

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



# **INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA AL CIUDADANO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 2005**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA  
AL CIUDADANO DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2005**

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2005</b>	
1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas .....	4
1.2. Llamadas atendidas por meses .....	5
1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos) .....	6
1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta .....	7
1.5. Procedencia de las llamadas:	
a) Andalucía y resto de las llamadas .....	7
b) Provincias andaluzas .....	8
c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados .....	8
1.6. Perfil del usuario (sexo).....	9
<b>2. Correos recibidos en <a href="mailto:informacion@juntadeandalucia.es">informacion@juntadeandalucia.es</a> durante el año 2005</b>	
2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables.....	10
2.2. Correos atendidos (contestables) por meses .....	10
2.3. Tiempo medio de respuesta.....	11
2.4. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos).....	12
2.5. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta .....	13
2.6. Perfil del usuario (sexo).....	13

## 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](mailto: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 2005

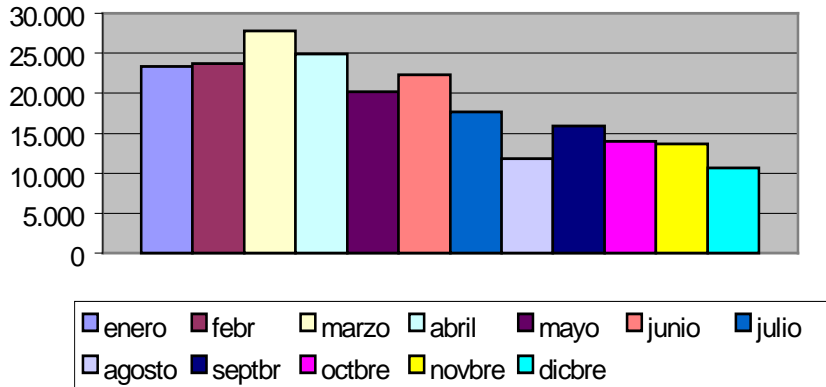
### 1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS AL 902 505 505	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbr	octbre	novbre	dicbre	total año
ATENDIDAS POR MESES	23.334	23.730	27.794	24.960	20.176	22.283	17.646	11.781	15.958	14.026	13.609	10.691	225.988
RECIBIDAS POR MESES	24.423	24.418	29.166	26.143	21.210	23.296	18.194	11.944	16.173	14.229	13.814	10.922	233.932
LLAMADAS PERDIDAS	1089	688	1372	1183	1034	1013	548	163	215	203	205	231	7.944
% LLAMADAS PERDIDAS	4,46	2,82	4,70	4,53	4,88	4,35	3,01	1,36	1,33	1,43	1,48	2,11	3,40

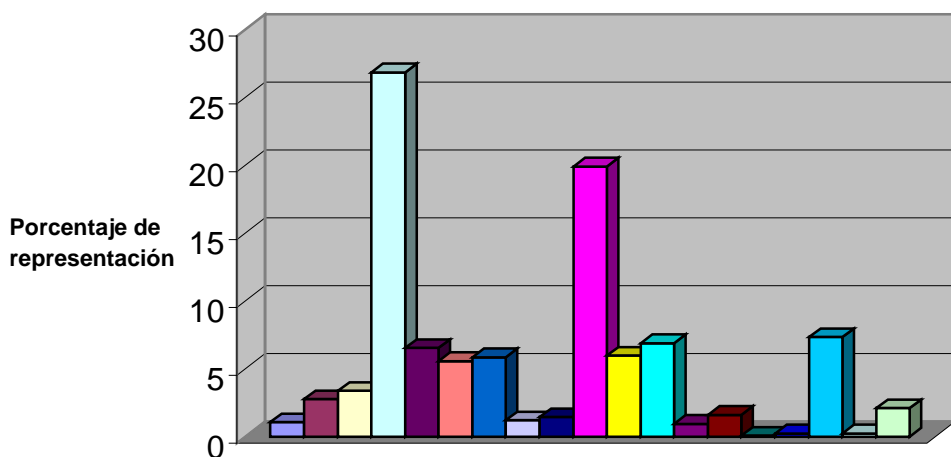
Las llamadas “perdidas” comprenden la suma del número de llamadas abandonadas y desconectadas:

- 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

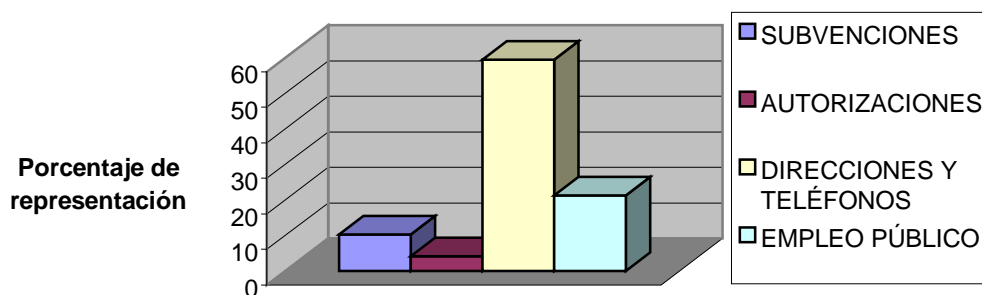


### 1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)



Presidencia	Gobernación
Economía y Hacienda	Justicia y Adm.Púb.
Innovación, Ciencia y Empresa	Obras Púb. y Transp.
Empleo	Turismo, Comercio y Deporte
Agricultura y Pesca	Salud
Educación	Igualdad y Bienestar Social
Cultura	Medio Ambiente
Otros temas Adm. Andaluza	Otras Instituc. De la C. Autónoma
Materias que no son objeto de información pero se orienta	Materias que no son objeto de información
No contestables	

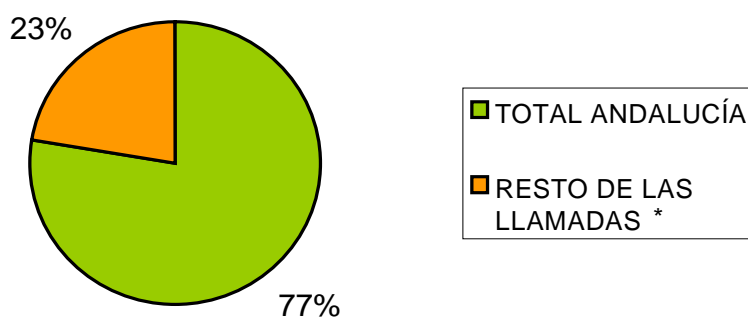
#### 1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta



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

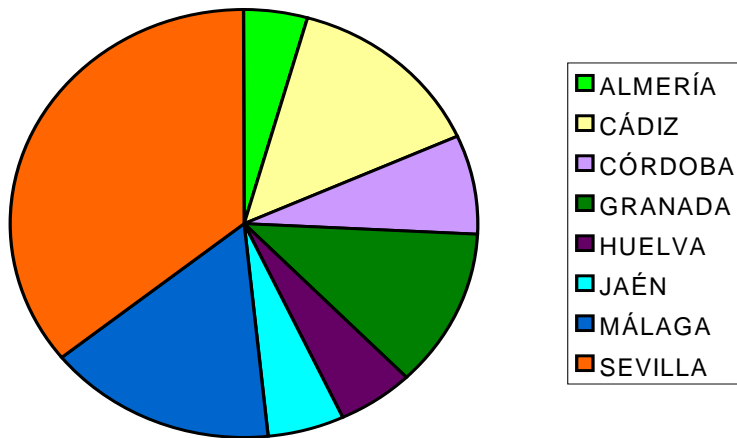
#### 1.5. Procedencia de las llamadas

##### a) Andalucía y resto de las llamadas



\* "Resto de las llamadas": agrupa a las llamadas procedentes de telefonía móvil, las "desconocidas" (el usuario oculta su procedencia) y las realizadas desde el resto de las provincias españolas.

