

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**INFORMACIÓN  
ADMINISTRATIVA A LA  
CIUDADANÍA DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2010**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA  
A LA CIUDADANÍA DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2010**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2010</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 .....	6
1.5. Procedencia de las llamadas:	
a) Telefonía fija de Andalucía y resto de las llamadas .....	7
b) Telefonía fija de las provincias andaluzas .....	8
c) Telefonía fija de las provincias andaluzas y orígenes más destacados .....	9
1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo) .....	9
<b>2. Correos atendidos en <a href="mailto:informacion@juntadeandalucia.es">informacion@juntadeandalucia.es</a> durante el año 2010</b>	
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
<b>3. Consultas recibidas por internet a través de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) durante el año 2010</b>	
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, Organización y Procedimientos 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”* y de *“impulso y coordinación de iniciativas de desarrollo del principio de servicio a la ciudadanía, especialmente para facilitar de manera multicanal, el derecho a obtener información administrativa y a relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía”* (art. 15 letras j) y k) 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](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) e internet, a través de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza, [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/clara](http://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 2010

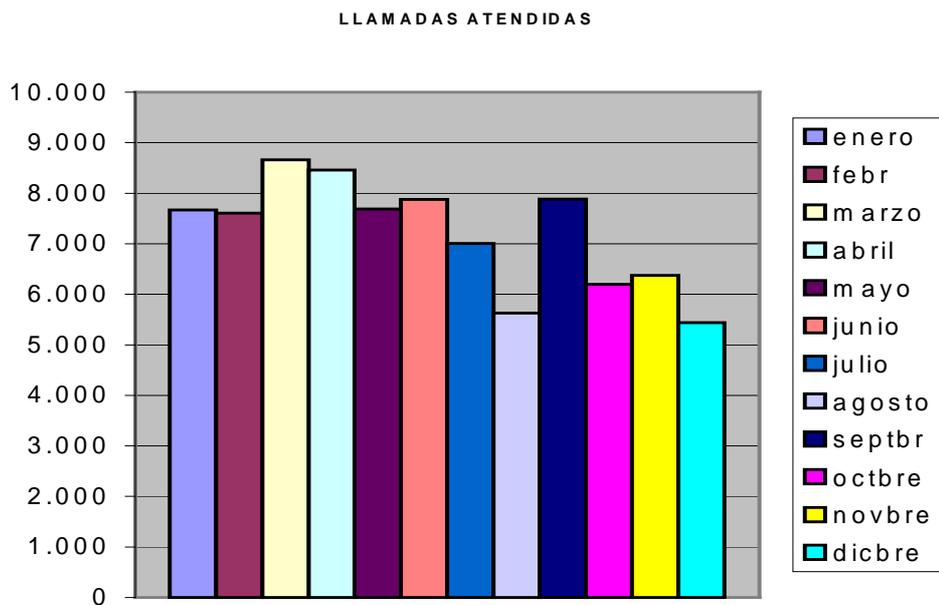
### 1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS 902 505 505 (2010)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbr	octbre	novbr	dicbr	total año
<b>Atendidas</b>	7.667	7.608	8.662	8.462	7.689	7.877	7.003	5.628	7.880	6.197	6.374	5.441	<b>86.488</b>
<b>Recibidas</b>	7.687	7.636	8.694	8.508	7.708	7.909	7.014	5.640	7.911	6.206	6.381	5.451	<b>86.745</b>
<b>Perdidas</b>	20	28	32	46	19	32	11	12	31	9	7	10	<b>257</b>
<b>% Perdidas</b>	0,26	0,37	0,37	0,54	0,25	0,40	0,16	0,21	0,39	0,15	0,11	0,18	<b>0,30</b>

