0	44	5	0	0	1.456
Empleo Público	59	0	286	6	0	0	446	0	0	0	0	0	0	5	0	0	802
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	0	0	0	0	0	0	335	0	0	0	0	0	0	3	0	0	338
Información complementaria	11	12	10	1	3	1	7	1	4	6	0	0	0	47	141	0	244
Controles / Inspecciones / Programas	28	97	15	1	0	2	1	0	19	17	1	0	0	0	0	0	181
Asistencia Jurídica Gratuita	0	0	0	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
Horarios / Registro	35	37	19	24	0	4	59	10	8	27	2	0	10	1	0	0	236
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	47	18	17	6	0	1	12	3	13	39	2	0	8	0	0	0	166
Publicaciones	23	10	4	3	0	6	3	2	36	13	24	0	7	0	0	0	131
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	28	49
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	5	4	3	0	0	0	24	1	2	1	0	0	0	0	0	0	40
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Otros temas sobre la Administración Andaluza	13	16	2	3	0	1	4	0	4	1	1	0	1	0	0	1	47
Conciertos / Convenios	1	12	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Reclamaciones en materia de Consumo	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Materias que no son objeto de información	1	1	0	0	4	1	2	0	0	0	0	3	1	0	0	0	13
Urbanismo	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
Ferías / Certámenes	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	6
Buzón de propuestas y mejoras	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Por definir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total general	22.989	19.933	13.518	4.108	3.106	4.642	4.604	3.167	2.529	1.566	919	514	692	510	324	35	83.156

Tabla 15. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según "Ámbito" y "Subservicio". Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se presenta la siguiente tabla que cruza los datos sobre 'ámbito' y 'subservicio' correspondiente a cada una de las Consejerías existentes tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013 y resto de ámbitos.

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	Consejería de Fomento y Vivienda	Consejería de la Presidencia	Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales	Administración Local	Otros	Consejería de Turismo y Comercio	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	No Definido	Volumen
Información Telefónica / Direcciones	10.104	3.509	2.132	0	691	488	390	221	183	164	138	0	0	71	0	0	18.091
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	44	176	956	0	138	16	24	9	32	36	1	0	0	9	0	0	1.441
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	0	0	0	815	0	0	0	0	0	0	0	134	80	0	0	0	1.029
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	11	533	640	0	331	17	42	21	66	9	15	0	0	9	0	1	1.695
Prestación de Servicios Sociales	0	559	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	559
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	2	391	86	0	54	4	17	5	6	6	2	0	0	4	0	0	577
Inscripciones en Registros Oficiales	218	230	359	0	13	7	3	3	8	4	2	0	0	17	0	0	864
Admisión y Escolarización	0	0	11	0	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	169
Cursos de Formación / Master	4	10	13	0	146	3	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	181
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	27	113	88	0	23	62	14	12	1	8	6	0	0	2	0	0	356
Empleo Público	1	47	0	0	42	89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	179
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	0	6	8	0	70	5	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	95
Información complementaria	0	7	2	0	2	3	0	2	1	1	0	0	62	0	0	0	80
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
Controles / Inspecciones / Programas	3	35	45	0	3	0	4	1	0	4	2	0	0	1	0	0	98
Asistencia Jurídica Gratuita	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
Viviendas	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
Horarios / Registro	14	27	5	0	8	13	2	14	3	1	3	0	0	2	0	1	93
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	0	4	0	0	0	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Publicaciones	4	16	11	0	9	1	2	11	10	4	2	0	0	2	0	0	72
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	1	11	8	0	7	15	1	10	3	5	3	0	0	5	0	0	69
Conciertos / Convenios	0	2	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	18
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11
Buzón de propuestas y mejoras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Ferías / Certámenes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Urbanismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total general	10.465	5.677	4.378	815	1.695	785	536	309	314	244	177	134	144	123	11	2	25.809

Tabla 16. Distribución anual 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	66734	70,5%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	6903	7,3%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	4406	4,7%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	3889	4,1%
Admisión y Escolarización	2023	2,1%
Inscripciones en Registros Oficiales	1909	2,0%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1700	1,8%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1630	1,7%
Prestación de Servicios Sociales	1254	1,3%
Cursos de Formación / Master	817	0,9%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	644	0,7%
Empleo Público	596	0,6%
Reclamaciones	560	0,6%
Viviendas	407	0,4%
Horarios / Registro	311	0,3%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	204	0,2%
Controles / Inspecciones / Programas	166	0,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	96	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	84	0,1%
Publicaciones	85	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	49	0,1%
Conciertos / Convenios	29	0,0%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	31	0,0%
Información complementaria	23	0,0%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	20	0,0%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	15	0,0%
Materias que no son objeto de información	12	0,0%
Ferías / Certámenes	4	0,0%
Por definir	1	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	1	0,0%
Urbanismo	2	0,0%
Total general	94605	100,0%

Tabla 17: 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	2800	23,7%
Información Telefónica / Direcciones	1831	15,5%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1635	13,8%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1049	8,9%
Cursos de Formación / Master	516	4,4%
Admisión y Escolarización	517	4,4%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	499	4,2%
Prestación de Servicios Sociales	495	4,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	375	3,2%
Inscripciones en Registros Oficiales	339	2,9%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	337	2,9%
Viviendas	309	2,6%
Empleo Público	255	2,2%
Información complementaria	248	2,1%
Reclamaciones	117	1,0%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	116	1,0%
Publicaciones	112	0,9%
Controles / Inspecciones / Programas	103	0,9%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	72	0,6%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	28	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	18	0,2%
Horarios / Registro	15	0,1%
Por definir	10	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	6	0,1%
Conciertos / Convenios	4	0,0%
Urbanismo	4	0,0%
Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,0%
Ferías / Certámenes	2	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	2	0,0%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	1	0,0%
Total general	11818	100,0%

