

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA AL
CIUDADANO DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2004**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
AL CIUDADANO DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2004**

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| Introducción | 4 |
| | |
| 1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2004 | |
| 1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas | 4 |
| 1.2. Llamadas atendidas por meses | 5 |
| 1.3. Llamadas atendidas según la Consejería a la que se refiere la consulta..... | 5 |
| 1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta | 6 |
| | |
| 2. Correos recibidos en informacion@juntadeandalucia.es durante el año 2004 | |
| 2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables..... | 7 |
| 2.2. Correos atendidos (contestables) por meses | 7 |
| 2.3. Tiempo medio de respuesta..... | 8 |
| 2.4. Correos atendidos según la Consejería a la que se refiere la consulta..... | 8 |
| 2.5. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta | 9 |

Introducción

A la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública le corresponde la dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.1 letra k) del Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

En el ejercicio y desarrollo de esta competencia se presta el servicio de información administrativa general de la Junta de Andalucía a través del Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505 y el correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es, constituyendo dos instrumentos básicos para proporcionar a la ciudadanía la información adecuada que le permita acceder a los servicios públicos que presta la Administración Andaluza.

1. LLAMADAS RECIBIDAS EN EL 902 505 505 DURANTE EL AÑO 2004

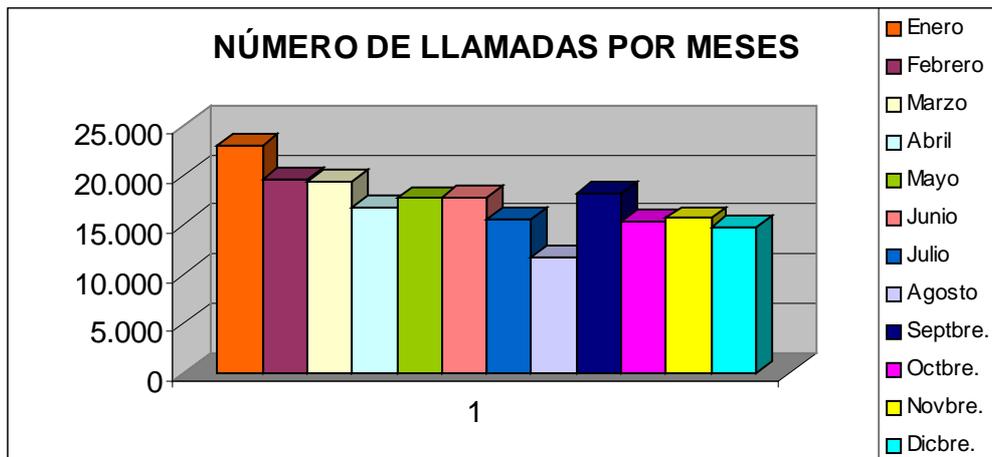
1.1 Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| Llamadas recibidas | 24.077 | 20.273 | 19.894 | 17.338 | 18.059 | 18.190 | 16.599 | 12.262 | 18.650 | 15.671 | 16.071 | 15.225 | 212.309 |
| Llamadas atendidas | 22.953 | 19.596 | 19.439 | 16.809 | 17.644 | 17.735 | 15.586 | 11.765 | 18.093 | 15.334 | 15.616 | 14.753 | 205.323 |
| Llamadas perdidas | 1.124 | 677 | 455 | 529 | 415 | 455 | 1.013 | 497 | 557 | 337 | 455 | 472 | 6.986 |
| % Llamadas perdidas | 4,67 | 3,34 | 2,29 | 3,05 | 2,30 | 2,50 | 6,10 | 4,05 | 2,99 | 2,15 | 2,83 | 3,10 | 3,29 |

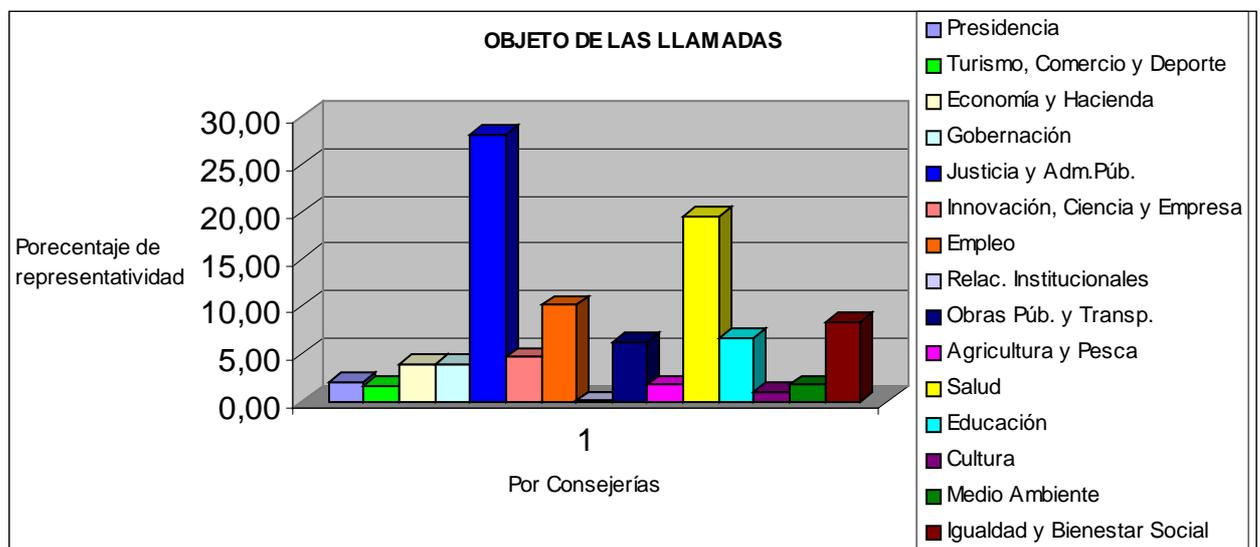
Las llamadas "perdidas" incluye la suma del número de llamadas abandonadas y desconectadas:

- abandonadas: aquellas en las que el usuario cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza el usuario a recibir el tono de la llamada no ha sido atendido.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por superar el tiempo máximo de la locución de espera (60 segundos).

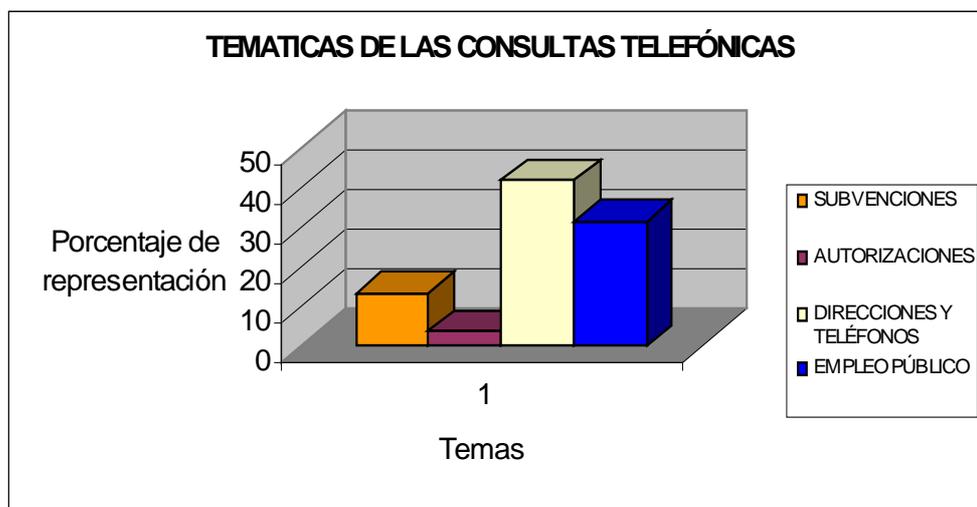
1.2 Llamadas atendidas por meses



1.3. Llamadas atendidas según la Consejería a la que se refiere la consulta



1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta



Se han destacado los temas más importantes atendiendo al número de llamadas que se reciben sobre ellos.

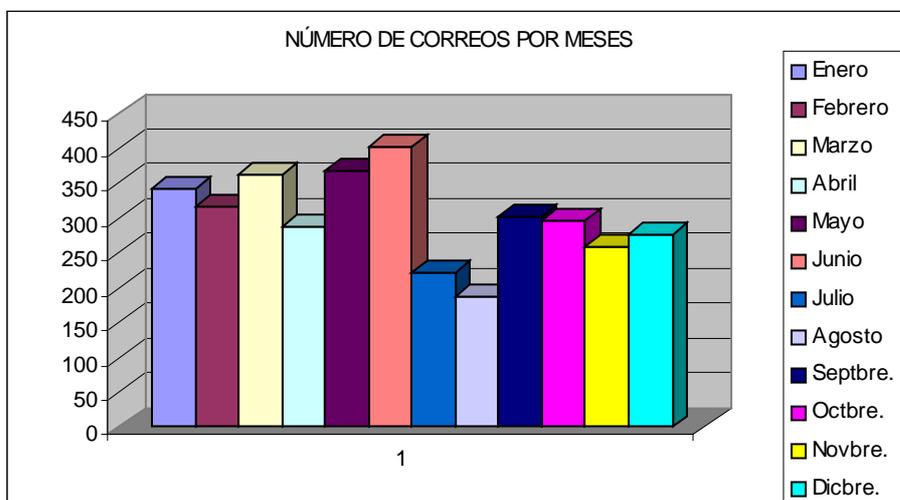
2. CORREOS RECIBIDOS EN informacion@juntadeandalucia.es DURANTE EL AÑO 2004

2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables

| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| Recibidos | 613 | 578 | 888 | 983 | 1.206 | 1.815 | 831 | 647 | 678 | 614 | 560 | 519 | 9.932 |
| * No contestables | 270 | 268 | 520 | 699 | 836 | 1.413 | 609 | 463 | 371 | 323 | 288 | 254 | 6.314 |
| Contestabl. | 343 | 310 | 368 | 284 | 370 | 402 | 222 | 184 | 307 | 291 | 272 | 265 | 3.618 |

* No contestables" (bromas o maleducados, agradecimientos, repetidos, virus, publicidad, sin mensajes).