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

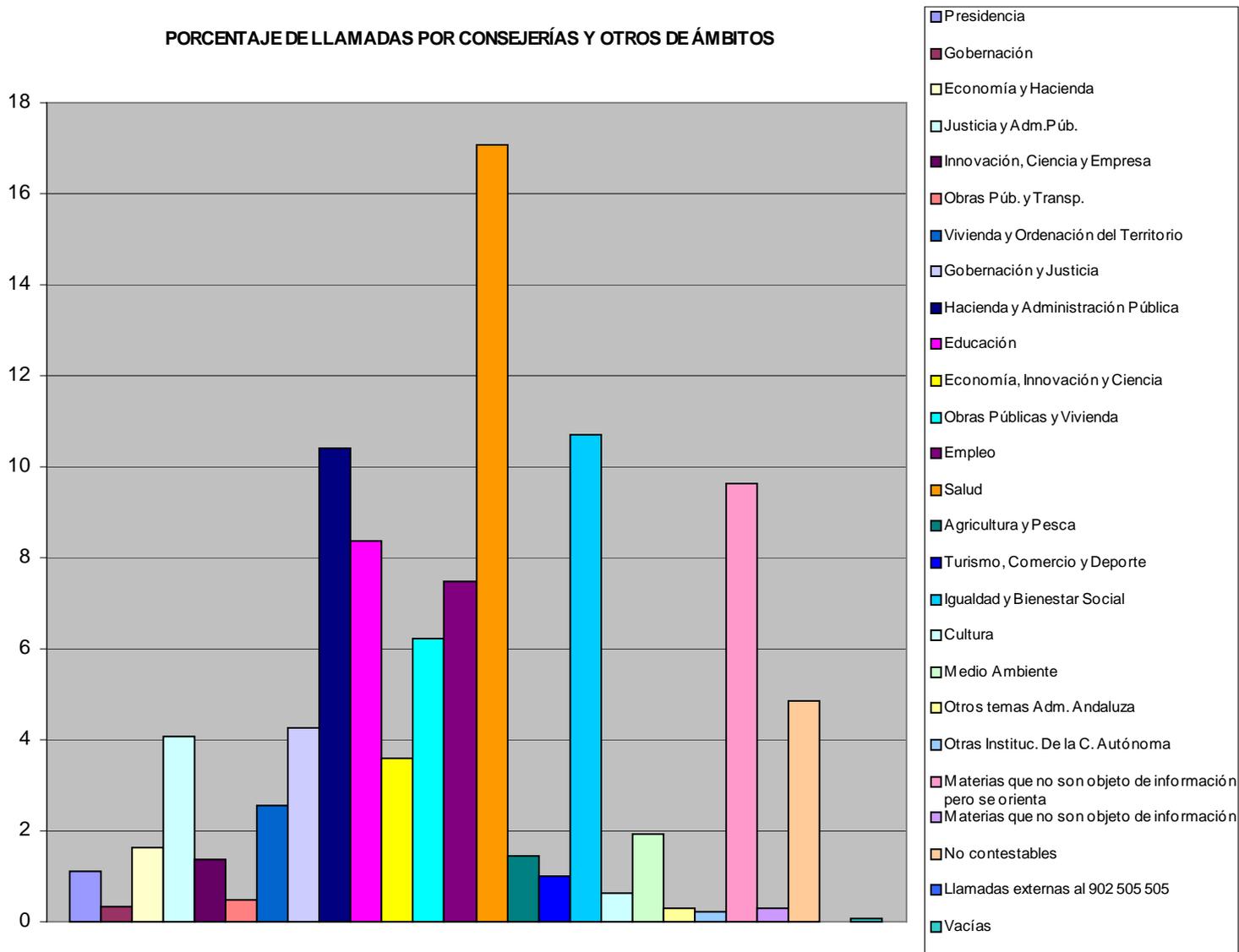
- abandonadas: aquellas en las que la persona usuaria cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza a recibirse el tono de la llamada ésta no ha sido atendida.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por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