Tabla 18: 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 'Web Sin':

SubServicio	Volumen	%
Información Telefónica / Direcciones	179	16,2%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	125	11,3%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	120	10,9%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	110	10,0%
Admisión y Escolarización	103	9,3%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	87	7,9%
Cursos de Formación / Master	64	5,8%
Empleo Público	61	5,5%
Prestación de Servicios Sociales	46	4,2%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	42	3,8%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	41	3,7%
Inscripciones en Registros Oficiales	31	2,8%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	20	1,8%
Viviendas	18	1,6%
Información complementaria	18	1,6%
Reclamaciones	18	1,6%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	11	1,0%
Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,3%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	2	0,2%
Publicaciones	2	0,2%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,2%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	1	0,1%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	1	0,1%
Total general	1105	100,0%

Tabla 19: Distribución 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	%
Información Telefónica / Direcciones	162	16,7%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	159	16,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	140	14,5%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	106	11,0%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	80	8,3%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	64	6,6%
Prestación de Servicios Sociales	54	5,6%
Inscripciones en Registros Oficiales	34	3,5%
Información complementaria	28	2,9%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	25	2,6%
Empleo Público	22	2,3%
Admisión y Escolarización	22	2,3%
Viviendas	20	2,1%
Cursos de Formación / Master	17	1,8%
Reclamaciones	12	1,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	4	0,4%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	3	0,3%
Horarios / Registro	2	0,2%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	2	0,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	2	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	2	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	2	0,2%
Conciertos / Convenios	1	0,1%
Por definir	1	0,1%
Controles / Inspecciones / Programas	1	0,1%
Publicaciones	1	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,1%
Ferías / Certámenes	1	0,1%
Total general	968	100,0%

Tabla 20: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con' 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	3802	3,5%
Cádiz	9920	9,1%
Córdoba	5601	5,1%
Granada	7957	7,3%
Huelva	4082	3,7%
Jaén	3989	3,7%
Málaga	13221	12,1%
Sevilla	26984	24,8%
Resto de Provincias	7736	7,1%
Desconocido	25673	23,6%
Total general	108965	100,0%

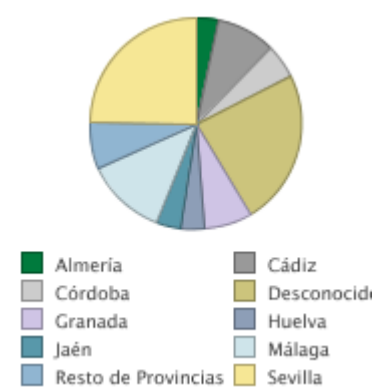


Tabla 21. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

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 las Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	3746	4,0%
Cádiz	9766	10,3%
Córdoba	5503	5,8%
Granada	7850	8,3%
Huelva	4042	4,3%
Jaén	3913	4,1%
Málaga	13062	13,8%
Sevilla	26688	28,2%
Resto de Provincias	7683	8,1%
Desconocido	12352	13,1%
Total general	94605	100,0%

Tabla 22. 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 las Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	2	0,0%
Cádiz	8	0,1%
Córdoba	2	0,0%
Granada	6	0,1%
Huelva	4	0,0%
Jaén	1	0,0%
Málaga	10	0,1%
Sevilla	46	0,4%
Resto de Provincias	5	0,0%
Desconocido	11734	99,3%
Total general	11818	100,0%

Tabla 23. 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	%
Córdoba	1	0,1%
Huelva	1	0,1%
Sevilla	1	0,1%
Desconocido	1102	99,7%
Total general	1105	100,0%

Tabla 24. 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	51	5,3%
Cádiz	144	14,9%
Córdoba	93	9,6%
Granada	97	10,0%
Huelva	34	3,5%
Jaén	75	7,7%
Málaga	149	15,4%
Sevilla	246	25,4%
Resto de Provincias	45	4,6%
Desconocido	34	3,5%
Total general	968	100,0%