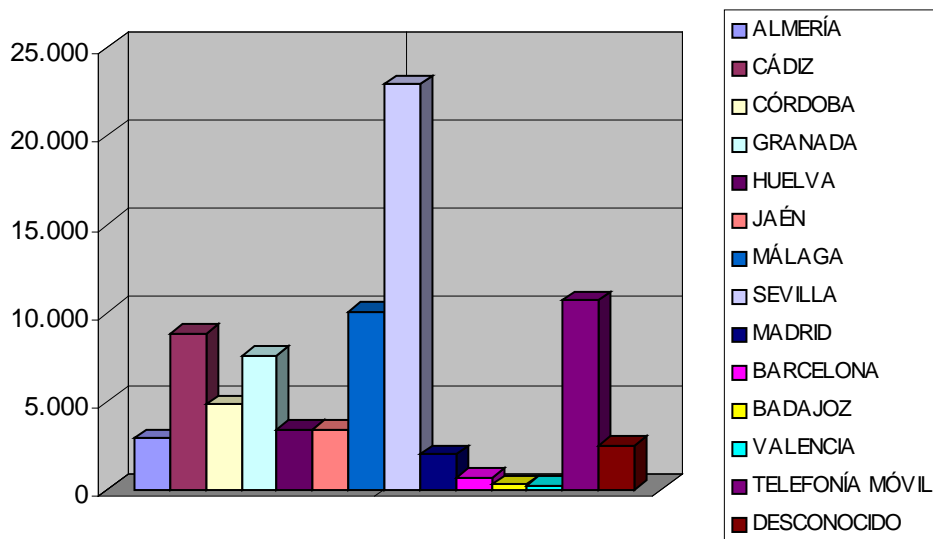
**b) Provincias andaluzas**



Porcentualmente se han alcanzado las siguientes cuantías en el número de llamadas procedentes de las distintas provincias andaluzas:

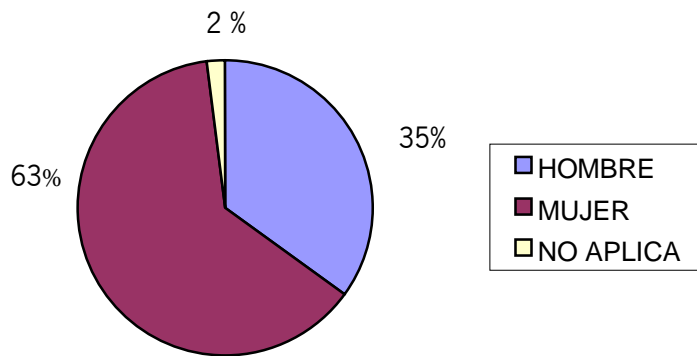
ALM.	CÁDIZ	CÓRD.	GRAN.	HUEL.	JAÉN	MÁLAG.	SEV.	ANDALUCÍA
3,50	10,72	5,83	9,18	4,15	4,12	12,16	27,71	77,37

**c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados**





## 1.6 Perfil del usuario (sexo)



“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo.