## 1.2. Llamadas atendidas por meses



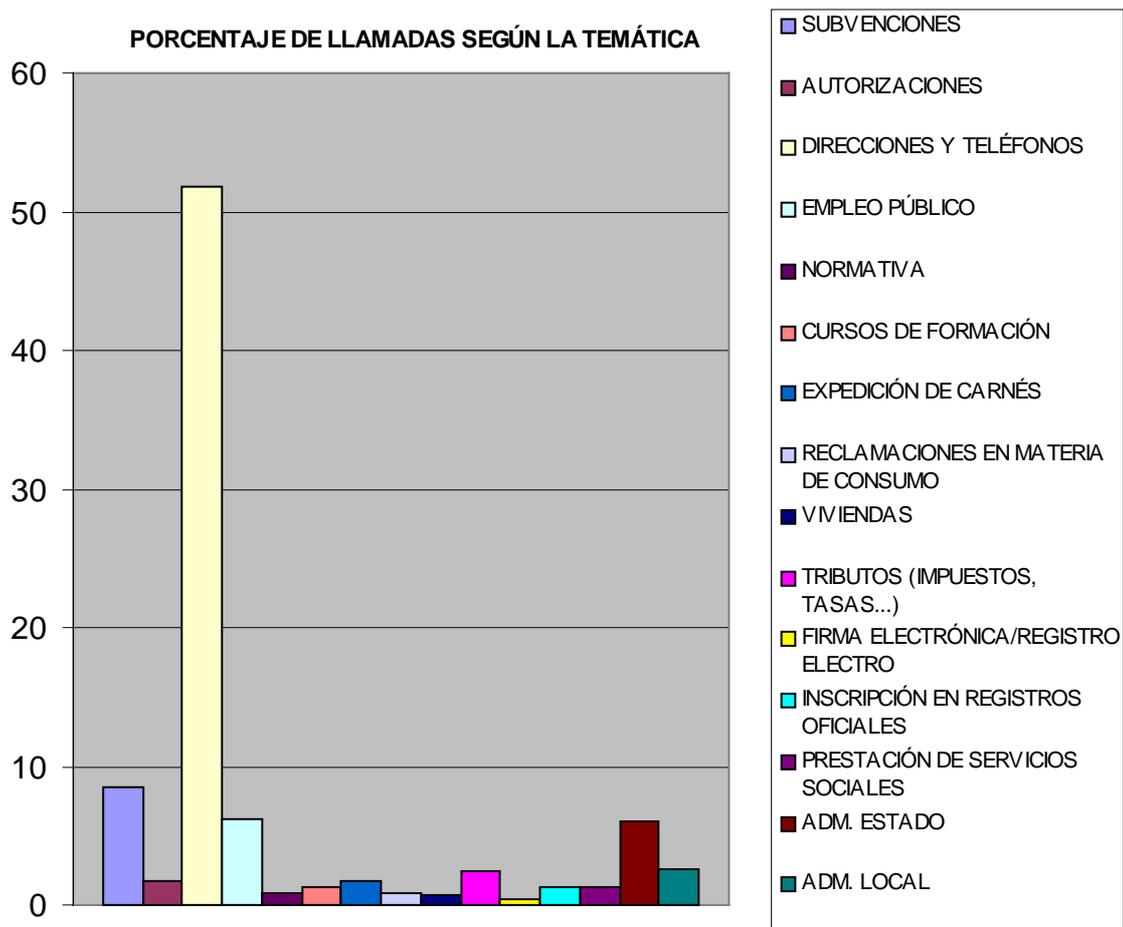
### 1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de llamadas según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos. En este año, se ha considerado conveniente la inclusión de todas las Consejerías que han existido durante el mismo, aunque algunas hayan desaparecido posteriormente por la reestructuración establecida en el Decreto del Presidente 14/2010, de 22 de marzo.



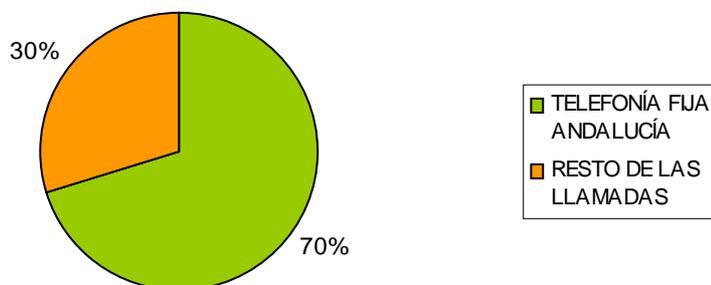
#### 1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta

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) Telefonía fija de Andalucía y resto de las llamadas



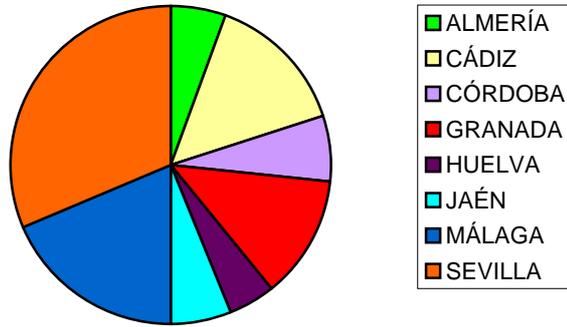
“Resto de las llamadas”: agrupa las llamadas procedentes de telefonía móvil, las desconocidas (el usuario oculta su procedencia), las reenviadas desde otros teléfonos de información y las realizadas desde la telefonía fija del resto de provincias españolas.