Tabla 25. 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	25673	23,6%
Total		25673	23,6%
Andalucía	Almería	3802	3,5%
	Cádiz	9920	9,1%
	Córdoba	5601	5,1%
	Granada	7957	7,3%
	Huelva	4082	3,7%
	Jaén	3989	3,7%
	Málaga	13221	12,1%
Sevilla	26984	24,8%	
Andalucía Total		75556	69,3%
Asturias	Asturias	82	0,1%
Asturias Total		82	0,1%
C. Aragón	Huesca	25	0,0%
	Teruel	10	0,0%
	Zaragoza	166	0,2%
C. Aragón Total		201	0,2%
C. Valenciana	Alicante	259	0,2%
	Castellón	58	0,1%
	Valencia	323	0,3%
C. Valenciana Total		640	0,6%
C.Balear	Baleares	152	0,1%
C.Balear Total		152	0,1%
Canarias	Las Palmas	136	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	72	0,1%
Canarias Total		208	0,2%
Cantabria	Cantabria	56	0,1%
Cantabria Total		56	0,1%
Castilla- La Mancha	Albacete	60	0,1%
	Ciudad Real	131	0,1%
	Cuenca	17	0,0%
	Guadalajara	44	0,0%
	Toledo	80	0,1%
Castilla- La Mancha Total		332	0,3%
Castilla-Leon	Burgos	70	0,1%
	León	66	0,1%
	Palencia	19	0,0%
	Salamanca	82	0,1%
	Segovia	36	0,0%
	Soria	36	0,0%
	Valladolid	125	0,1%
	Zamora	29	0,0%
	Ávila	22	0,0%
Castilla-Leon Total		485	0,4%
Cataluña	Barcelona	1177	1,1%
	Girona	60	0,1%
	Lleida	37	0,0%
	Tarragona	84	0,1%
Cataluña Total		1358	1,2%
Ceuta	Ceuta	27	0,0%
Ceuta Total		27	0,0%
Extremadura	Badajoz	249	0,2%
	Cáceres	70	0,1%
Extremadura Total		319	0,3%
Galicia	A Coruña	103	0,1%
	Lugo	17	0,0%
	Orense	15	0,0%
	Pontevedra	68	0,1%
Galicia Total		203	0,2%
La Rioja	La Rioja	43	0,0%
La Rioja Total		43	0,0%
Madrid	Madrid	3031	2,8%
Madrid Total		3031	2,8%
Melilla	Melilla	12	0,0%
Melilla Total		12	0,0%
Murcia	Murcia	308	0,3%
Murcia Total		308	0,3%
Navarra	Navarra	62	0,1%
Navarra Total		62	0,1%
País Vasco	Guipúzcoa	61	0,1%
	Vizcaya	109	0,1%
	Álava	47	0,0%
País Vasco Total		217	0,2%
Total general		108965	100,0%

Tabla 26. 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	12352	13,1%
Total		12352	13,1%
Andalucía	Almería	3746	4,0%
	Cádiz	9766	10,3%
	Córdoba	5503	5,8%
	Granada	7850	8,3%
	Huelva	4042	4,3%
	Jaén	3913	4,1%
	Málaga	13062	13,8%
	Sevilla	26688	28,2%
Andalucía Total		74570	78,8%
Asturias	Asturias	82	0,1%
Asturias Total		82	0,1%
C. Aragón	Huesca	25	0,0%
	Teruel	10	0,0%
	Zaragoza	166	0,2%
C. Aragón Total		201	0,2%
C. Valenciana	Alicante	255	0,3%
	Castellón	58	0,1%
	Valencia	320	0,3%
C. Valenciana Total		633	0,7%
C. Balear	Baleares	152	0,2%
C. Balear Total		152	0,2%
Canarias	Las Palmas	133	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	71	0,1%
Canarias Total		204	0,2%
Cantabria	Cantabria	54	0,1%
Cantabria Total		54	0,1%
Castilla- La Mancha	Albacete	60	0,1%
	Ciudad Real	130	0,1%
	Cuenca	17	0,0%
	Guadalajara	44	0,0%
	Toledo	80	0,1%
Castilla- La Mancha Total		331	0,3%
Castilla-Leon	Burgos	70	0,1%
	León	66	0,1%
	Palencia	19	0,0%
	Salamanca	81	0,1%
	Segovia	36	0,0%
	Soria	36	0,0%
	Valladolid	125	0,1%
	Zamora	29	0,0%
	Ávila	22	0,0%
Castilla-Leon Total		484	0,5%
Cataluña	Barcelona	1172	1,2%
	Girona	60	0,1%
	Lleida	37	0,0%
	Tarragona	84	0,1%
Cataluña Total		1353	1,4%
Ceuta	Ceuta	27	0,0%
Ceuta Total		27	0,0%
Extremadura	Badajoz	246	0,3%
	Cáceres	70	0,1%
Extremadura Total		316	0,3%
Galicia	A Coruña	100	0,1%
	Lugo	16	0,0%
	Orense	15	0,0%
	Pontevedra	66	0,1%
Galicia Total		197	0,2%
La Rioja	La Rioja	43	0,0%
La Rioja Total		43	0,0%
Madrid	Madrid	3015	3,2%
Madrid Total		3015	3,2%
Melilla	Melilla	12	0,0%
Melilla Total		12	0,0%
Murcia	Murcia	304	0,3%
Murcia Total		304	0,3%
Navarra	Navarra	61	0,1%
Navarra Total		61	0,1%
País Vasco	Guipúzcoa	59	0,1%
	Vizcaya	109	0,1%
	Álava	46	0,0%
País Vasco Total		214	0,2%
Total general		94605	100,0%

Tabla 27. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.3. Datos del correo electrónico

A continuación se incluyen los datos de las 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	11734	99,3%
Total		11734	99,3%
Andalucía	Almería	2	0,0%
	Cádiz	8	0,1%
	Córdoba	2	0,0%
	Granada	6	0,1%
	Huelva	4	0,0%
	Jaén	1	0,0%
	Málaga	10	0,1%
	Sevilla	46	0,4%
Andalucía Total		79	0,7%
C. Valenciana	Valencia	2	0,0%
C. Valenciana Total		2	0,0%
Canarias	Santa Cruz de Tenerife	1	0,0%
Canarias Total		1	0,0%
Cataluña	Barcelona	1	0,0%
Cataluña Total		1	0,0%
Madrid	Madrid	1	0,0%
Madrid Total		1	0,0%
Total general		11818	100,0%