## 2. CORREOS RECIBIDOS EN [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) DURANTE EL AÑO 2005

### 2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables

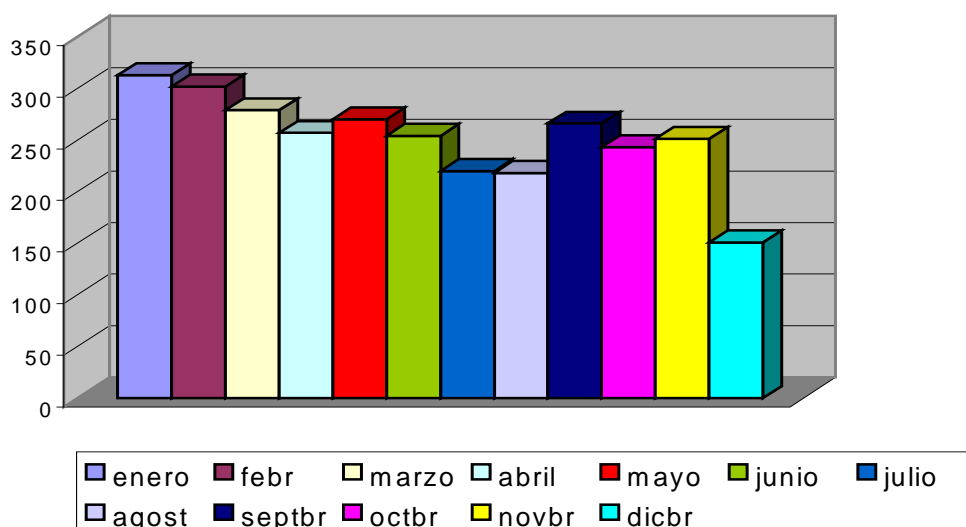
CORREOS INFORMACION@	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio (3)	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
(1) Recibidos	650	647	680	584	900	738	650	628	699	621	882	754	8.433
Contestables	313	302	279	257	270	254	220	218	266	243	251	151	3.024
(2) No contestables	327	349	402	327	633	490	430	410	433	378	624	603	5.406

(1) "Recibidos": su total no siempre coincide con la suma de los contestables y no contestables, ya que a veces existen correos pendientes en el último día del mes anterior al de referencia.

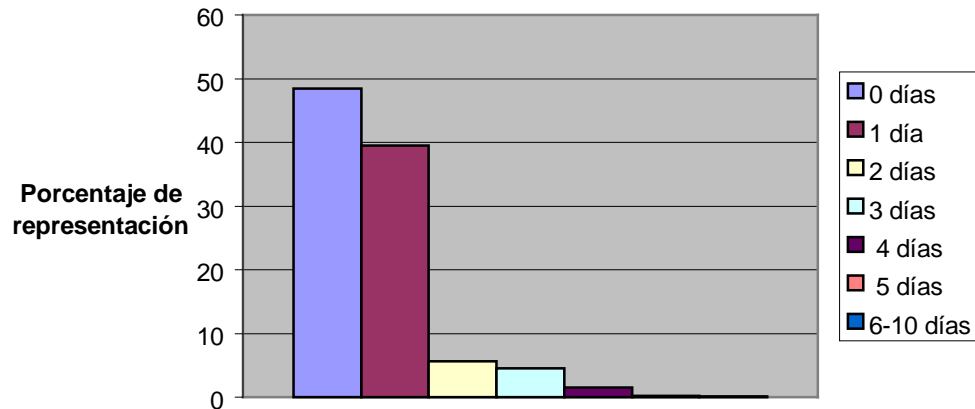
(2) "No contestables": bromas o maleducados, agradecimientos, repetidos, virus, publicidad, sin mensajes.

(3) Debido a que en julio se puso en marcha una nueva aplicación informática para la gestión del servicio, sólo se han registrado datos en el período del 21 al 31 de dicho mes. Por ello, el dato total del mes de julio es estimado.