### b) Telefonía fija de las provincias andaluzas

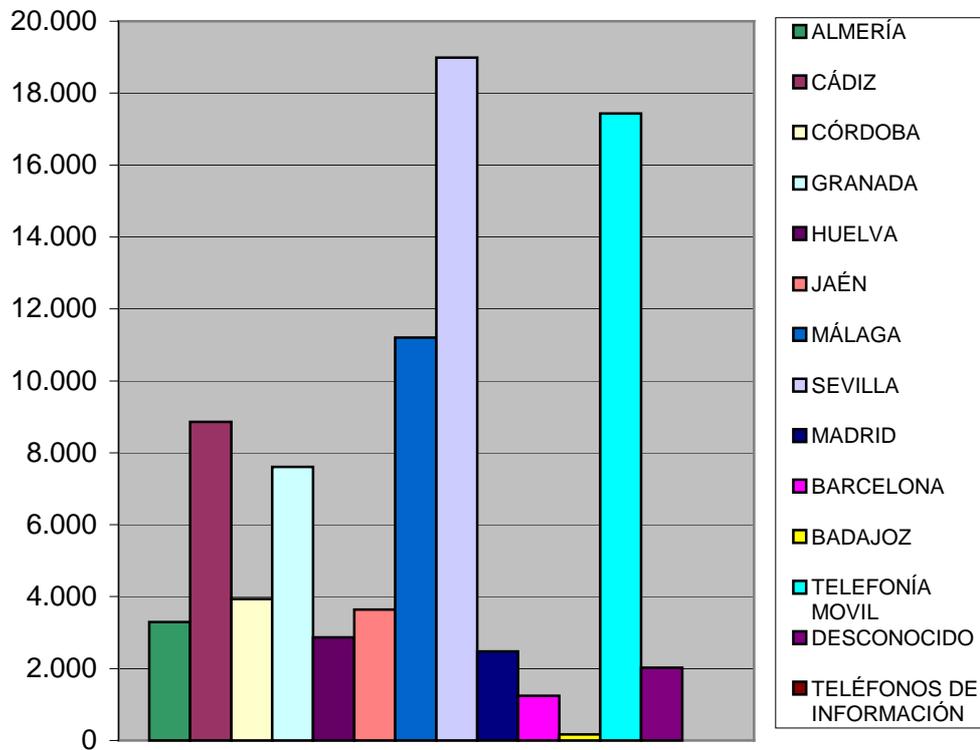
Porcentaje de llamadas procedentes de teléfonos fijos de las provincias andaluzas:

AÑO	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCIA
2010	4%	10%	5%	9%	3%	4%	13%	22%	70%

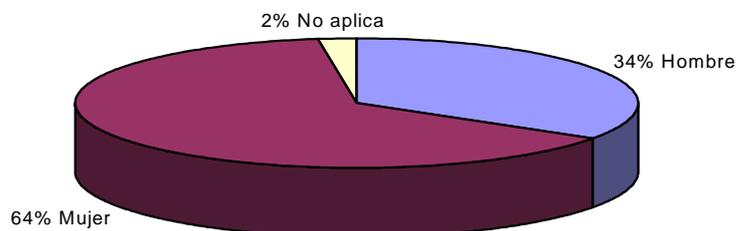
NÚMERO DE LLAMADAS DE TELEFONÍA FIJA POR PROVINCIAS ANDALUZAS



c) Telefonía fija de provincias andaluzas y orígenes más destacados



## 1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo)



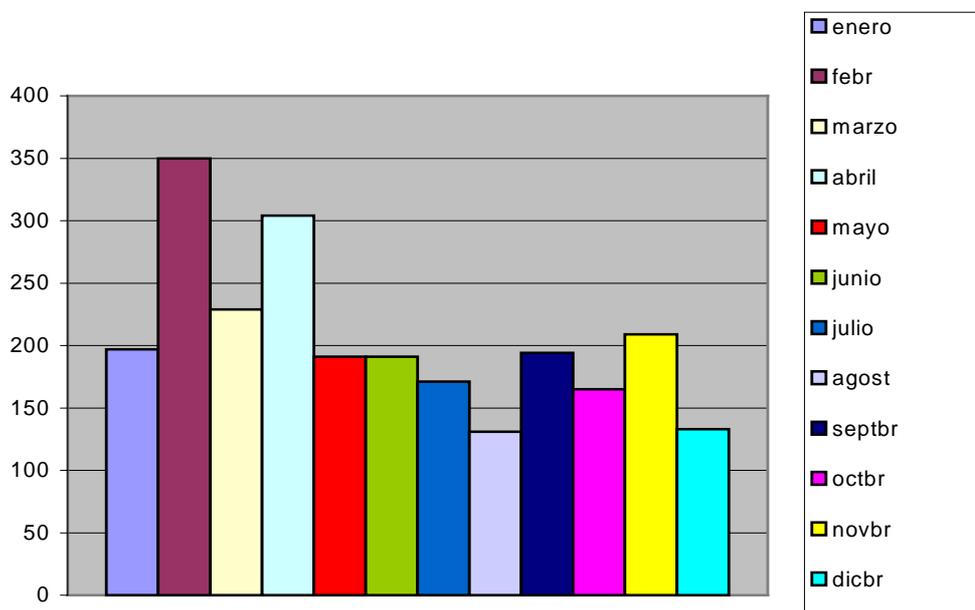
“ No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