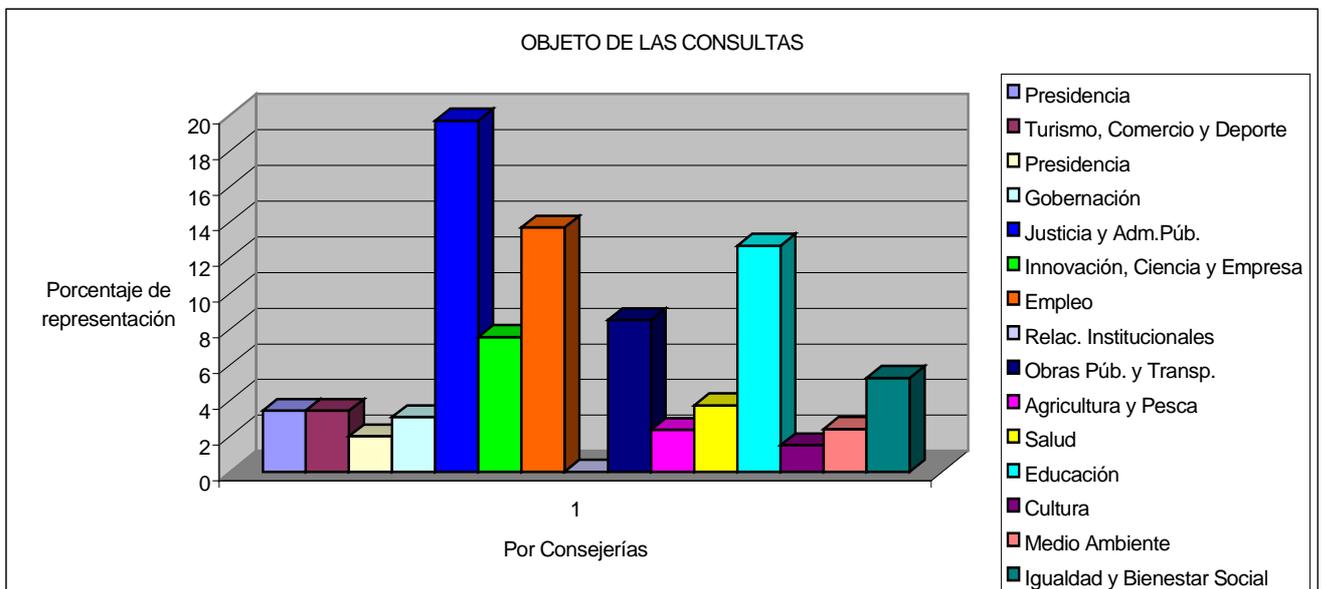
2.2 Correos atendidos (contestables) por meses



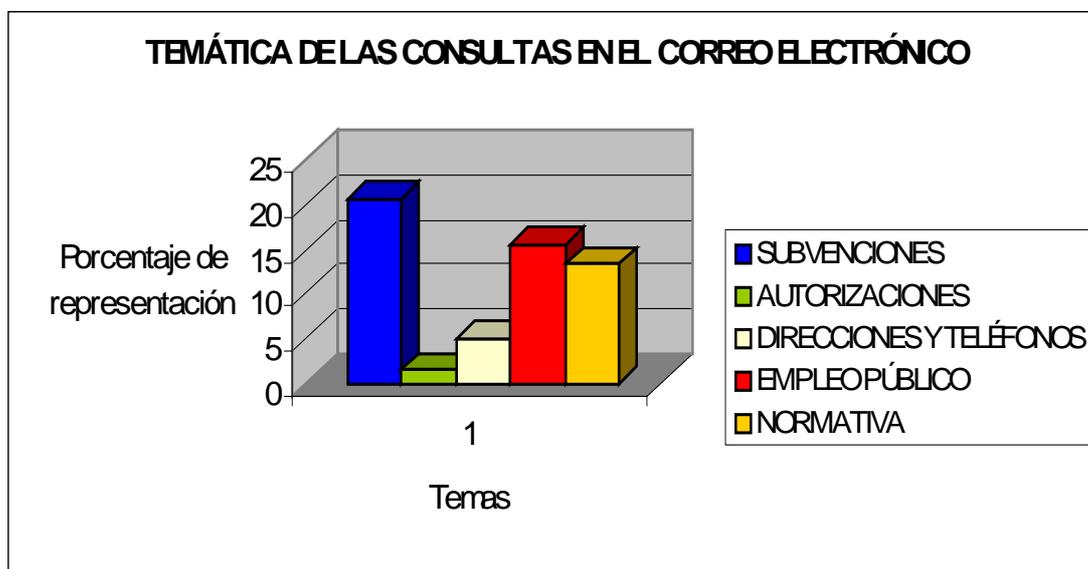
2.3 Tiempo medio de respuesta:



2.4 Correos atendidos según la Consejería a la que se refiere la consulta



2.5. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta



Se han destacado los temas más importantes atendiendo al número de correos que se reciben sobre ellos.