### 2.2. Correos atendidos (contestables) por meses



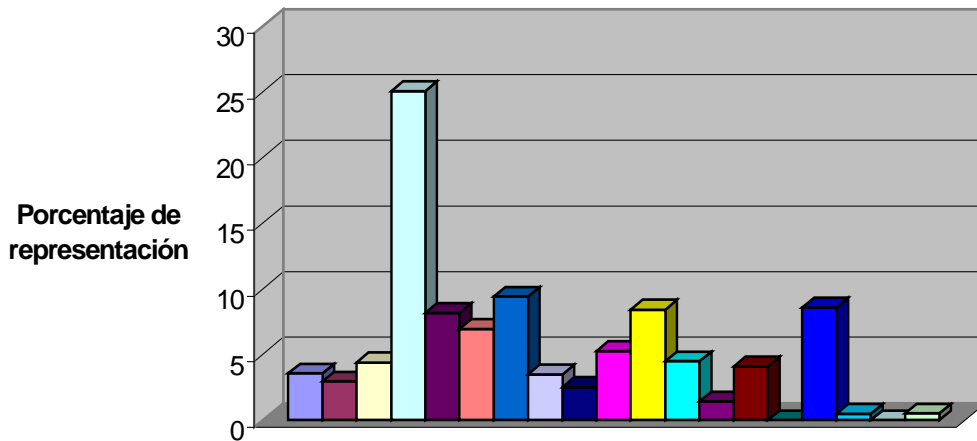
### 2.3. Tiempo medio de respuesta



Esta gráfica muestra los datos obtenidos en el primer semestre del año 2005.

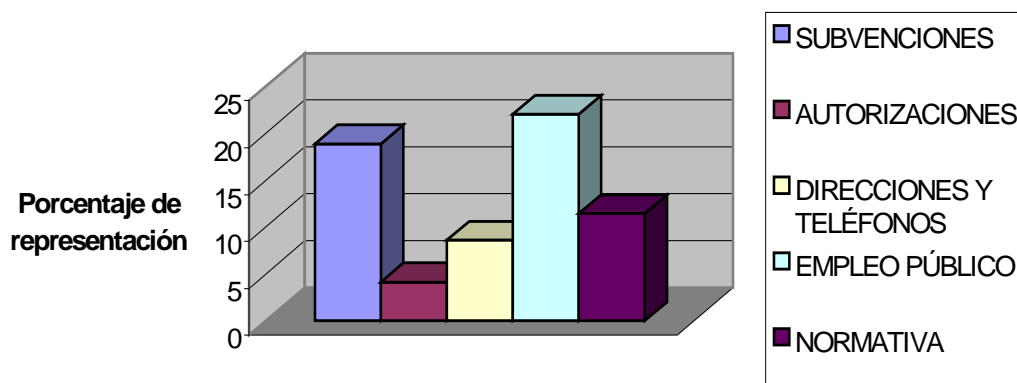
Con respecto al segundo semestre de prestación del servicio, y debido a que aún no se ha desarrollado en su integridad la nueva aplicación informática que gestiona el servicio, no tenemos datos reales. Se ha hecho un muestreo y, con carácter general, se puede decir que se ha elevado notablemente el número de correos que se resuelven dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.

## 2.4 Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)



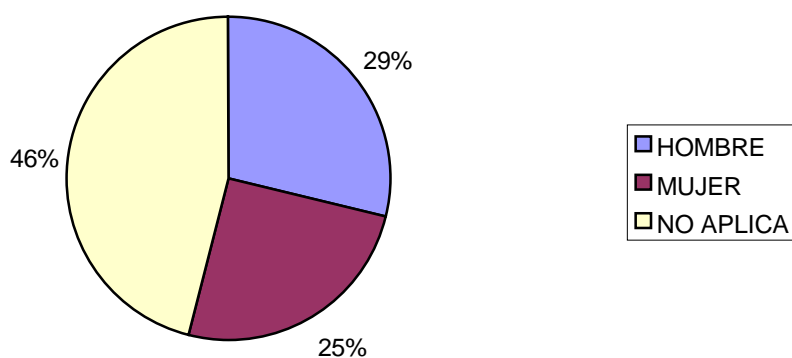
Presidencia	Gobernación
Economía y Hacienda	Justicia y Adm.Púb.
Innovación, Ciencia y Empresa	Obras Púb. y Transp.
Empleo	Turismo, Comercio y Deporte
Agricultura y Pesca	Salud
Educación	Igualdad y Bienestar Social
Cultura	Medio Ambiente
Otras Instituc. De la C. Autónoma	Materias que no son objeto de información pero se orienta
Materias que no son objeto de información	Otros temas sobre la Adm. Andaluza
Por petición de informac. Complementaria	

## 2.5. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta



Se han destacado los temas más importantes en función del número de correos que se reciben sobre ellos.

## 2.6. Perfil del usuario (sexo)



“No aplica”: correos en los que no se pudo distinguir el sexo.