

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA A LA
CIUDADANÍA DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2009**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
A LA CIUDADANÍA DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2009**

ÍNDICE

Introducción	4
1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2009	
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	6
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	9
1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo)	9
2. Correos atendidos en informacion@juntadeandalucia.es durante el año 2009	
2.1. Correos atendidos por meses	10
2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos).....	10
2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta	11
2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)	12
3. Consultas recibidas por internet a través de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) durante el año 2009	
3.1. Consultas atendidas por meses	13
3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos).....	14
3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta	15
3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)	15

Introducción

A la Dirección General de Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública le corresponde la *dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia a la ciudadanía* (art.15.g) del Decreto 133/2010, de 13 de abril, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública).

En el ejercicio y desarrollo de esta competencia se presta el servicio de información administrativa general de la Junta de Andalucía mediante la atención de las consultas que la ciudadanía realiza a través del Teléfono de Información a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía 902 505 505, el correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es e internet, a través de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza, www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara. En este sitio web se pueden enviar consultas que, para el caso de que la persona disponga de certificado digital o DNI electrónico, sus respuestas se facilitan en la misma web, en el apartado Tu Zona Personal, a la que sólo tiene acceso la persona interesada. Todos estos canales de atención son 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 2009

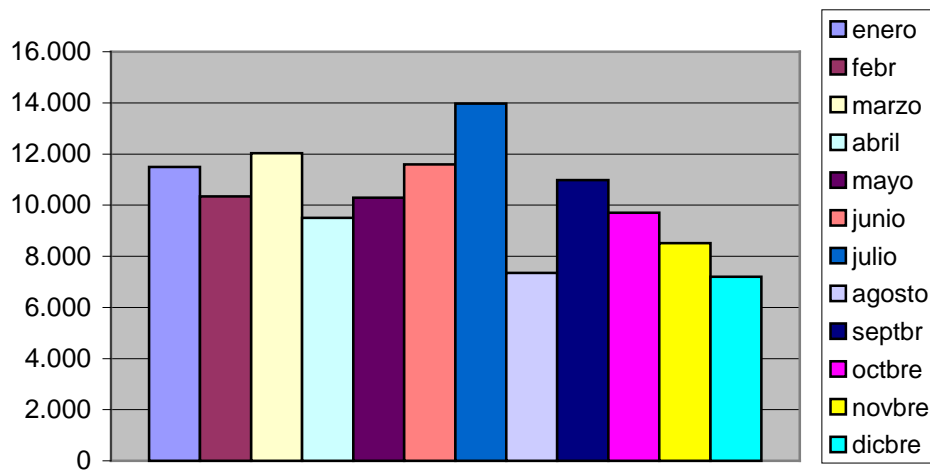
1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS 902 505 505 (2009)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbr	octbre	novbr	dicbr	total año
Atendidas	11.491	10.335	12.036	9.508	10.294	11.596	13.973	7.343	10.977	9.705	8.516	7.202	122.976
Recibidas	11.576	10.386	12.144	9.574	10.379	11.725	14.114	7.378	11.088	9.796	8.598	7.243	124.001
Perdidas	85	51	108	66	85	129	141	35	111	91	82	41	1.025
% Perdidas	0,73	0,49	0,89	0,69	0,82	1,10	1,00	0,47	1,00	0,93	0,95	0,57	0,83