Tabla 28. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.4. 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 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	1102	99,7%
Total		1102	99,7%
Andalucía	Córdoba	1	0,1%
	Huelva	1	0,1%
	Sevilla	1	0,1%
Andalucía Total		3	0,3%
Total general		1105	100,0%

Tabla 29. Distribución de las Solicitudes de Servicio 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	34	3,5%
Total		34	3,5%
Andalucía	Almería	51	5,3%
	Cádiz	144	14,9%
	Córdoba	93	9,6%
	Granada	97	10,0%
	Huelva	34	3,5%
	Jaén	75	7,7%
	Málaga	149	15,4%
Sevilla	246	25,4%	
Andalucía Total		889	91,8%
C. Valenciana	Alicante	4	0,4%
	Valencia	1	0,1%
C. Valenciana Total		5	0,5%
Canarias	Las Palmas	3	0,3%
Canarias Total		3	0,3%
Cantabria	Cantabria	2	0,2%
Cantabria Total		2	0,2%
Castilla- La Mancha	Ciudad Real	1	0,1%
Castilla- La Mancha Total		1	0,1%
Castilla-Leon	Salamanca	1	0,1%
Castilla-Leon Total		1	0,1%
Cataluña	Barcelona	3	0,3%
Cataluña Total		3	0,3%
Extremadura	Badajoz	3	0,3%
Extremadura Total		3	0,3%
Galicia	A Coruña	3	0,3%
	Lugo	1	0,1%
	Pontevedra	2	0,2%
Galicia Total		6	0,6%
Madrid	Madrid	14	1,4%
Madrid Total		14	1,4%
Murcia	Murcia	3	0,3%
Murcia Total		3	0,3%
Navarra	Navarra	1	0,1%
Navarra Total		1	0,1%
País Vasco	Guipúzcoa	2	0,2%
	Álava	1	0,1%
País Vasco Total		3	0,3%
Total general		968	100,0%

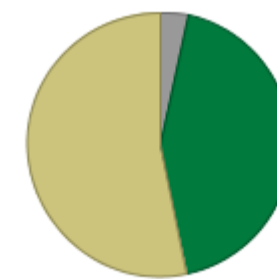
Tabla 30. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuaras

9.1. Datos globales

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

Sexo	Total	%
Mujer	58182	53,4%
Hombre	46975	43,1%
Desconocido	3808	3,5%
Total general	108965	100,0%



■ Desconocido ■ Hombre ■ Mujer

Tabla 31. 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-2013	feb-2013	mar-2013	abr-2013	may-2013	jun-2013	jul-2013	ago-2013	sep-2013	oct-2013	nov-2013	dic-2013	
Mujer	3556	3521	3561	4298	4699	4733	4339	2986	5686	4589	6177	4701	52846
Hombre	2805	2783	2652	3186	3668	3890	3623	2481	4085	3675	4808	3940	41596
Desconocido	12	10	9	11	19	7	20	8	19	13	19	16	163
Total general	6373	6314	6222	7495	8386	8630	7982	5475	9790	8277	11004	8657	94605

Tabla 32. 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-2013	feb-2013	mar-2013	abr-2013	may-2013	jun-2013	jul-2013	ago-2013	sep-2013	oct-2013	nov-2013	dic-2013	
Mujer	380	405	363	423	430	458	373	317	447	383	261	264	4504
Hombre	407	371	395	416	465	433	383	317	409	311	262	207	4376
Desconocido	155	204	151	196	189	233	360	214	410	315	280	231	2938
Total general	942	980	909	1035	1084	1124	1116	848	1266	1009	803	702	11818

Tabla 33. 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-2013	feb-2013	mar-2013	abr-2013	may-2013	jun-2013	jul-2013	ago-2013	sep-2013	oct-2013	nov-2013	dic-2013	
Mujer	18	15	21	23	28	20	26	22	26	20	14	28	261
Hombre	16	21	25	24	28	27	25	27	24	28	22	20	287
Desconocido	47	50	51	66	42	63	52	22	55	47	24	38	557
Total general	81	86	97	113	98	110	103	71	105	95	60	86	1105

Tabla 34. 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-2013	feb-2013	mar-2013	abr-2013	may-2013	jun-2013	jul-2013	ago-2013	sep-2013	oct-2013	nov-2013	dic-2013	
Mujer	26	32	30	32	23	23	18	24	31	25	21	20	305
Hombre	51	48	44	39	66	57	45	40	40	41	40	42	553
Desconocido	12	12	7	10	12	4	4	12	10	14	5	8	110
Total general	89	92	81	81	101	84	67	76	81	80	66	70	968

Tabla 35. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Con firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