## 2. CORREOS ATENDIDOS EN [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) DURANTE EL AÑO 2010

### 2.1. Correos atendidos por meses

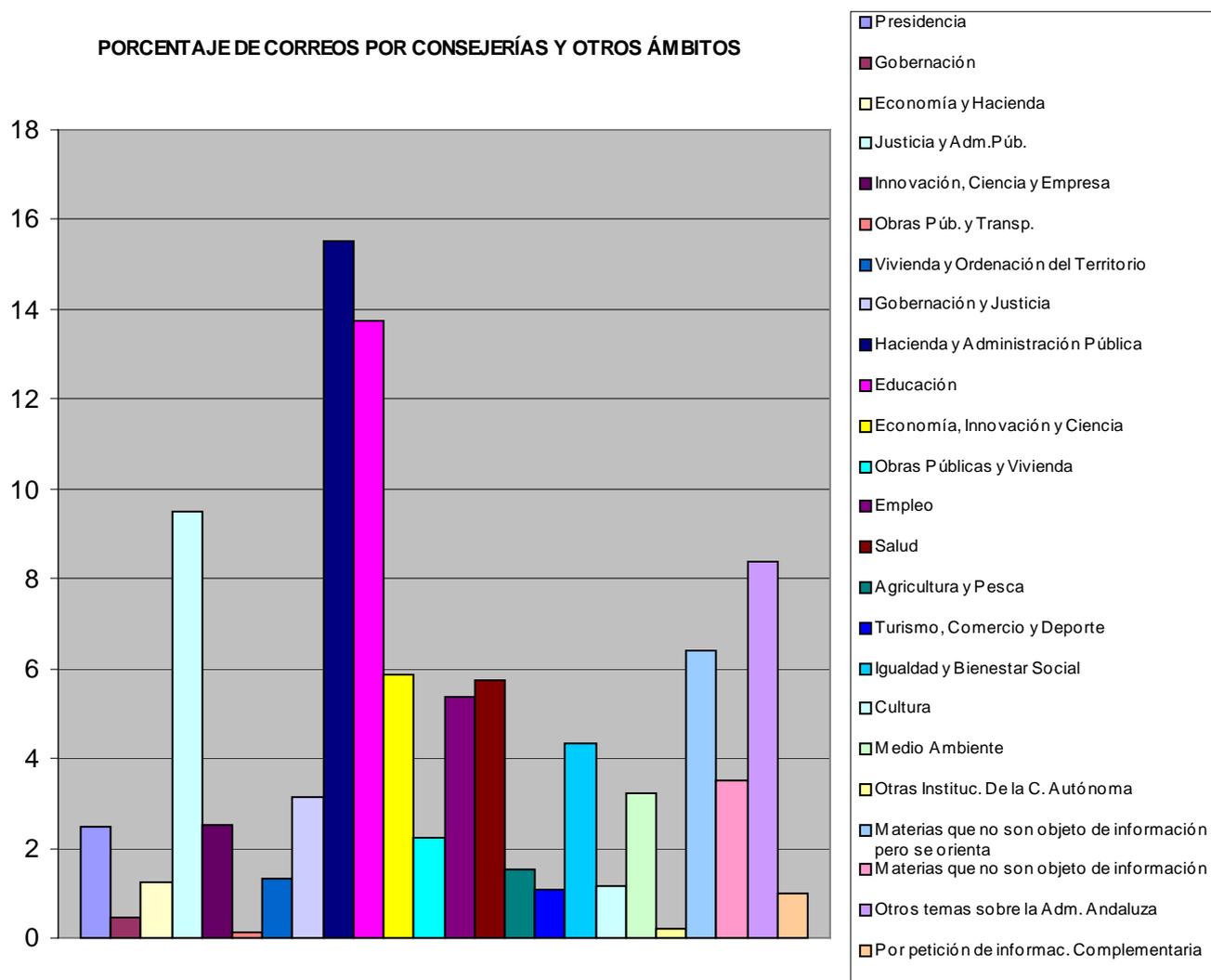
CORREOS INFORMACION @ (2010)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbr	novbr	dicbr	total año
<b>ATENDIDOS</b>	197	350	229	304	191	191	171	131	194	165	209	133	<b>2.465</b>