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

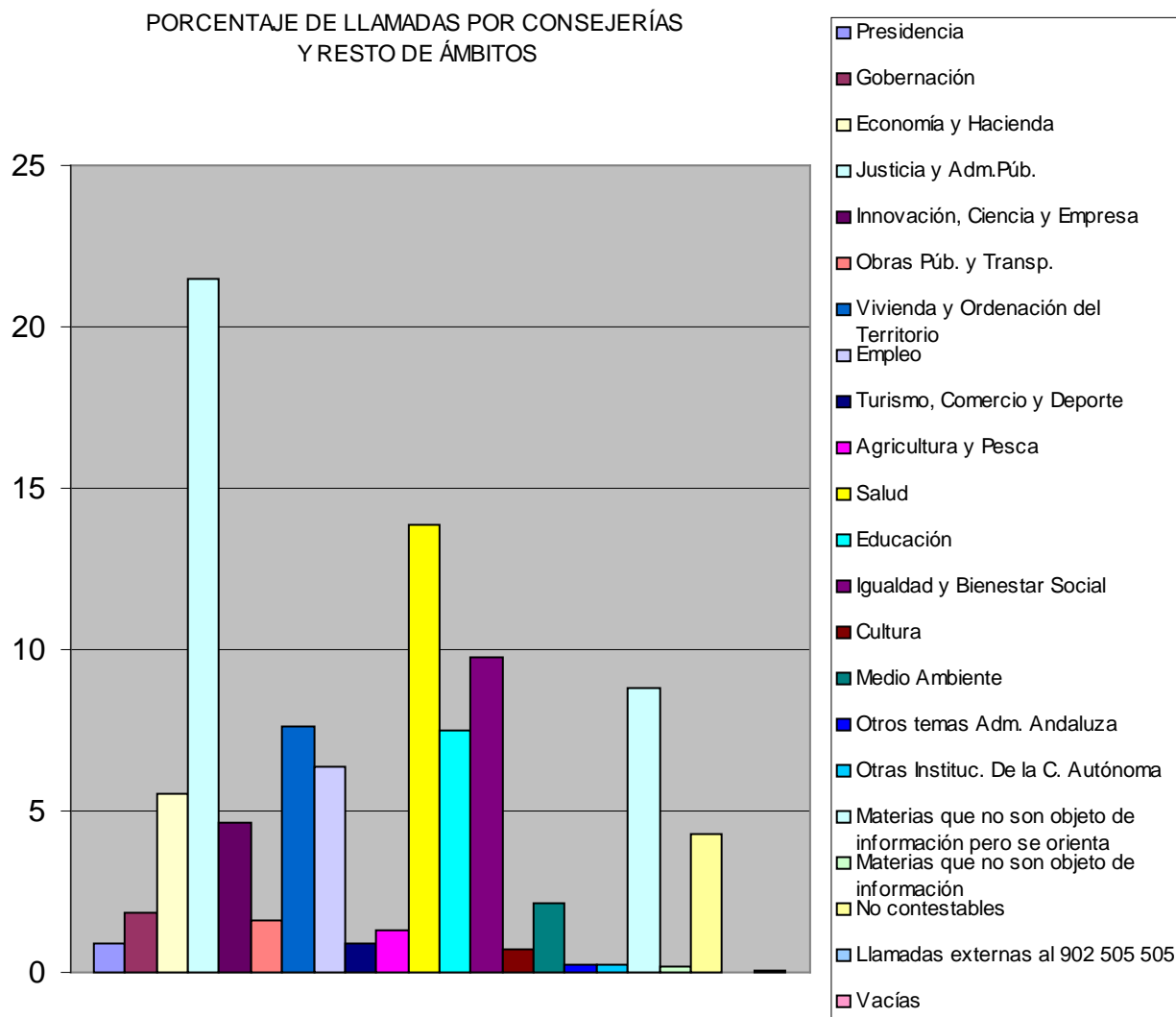
- abandonadas: aquellas en las que la persona usuaria cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza a recibirse el tono de la llamada ésta no ha sido atendida.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por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