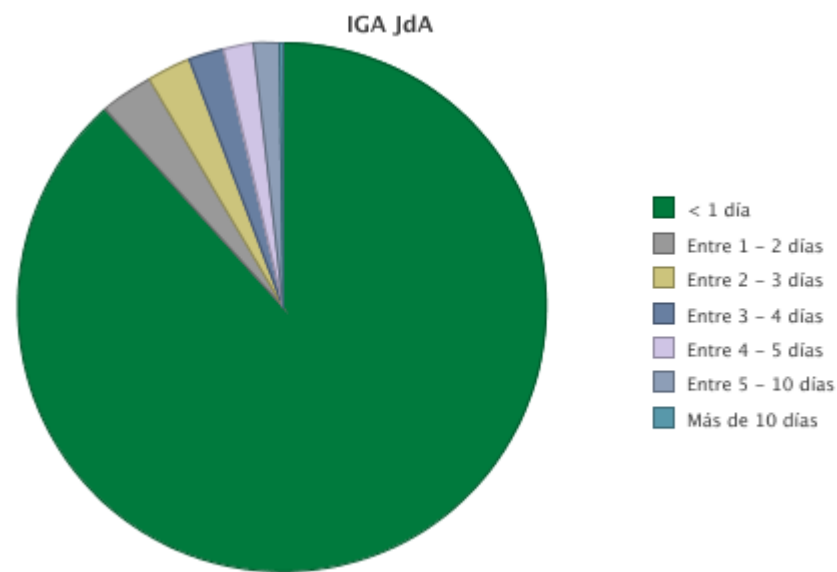
10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes

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	96.249	3.504	2.905	2.346	2.092	1.663	210

Tabla 36. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 09. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta

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	93.435	376	227	116	92	187	172

Tabla 37. 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
IGA JdA	2.230	2.636	2.219	1.874	1.647	1.180	34

Tabla 38. 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
IGA JdA	178	248	217	173	165	124	1

Tabla 39. 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
IGA JdA	146	210	215	144	154	98	2

Tabla 40. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con firma'. Fuente: Herramienta Siebel

11. Particularidades del Canal Telefónico

11.1. 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 360 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.

	2013											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	8465	7678	7505	9049	9722	10492	9825	6895	11890	10007	13299	10497
Nº Llamadas Atendidas	8255	7523	7327	8802	9444	10074	9160	6689	11314	9690	12390	9782
Nº Llamadas Perdidas	210	155	177	246	275	418	645	206	562	316	874	682
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	90	67	79	92	130	125	97	67	126	103	150	138
Nº Llamadas Tiempo Excedido	0	0	1	1	3	8	20	0	14	1	35	33
Nº Llamadas Abandonadas	120	88	99	155	148	301	568	139	450	214	759	577
% Llamadas Abandonadas	1,43	1,16	1,33	1,73	1,54	2,90	5,84	2,04	3,83	2,16	5,77	5,57
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 1m 48s	0h 1m 43s	0h 1m 42s	0h 1m 39s	0h 1m 44s	0h 1m 40s	0h 1m 58s	0h 2m 15s	0h 2m 15s	0h 2m 14s	0h 1m 56s	0h 1m 50s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 10s	0h 0m 10s	0h 0m 10s	0h 0m 10s	0h 0m 12s	0h 0m 16s	0h 0m 34s	0h 0m 15s	0h 0m 26s	0h 0m 16s	0h 0m 29s	0h 0m 24s

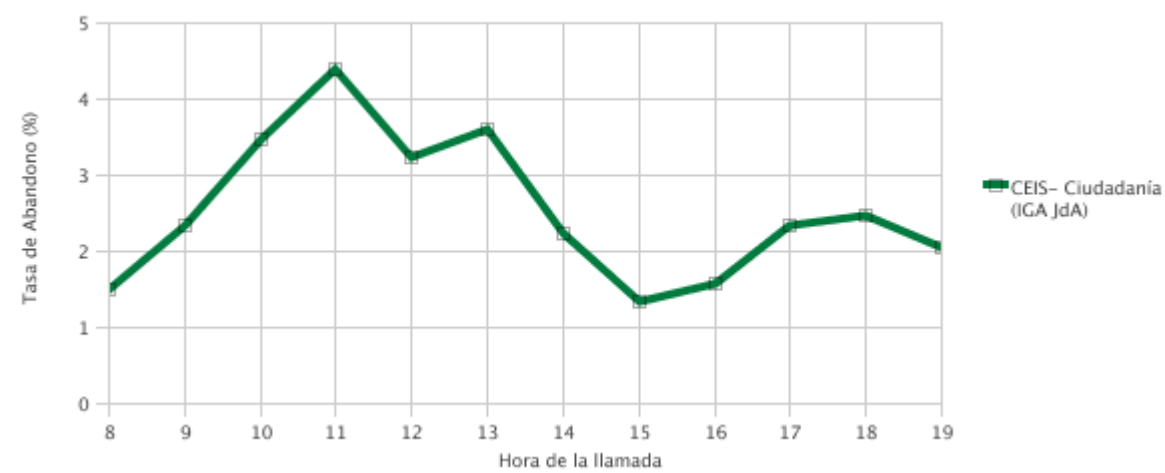
Tabla 41. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

	Total
Nº Llamadas Recibidas	115324
Nº Llamadas Atendidas	110450
Nº Llamadas Perdidas	4766
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	1264
Nº Llamadas Tiempo Excedido	116
Nº Llamadas Abandonadas	3618
% Llamadas Abandonadas	3,17
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 1m 54s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 19s

Tabla 42. 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.