**CORREOS ATENDIDOS**



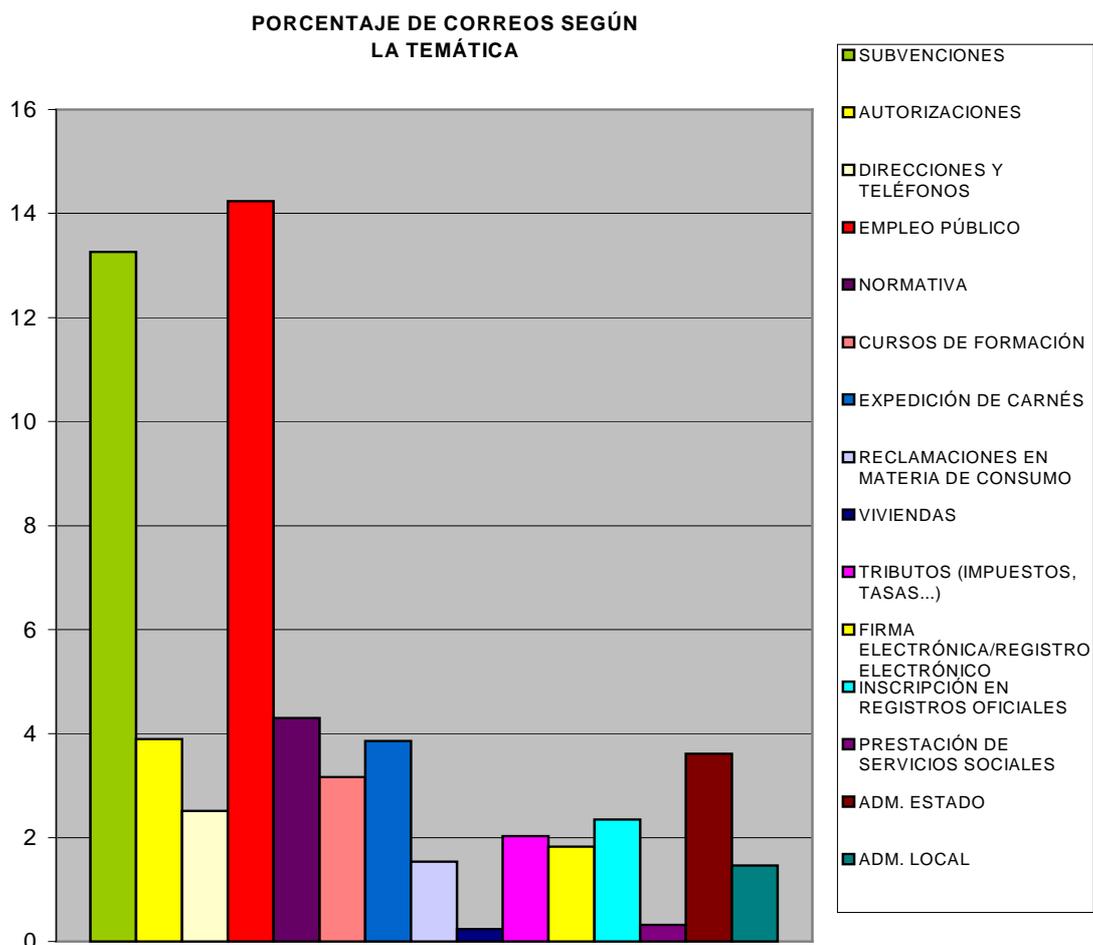
## 2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de correos según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos. En este año, se ha considerado conveniente la inclusión de todas las Consejerías que han existido durante el mismo, aunque algunas hayan desaparecido posteriormente por la reestructuración establecida en el Decreto del Presidente 14/2010, de 22 de marzo.