1.2. Llamadas atendidas por meses



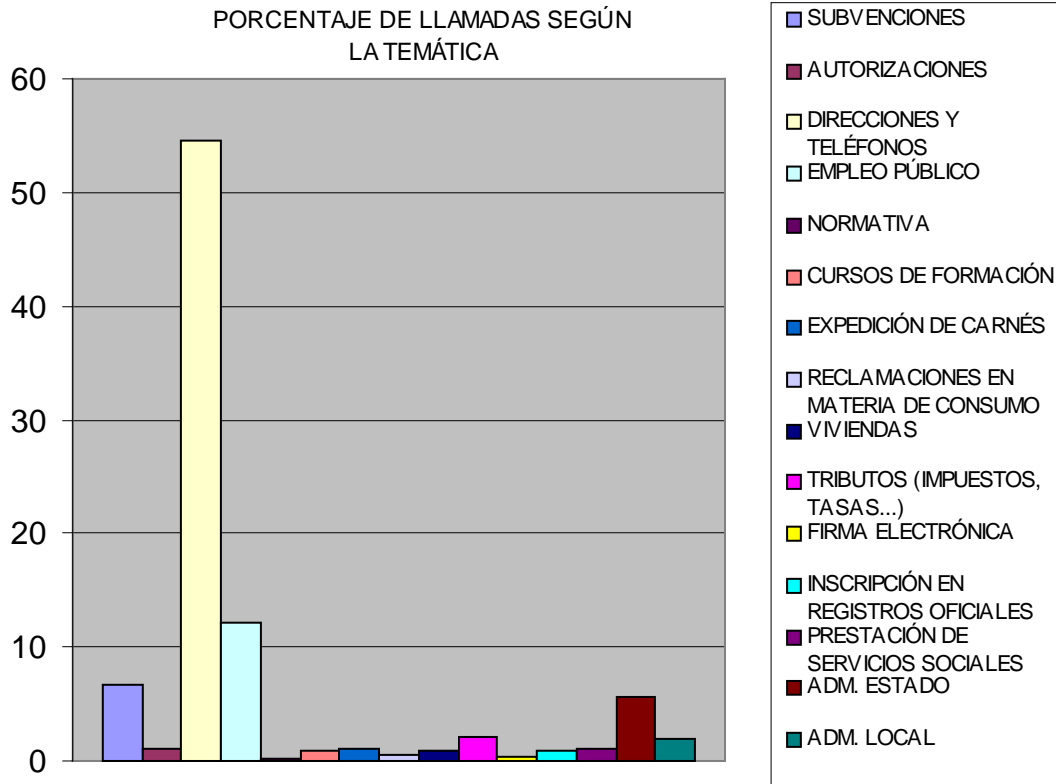
1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de llamadas según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos.



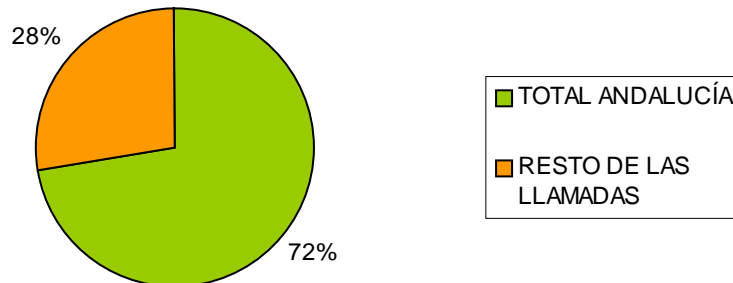
1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta

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



1.5. Procedencia de las llamadas

a) Andalucía y resto de las llamadas:



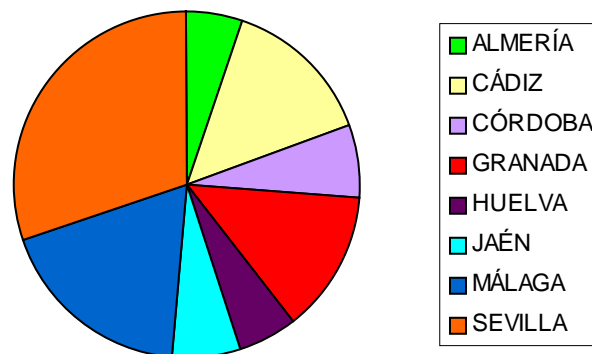
“Resto de las llamadas”: agrupa las llamadas procedentes de telefonía móvil, las desconocidas (el usuario oculta su procedencia), las reenviadas desde otros teléfonos de información y las realizadas desde el resto de las provincias españolas

b) Provincias andaluzas:

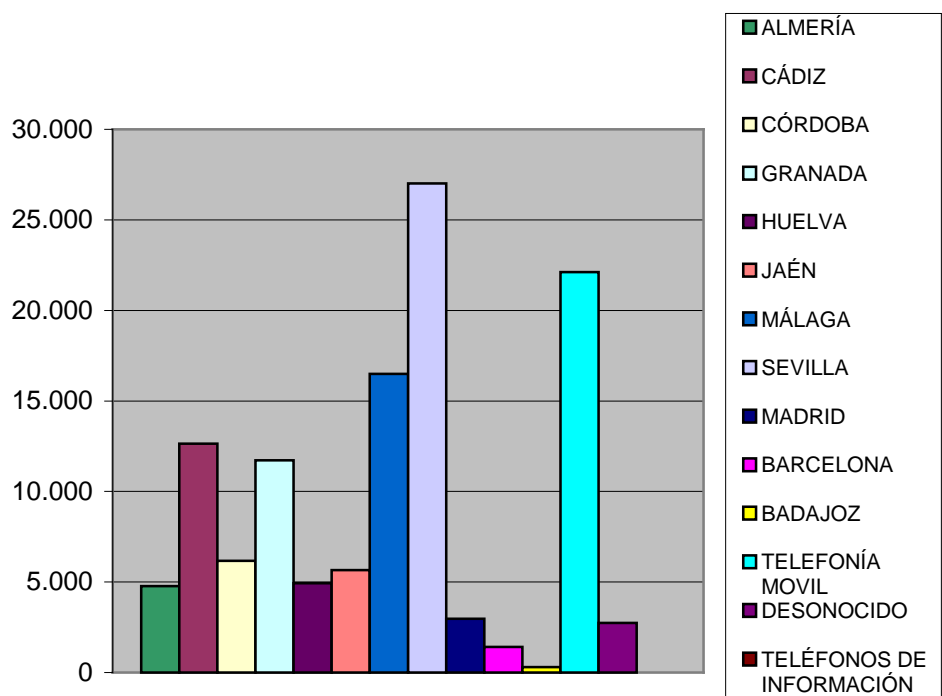
Porcentaje de llamadas por provincias andaluzas:

AÑO	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCIA
2009	4%	10%	5%	9%	4%	5%	13%	22%	72%

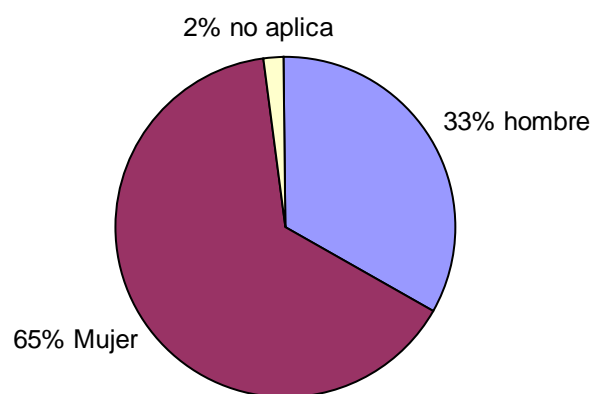
NÚMERO DE LLAMADAS POR PROVINCIAS ANDALUZAS



c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados



1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo)