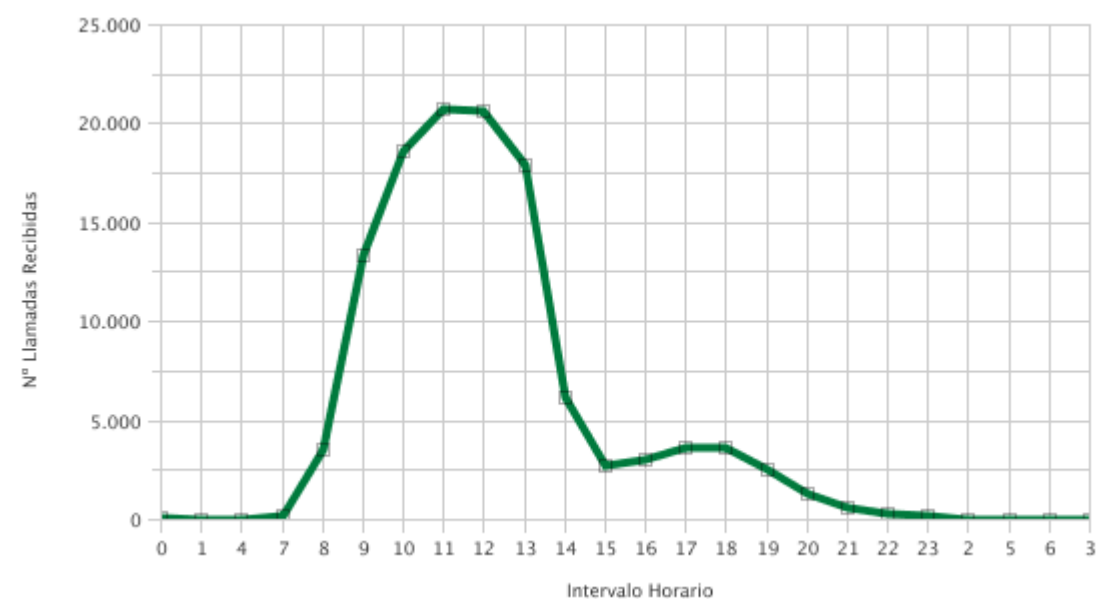
Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



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 último mes 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 telefónica	Total
Tramo de 0:00 a 1:00	83		83
Tramo de 1:00 a 2:00	45		45
Tramo de 2:00 a 3:00	23		23
Tramo de 3:00 a 4:00	27		27
Tramo de 4:00 a 5:00	22		22
Tramo de 5:00 a 6:00	19		19
Tramo de 6:00 a 7:00	20		20
Tramo de 7:00 a 8:00	197		197
Tramo de 8:00 a 9:00	17	3535	3552
Tramo de 9:00 a 10:00	53	13324	13377
Tramo de 10:00 a 11:00	107	18541	18648
Tramo de 11:00 a 12:00	124	20647	20771
Tramo de 12:00 a 13:00	126	20489	20615
Tramo de 13:00 a 14:00	118	17768	17886
Tramo de 14:00 a 15:00	73	6094	6167
Tramo de 15:00 a 16:00	152	2548	2700
Tramo de 16:00 a 17:00	117	2960	3077
Tramo de 17:00 a 18:00	143	3527	3670
Tramo de 18:00 a 19:00	156	3482	3638
Tramo de 19:00 a 20:00	151	2429	2580
Tramo de 20:00 a 21:00	1296		1296
Tramo de 21:00 a 22:00	598		598
Tramo de 22:00 a 23:00	287		287
Tramo de 23:00 a 0:00	178		178
Total general	4132	115324	119456

Tabla 43: 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.

Cola de Entrada	2013												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica	268	271	329	291	348	437	377	324	448	277	331	431	4132
Llamadas recibidas durante el horario de atención telefónica	8465	7678	7505	9049	9722	10492	9825	6895	11890	10007	13299	10497	115324
Total general	8733	7949	7834	9340	10070	10929	10202	7219	12338	10284	13630	10928	119456

Finalmente, se presenta la evolución 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	7461
Fijo	79512
Movil	32470
Total general	119456

12. Particularidades del Buzón de Voz

12.1 Ratios del Buzón de voz

BUZÓN	
Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)	214
Número de Consultas Reales	508
Total Grabados	540

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'

12.2. 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-2013		feb-2013		mar-2013		abr-2013		may-2013		jun-2013		jul-2013		ago-2013		sep-2013		oct-2013		nov-2013		dic-2013		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Información Telefónica / Direcciones	4	22,2%	3	42,9%	5	21,7%	7	33,3%	7	33,3%	5	29,4%	3	15,0%	5	38,5%	5	23,8%	4	50,0%	8	66,7%	13	41,9%	69	32,5%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	4	22,2%			8	34,8%	6	28,6%	4	19,0%			5	25,0%			2	9,5%			2	16,7%	4	12,9%	35	16,5%
Admisión y Escolarización										1	5,9%	2	10,0%			5	23,8%								8	3,8%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	2	11,1%							1	4,8%	5	29,4%	2	10,0%	2	15,4%	3	14,3%	1	12,5%	1	8,3%	3	9,7%	20	9,4%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	1	5,6%	1	14,3%	3	13,0%	4	19,0%	4	19,0%			3	15,0%			1	4,8%	1	12,5%			3	9,7%	21	9,9%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados												4	20,0%	1	7,7%	1	4,8%					4	12,9%	10	4,7%	
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	3	16,7%													1	7,7%	3	14,3%							7	3,3%
Prestación de Servicios Sociales	1	5,6%	1	14,3%	1	4,3%	1	4,8%	3	14,3%	2	11,8%	1	5,0%	1	7,7%							2	6,5%	13	6,1%
Reclamaciones	2	11,1%			1	4,3%			1	4,8%					1	7,7%									5	2,4%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias							2	9,5%									1	4,8%							3	1,4%
Asistencia Jurídica Gratuita					1	4,3%																			1	0,5%
Controles / Inspecciones / Programas					1	4,3%			1	4,8%									1	12,5%			1	3,2%	4	1,9%
Cursos de Formación / Master											1	5,9%													1	0,5%
Empleo Público			1	14,3%							1	5,9%													2	0,9%
Inscripciones en Registros Oficiales					1	4,3%	1	4,8%											1	12,5%					3	1,4%
Materias que no son objeto de información	1	5,6%																							1	0,5%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)					1	4,3%																			1	0,5%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma			1	14,3%											1	7,7%									2	0,9%
Información complementaria																							1	3,2%	1	0,5%
Publicaciones											1	5,9%													1	0,5%
Viviendas					1	4,3%					1	5,9%			1	7,7%					1	8,3%			4	1,9%
Total general	18	100,0%	7	100,0%	23	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	17	100,0%	20	100,0%	13	100,0%	21	100,0%	8	100,0%	12	100,0%	31	100,0%	212	100,0%