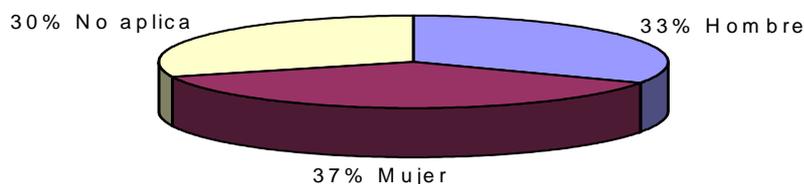


### 2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta

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)



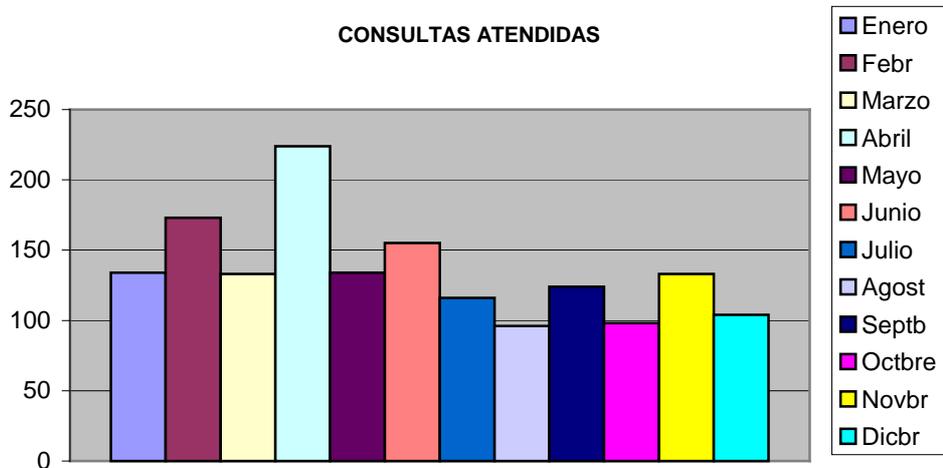
“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

## 3. CONSULTAS RECIBIDAS POR INTERNET A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANDALUZA (CLARA) DURANTE EL AÑO 2010

### 3.1. Consultas atendidas por meses

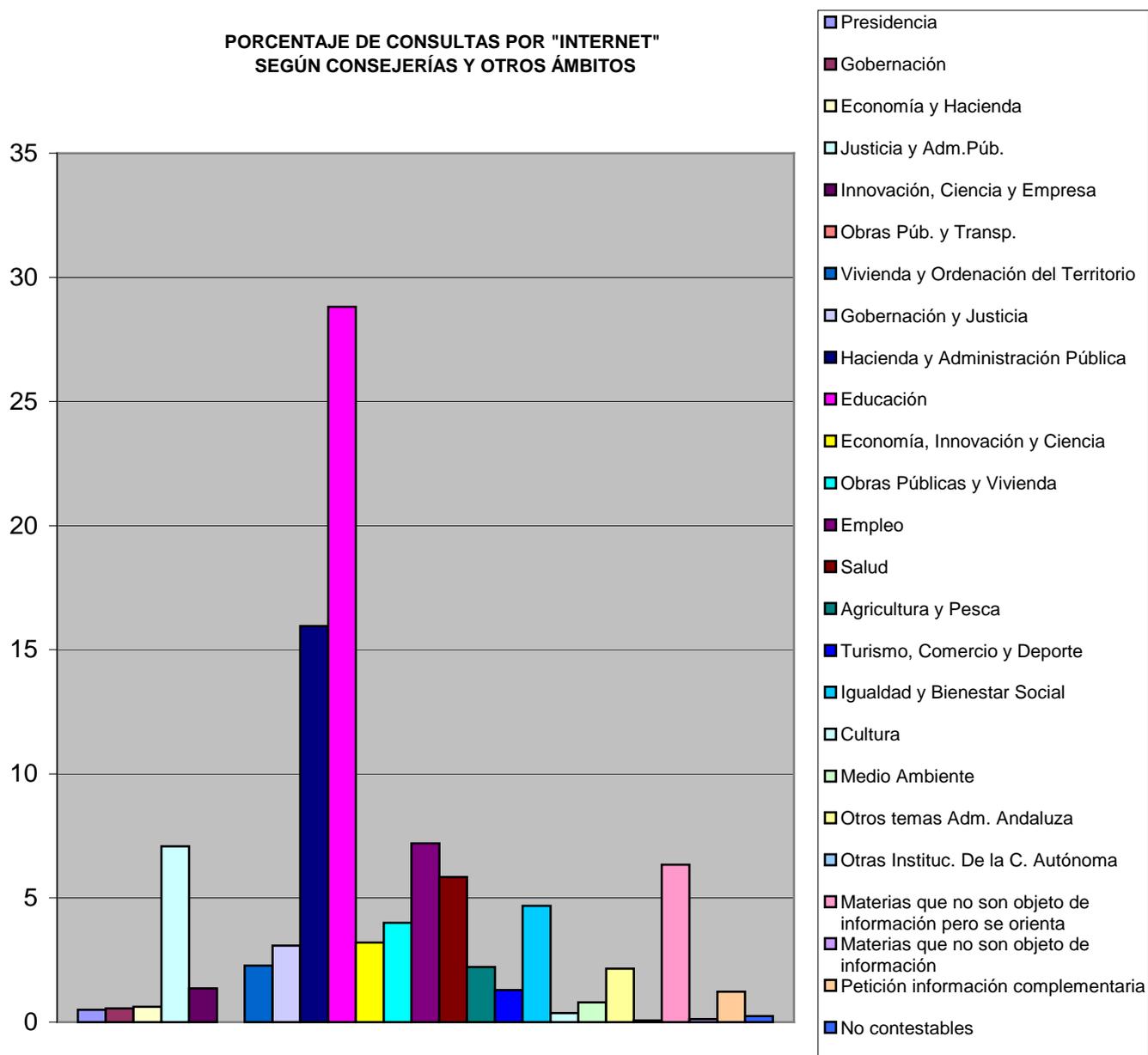
CONSULTAS POR INTERNET* (CLARA)	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2010	134	173	133	224	134	155	116	96	124	98	133	104	1.624