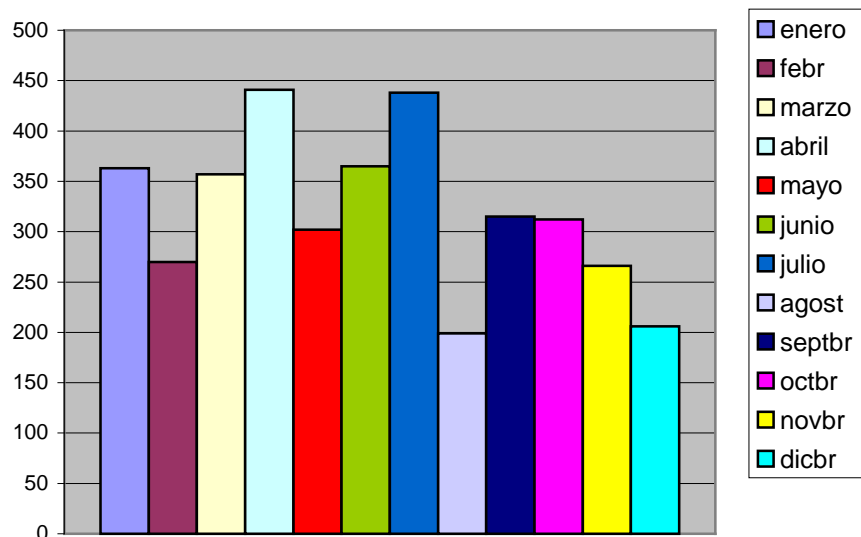


“ No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

2. CORREOS ATENDIDOS EN informacion@juntadeandalucia.es DURANTE EL AÑO 2009

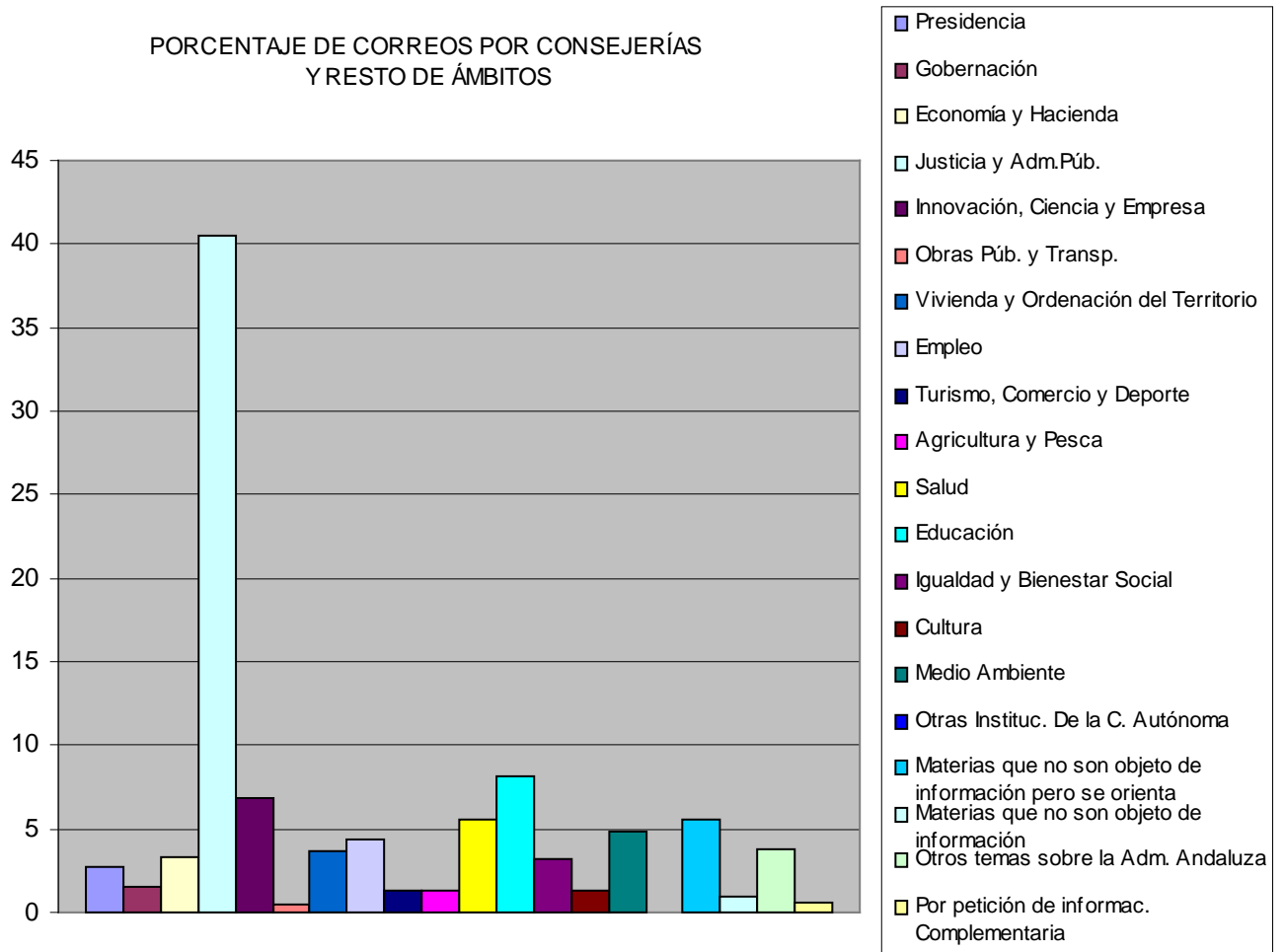
2.1. Correos atendidos por meses

CORREOS INFORMACION @ (2009)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbr	novbr	dicbr	total año
ATENDIDOS	363	270	357	441	302	365	438	199	315	312	266	206	3.834