Tabla 44: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

12.3. 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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	ene-2013		feb-2013		mar-2013		abr-2013		may-2013		jun-2013		jul-2013		ago-2013		sep-2013		oct-2013		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Consejería de Salud y Bienestar Social	9	50,0%	3	42,9%	12	52,2%	14	66,7%	10	47,6%	7	41,2%	9	45,0%	6	46,2%	8	38,1%	3	50,0%	81	48,5%
Consejería de Educación	1	5,6%					2	9,5%			3	17,6%	4	20,0%	3	23,1%	8	38,1%	1	16,7%	22	13,2%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	1	5,6%	1	14,3%	2	8,7%			4	19,0%	3	17,6%	2	10,0%	1	7,7%	1	4,8%			15	9,0%
Administración del Estado	2	11,1%					1	4,8%	2	9,5%			2	10,0%			1	4,8%	1	16,7%	9	5,4%
Consejería de Fomento y Vivienda	2	11,1%			2	8,7%					2	11,8%			1	7,7%	1	4,8%			8	4,8%
Otros			1	14,3%	2	8,7%	2	9,5%	2	9,5%			1	5,0%							8	4,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3	16,7%	1	14,3%	1	4,3%					1	5,9%									6	3,6%
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales					1	4,3%			1	4,8%					1	7,7%	1	4,8%			4	2,4%
Consejería de la Presidencia e Igualdad					1	4,3%			2	9,5%									1	16,7%	4	2,4%
Administración Local					1	4,3%	1	4,8%													2	1,2%
Consejería de Cultura y Deporte													1	5,0%			1	4,8%			2	1,2%
Consejería de Justicia e Interior					1	4,3%							1	5,0%							2	1,2%
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente							1	4,8%													1	0,6%
Consejería de Turismo y Comercio											1	5,9%									1	0,6%
No Definido			1	14,3%																	1	0,6%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma															1	7,7%					1	0,6%
Total general	18	100,0%	7	100,0%	23	100,0%	21	100,0%	21	100,0%	17	100,0%	20	100,0%	13	100,0%	21	100,0%	6	100,0%	167	100,0%

Finalmente, 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' (en base a la estructura de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

Ámbito	oct-2013		nov-2013		dic-2013		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%		
Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales			8	66,7%	10	32,3%	18	40,0%
Consejería de Justicia e Interior					11	35,5%	11	24,4%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	1	50,0%	3	25,0%	5	16,1%	9	20,0%
Otros					3	9,7%	3	6,7%
Consejería de Educación, Cultura y Deporte	1	50,0%			1	3,2%	2	4,4%
Administración del Estado					1	3,2%	1	2,2%
Consejería de Fomento y Vivienda			1	8,3%			1	2,2%
Total general	2	100,0%	12	100,0%	31	100,0%	45	100,0%

Tabla 45. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel.

13. Conclusiones

Desde un punto de vista global y en base a la información recogida en el presente documento, pueden destacarse entre otras las siguientes conclusiones teniendo en consideración los siguientes niveles de análisis:

Evolución de las Solicitudes de Servicio registradas en el periodo

El volumen total de solicitudes registradas en la línea IGA JdA respecto al año anterior (2.012) experimenta un aumento considerable del 61,5%, lo que en números absolutos supone 41.526 solicitudes más.

En este sentido, hay que reseñar que a lo largo del año 2.013 se ha mantenido una tendencia global ascendente en el importante proceso de consolidación del servicio iniciado en años anteriores.

Durante este año, se han alcanzado meses en los que se alterna un leve ascenso o descenso de registro, que suelen venir originadas por periodos festivos, épocas vacacionales, oposiciones, concursos de traslados, etc.

Destacan especialmente, por el alto volumen de solicitudes registradas, los meses de septiembre y noviembre por los siguientes motivos: adjudicación de ciclos formativos de grado medio y superior, convocatoria Beca 6000, realización de pruebas de acceso a formación profesional, publicación del proyecto de orden de la Beca Adriano.

Durante el mes de noviembre se produce, dentro del ámbito de la Consejería de Justicia e Interior, la migración de sedes judiciales y actualización del directorio judicial (Portal Adriano) ofreciendo desde el servicio información sobre la nueva numeración de las sedes.

Otro factor que ha contribuido al incremento de solicitudes durante este mes, fue el lanzamiento de la campaña publicitaria del Servicio, puesta en marcha con el objeto de orientar a la ciudadanía ante cualquier duda sobre información administrativa de carácter general de la Junta de Andalucía.