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



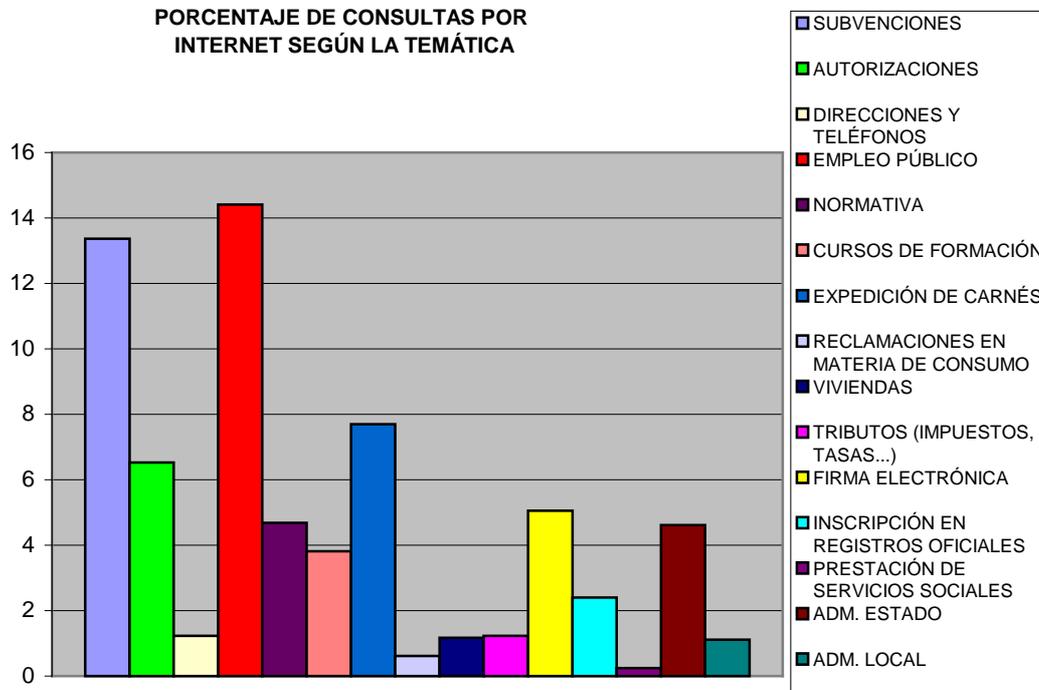
### 3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

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. En este año, se ha considerado conveniente la inclusión de todas las Consejerías que han existido durante el mismo, aunque algunas hayan desaparecido posteriormente por la reestructuración establecida en el Decreto del Presidente 14/2010, de 22 de marzo.

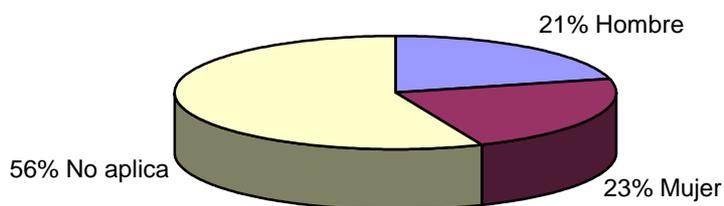


### 3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta

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.