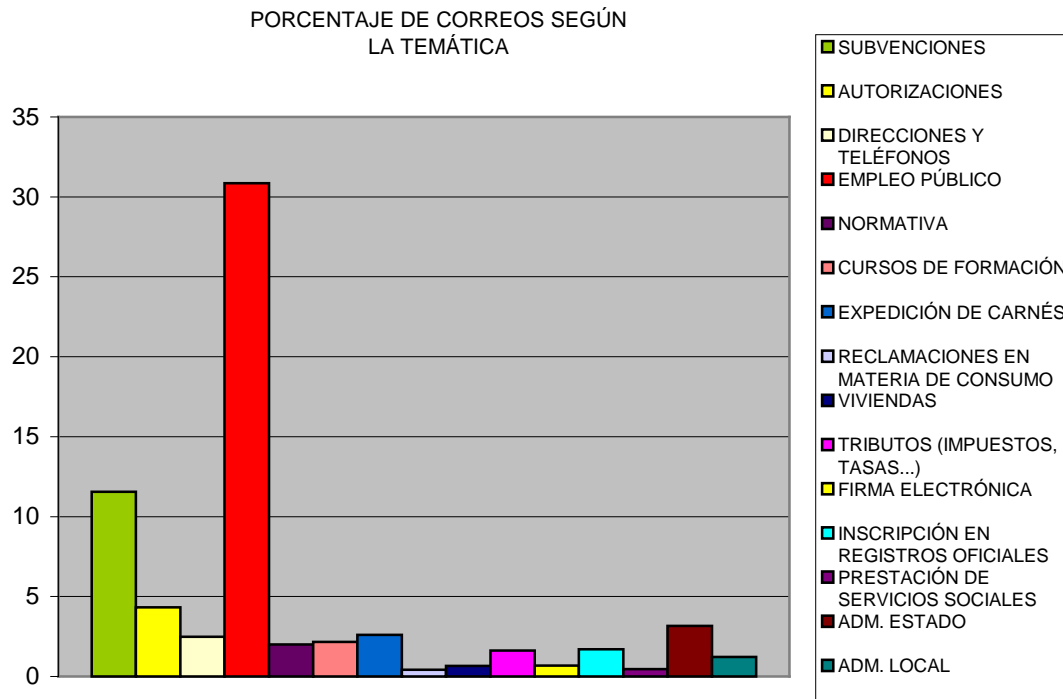
2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de correos según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos.

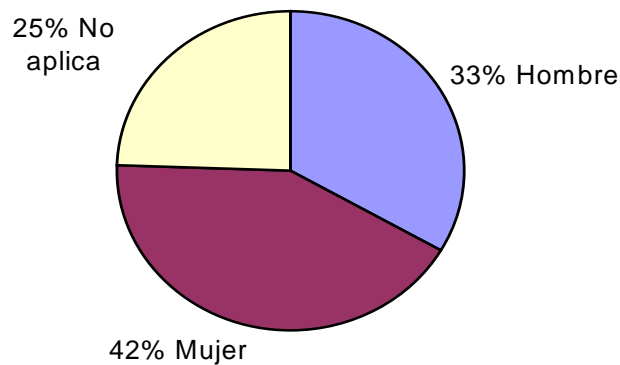


2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta

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



2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)



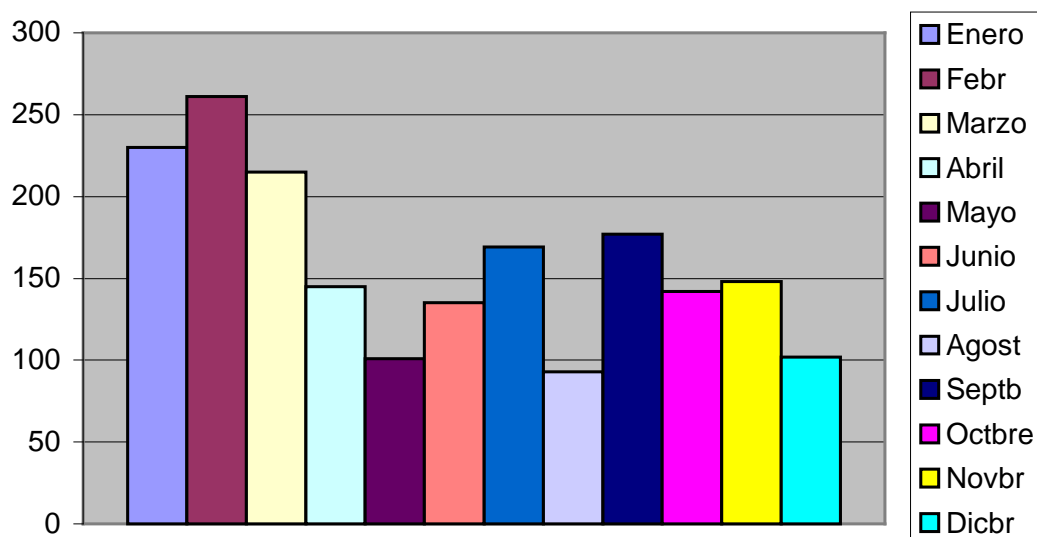
“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