Perfil de las personas atendidas

A continuación se señalan los rasgos más relevantes del perfil de las personas atendidas en esta línea de información administrativa:

- Sexo: Los usuarios siguen siendo, como ocurriera en el ejercicio anterior (2012) mayoritariamente mujeres, que representan un 53,4%, es decir, más de la mitad de las personas atendidas son mujeres. Del porcentaje restante cabe destacar que el 3,5% es desconocido.

- Comunidad autónoma y Provincia: Los usuarios de la comunidad Autónoma Andaluza representa el 69,3% sobre el total destacando las provincias de Sevilla y Málaga con un porcentaje del 24,8 y 12,1 respectivamente sobre este total. Seguidamente, destaca la Comunidad de Madrid con un volumen de solicitudes registradas igual a 3.031 lo que supone un 2,8% sobre el total.

- El canal de entrada más utilizado por las personas que demandan los servicios de esta línea de atención, es mayoritariamente el telefónico con un 86,6% (94.605 solicitudes) sobre los demás, señalando que es el único canal que mantiene una tendencia ascendente a lo largo del periodo analizado.

Temática de las demandas de información.

Del total de 108.965 solicitudes de servicio registradas en la línea de Información General Administrativa, destacan como más frecuentes, las demandas relacionadas con Información Telefónica y Direcciones, lo que supone un 63,3% sobre el total, sobre todas aquellas afines al ámbito de las Consejerías de Salud y Bienestar Social y la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

Indicar que durante este periodo, se produce una reestructuración de Consejerías tras la publicación del Decreto de la Presidenta 4/2013, de 9 de septiembre, de la Vicepresidencia y sobre la reestructuración de Consejerías (BOJA nº 177, de 10 de septiembre de 2013) lo que ha obligado, en algunos casos, a duplicar la información ofrecida en este documento (con anterioridad y posterioridad al citado Decreto).

En segundo lugar, las atenciones o respuestas facilitadas a las demandas de información general más frecuentes, están relacionadas con Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios. Con anterioridad al Decreto, destacan las afines al ámbito de la Consejería de Economía Innovación, Ciencia y Empleo y la Consejería Salud y Bienestar Social. Tras la publicación del Decreto además de los ámbitos anteriormente mencionados, destacan los relacionados con al Consejería de Educación, Cultura y Deporte.

Como otras demandas más frecuentes podemos señalar las de información general relacionadas con Autorizaciones / Concesiones / Premios / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados y Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla, que supone un 4,75% y 4,44% respectivamente sobre el total.

Del análisis del tiempo empleado en facilitar una respuesta a las personas usuarias se puede extraer que de manera general, más del 80% de las solicitudes se resuelven en un periodo inferior a un día.

Mientras que las solicitudes recibidas a través del canal telefónico se resuelven en el mismo día, prácticamente en el 99% de los casos, las solicitudes recibidas a través de canales de vía escrita son las que mayor tiempo en su resolución presentan.

Destacan las recibidas a través de correo electrónico por la complejidad de las solicitudes planteadas a través de este canal. En este sentido cabe mencionar que en el 23,7% de los casos, el tiempo de resolución superan los 4 días en estos casos. El total de "protocolos de demora" (notificación enviada a la persona solicitante transcurrido 5 días tras la demanda de información, para comunicar una demora en la resolución de su solicitud) ascendió durante el periodo de análisis a 745 de las cuales el 85,7%, se encuentran asociadas a solicitudes remitidas a través de correo electrónico.

Particularidades del canal telefónico.

El volumen de llamadas recibidas durante el ejercicio 2013 se situó en 119.456 de las que 4.132 se recibieron fuera del horario de atención directa (buzón de voz).

Del total de llamadas recibidas, destaca que el 66,5% de estas (79.512) se realizaron a través de telefonía fija, mientras que el 27,1% (32.470 llamadas) a través de telefonía móvil.

El volumen de llamadas abandonadas durante este periodo alcanzó un total de 3.618 lo que ha supuesto una tasa de abandono igual a 3,17%, planteándose mayor dificultad durante los últimos meses del periodo (noviembre y diciembre).

Los valores obtenidos respecto al tiempo de atención y espera han sido similares durante todo el ejercicio, alcanzándose un tiempo medio de atención en el total del ejercicio de 0h 1m 54s y un tiempo medio de espera de 0h 0m 19s.

Los tramos horarios de atención con mayor demanda de servicio se concentran entre las 11:00 y 13:00 horas, alcanzándose un 34,6% del total de llamadas recibidas en el servicio, durante estas franjas horarias.

Buzón de atención telefónica, fuera de horario de atención directa.

El volumen de llamadas recibidas en el horario de funcionamiento del buzón alcanza en el año 2.013 un valor de 4.132 llamadas (se incluyen las recibidas durante los fines de semana y festivo en cualquier tramo horario).

Es muy significativo el número de llamadas que no llegan a escuchar la locución del buzón completa, teniendo en cuenta que dicha locución tiene una duración aproximada de 17 segundos.

Durante el ejercicio 2.013 se grabaron un total de 540 mensajes de las cuales sólo pudieron atenderse 214 por facilitar datos de contacto, lo que generó las correspondientes solicitudes de servicio.

14. Glosario de Términos

Se relaciona a continuación los acrónimos y la terminología empleada.

14.1. 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.

14.2. 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.