3. CONSULTAS RECIBIDAS POR INTERNET A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANDALUZA (CLARA) DURANTE EL AÑO 2009

3.1. Consultas atendidas por meses

CONSULTAS POR INTERNET* (CLARA)	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2009	230	261	215	145	101	135	169	93	177	142	148	102	1.918

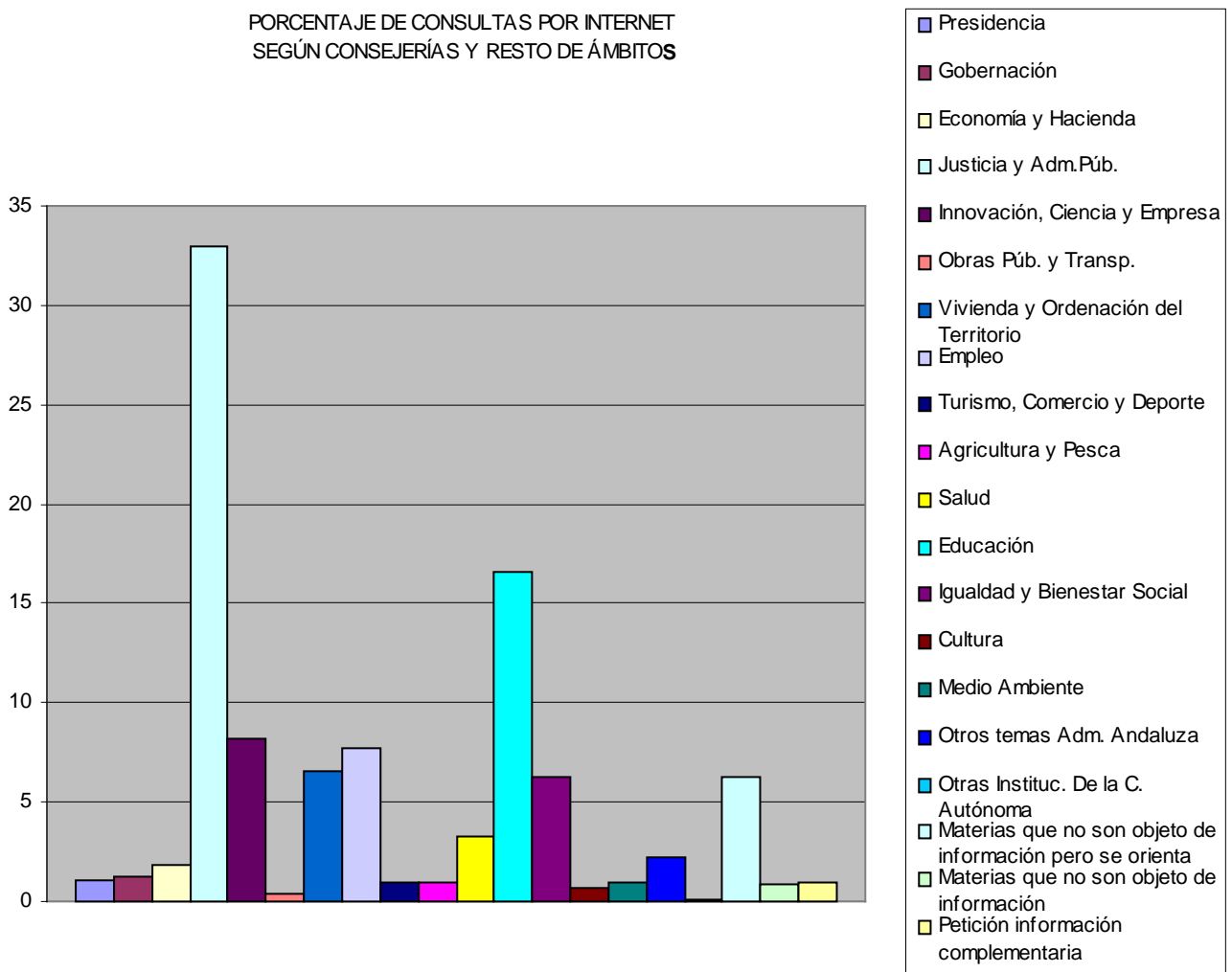
* Se refleja la totalidad de las consultas por CLARA, tanto las formuladas con o sin certificado digital.



3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

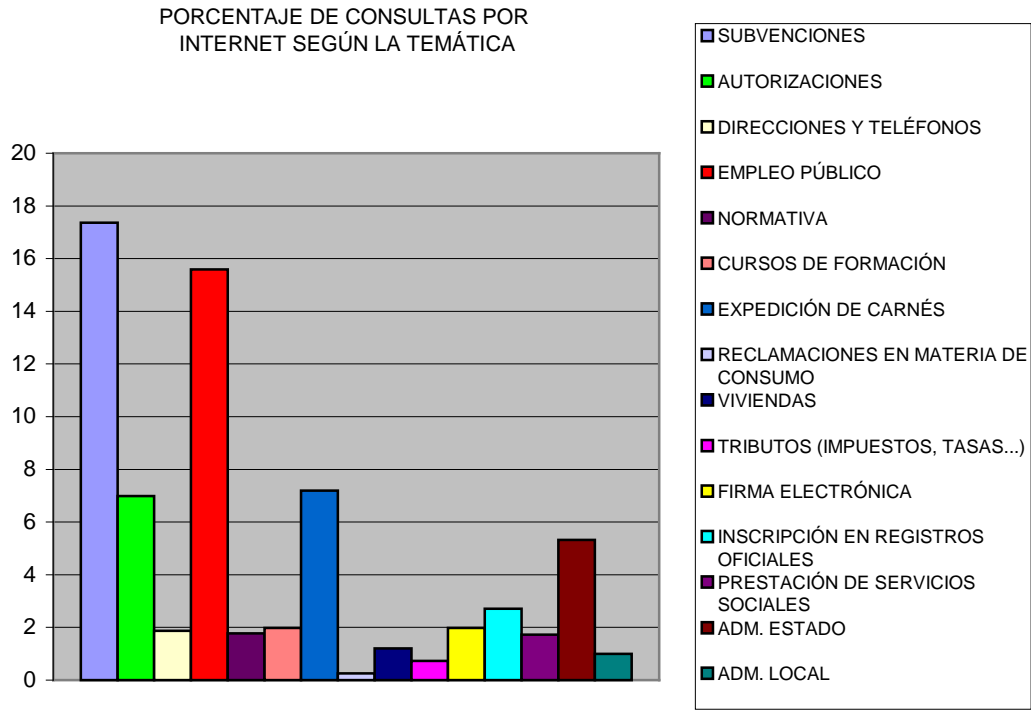
Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de consultas según la Consejería competente en la materia sobre la que se solicita información u otros ámbitos distintos.

PORCENTAJE DE CONSULTAS POR INTERNET SEGÚN CONSEJERÍAS Y RESTO DE ÁMBITOS

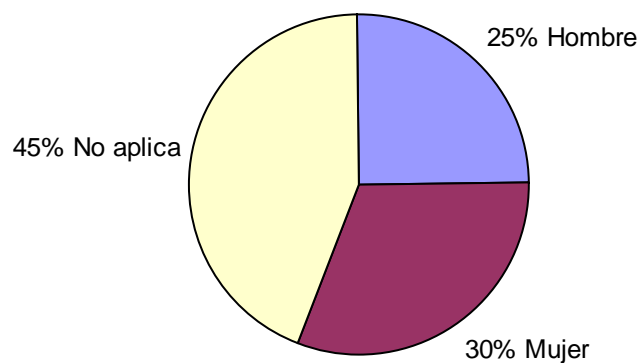


3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta

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



3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)



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