

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA A LA
CIUDADANÍA DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2011**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
A LA CIUDADANÍA DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2011**

ÍNDICE

Introducción	4
1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2011	
1.1. Llamadas recibidas y atendidas	4
1.2. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías).....	6
1.3. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta	7
1.4. Procedencia de las llamadas:	
a) Telefonía fija de Andalucía y resto de las llamadas	8
b) Telefonía fija de las provincias andaluzas	8
c) Telefonía fija de las provincias andaluzas y orígenes más destacados	9
1.5. Perfil de las personas usuarias (sexo)	10
2. Correos atendidos en informacion@juntadeandalucia.es durante el año 2011	
2.1. Correos atendidos por meses	11
2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías)	11
2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta	12
2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)	13
3. Consultas recibidas por internet a través de la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) durante el año 2011	
3.1. Consultas atendidas por meses	14
3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías)	15
3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta	16
3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)	16

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 a las consultas que la ciudadanía realiza en el 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 web Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza, www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara.

1. LLAMADAS RECIBIDAS EN EL 902 505 505 DURANTE EL AÑO 2011

1.1. Llamadas recibidas y atendidas

El servicio de información administrativa a través del teléfono 902 505 505 fue configurado desde sus orígenes, en el año 2002, como un servicio 24 X 7, en el que la atención prestada era ininterrumpida las 24 horas todos los días del año. A partir del 1 de agosto de 2011 y tras un estudio minucioso de la demanda recibida en el teléfono, que ha tenido también en cuenta la experiencia de otras Comunidades Autónomas, y el propio Servicio 060 de ámbito estatal, se ha considerado acotar el tiempo de atención telefónica a las franjas horarias con actividad significativa, en términos de eficiencia, racionalidad en la prestación del servicio y ahorro del gasto público. De este modo, el horario de atención pasa a ser de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes; sábados y días 24 y 31 de diciembre, de 08:00 a 15:00 horas; todo ello, salvo festivos. El resto de la atención, denominada “fuera de horario”, es soportada por un buzón de voz mediante el que la persona puede dejar grabada su consulta, para que a la mañana siguiente laborable le sea facilitada la respuesta.

Partiendo de esta circunstancia y considerando la totalidad de llamadas “recibidas” y “atendidas” en todo el año, tanto en horario de atención directa como fuera de horario, se obtienen los siguientes datos:

LLAMADAS 902 505 505 (2011)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto *	septbr *	octbre *	novbr *	dicbr *	total año
Recibidas	6.467	6.204	7.198	5.580	6.402	6.107	6.356	5.970	6.774	5.655	4.849	4.077	71.639
Atendidas	6.455	6.180	7.166	5.546	6.180	5.872	5.980	5.460	6.498	5.466	4.703	3.982	69.488

* en azul los meses afectados por el nuevo horario

De ellos, corresponde a un horario de atención directa los siguientes:

LLAMADAS 902 505 505 (2011)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto *	septbr *	octbre *	novbr *	dicbr *	total año
Recibidas	6.467	6.204	7.198	5.580	6.402	6.107	6.356	5.690	6.609	5.412	4.654	3.815	70.494
Atendidas	6.455	6.180	7.166	5.546	6.180	5.872	5.980	5.180	6.333	5.223	4.508	3.720	68.343

* en azul los meses afectados por el nuevo horario

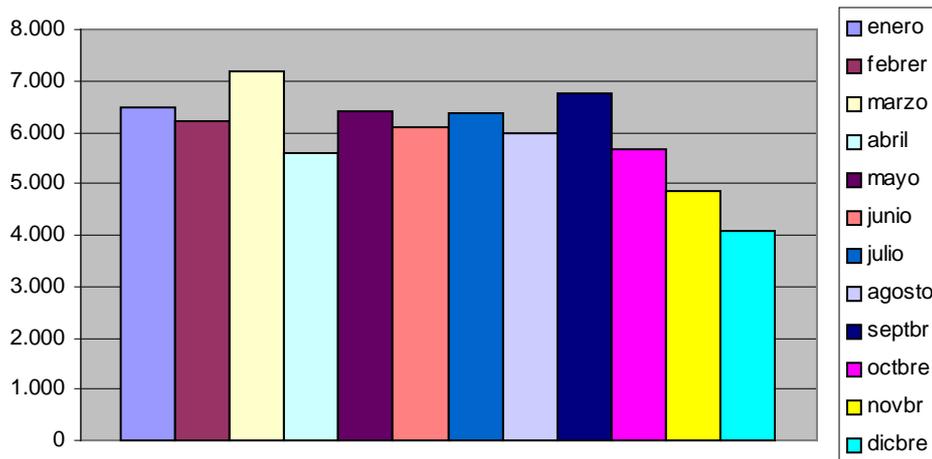
Y, a una atención fuera de horario:

Ratios de interés	Agosto	Septbre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Llamadas recibidas	280	165	243	195	262	1145
Llamadas atendidas *	280	165	243	195	262	1145

* se consideran "atendidas" en el sentido de que mediante una locución grabada, la persona es informada del horario de atención directa, del resto de canales de información (informacion@juntadeandalucia.es y Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza) y de la posibilidad de dejar grabado un mensaje con su consulta.

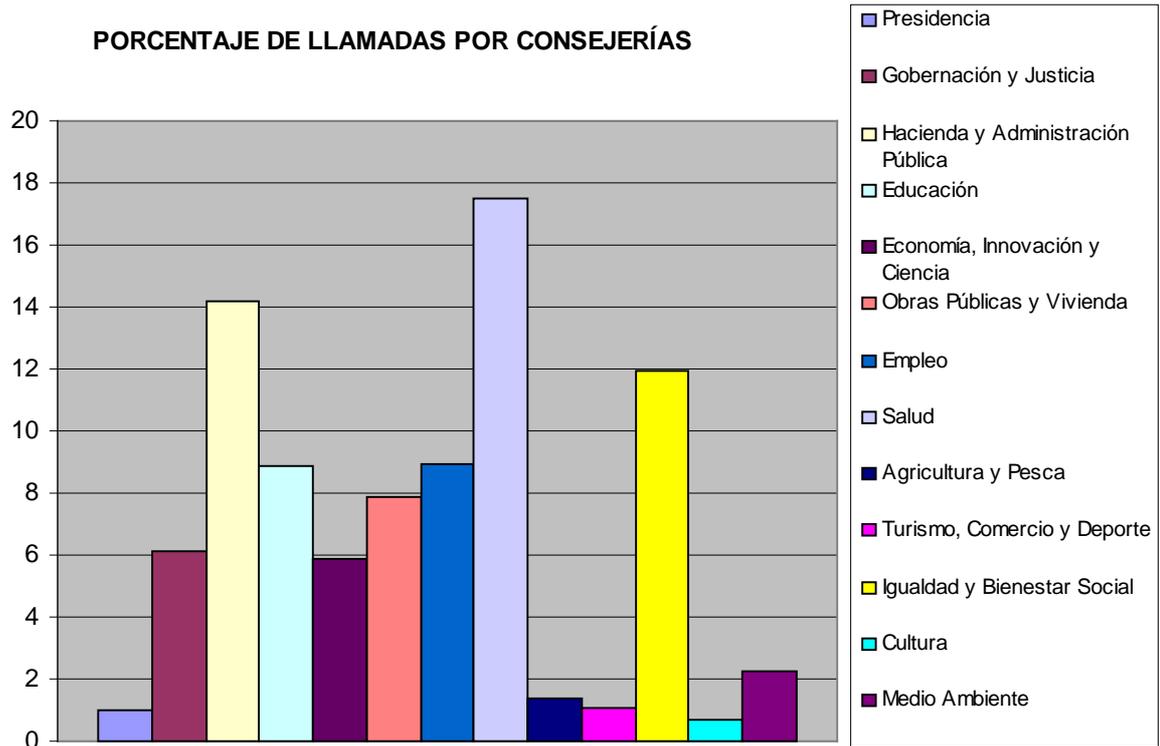
La siguiente gráfica muestra la actividad total mensual del teléfono desde el punto de vista de llamadas recibidas, cuya representación es similar a la de llamadas atendidas:

TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS



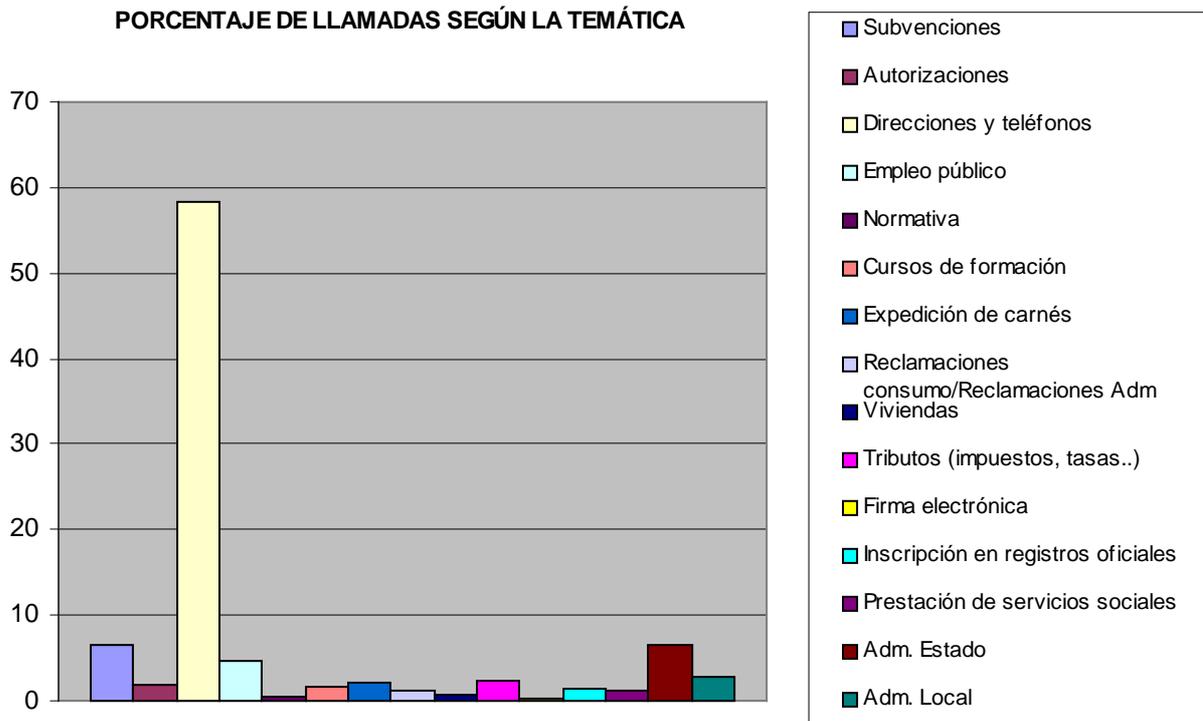
1.2. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías)

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de llamadas según la Consejería competente en la materia sobre la que se solicita información:



1.3. 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:

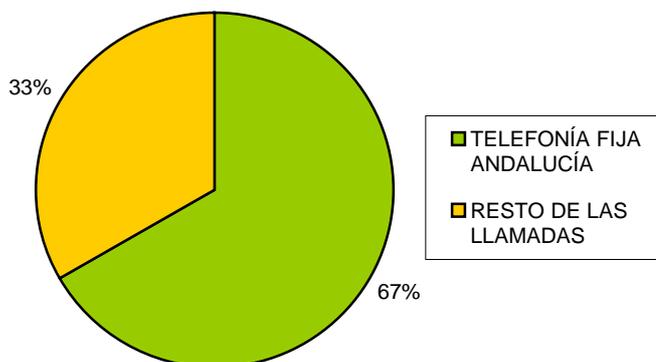


1.4. Procedencia de las llamadas

a) Telefonía fija de Andalucía y resto de las llamadas

Porcentaje de llamadas procedentes de Andalucía por telefonía fija. El “resto de las llamadas” agrupa las llamadas procedentes de telefonía móvil, las de números corporativos, las desconocidas (el usuario oculta su procedencia), las reenviadas desde otros teléfonos de información, las internacionales y las realizadas desde la telefonía fija del resto de provincias españolas.

CONSULTAS POR TELEFONÍA FIJA DE ANDALUCÍA

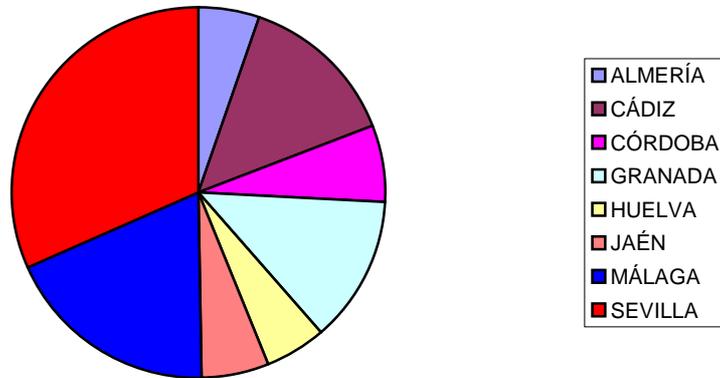


b) Telefonía fija de las provincias andaluzas

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

AÑO	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCIA
2011	4%	9%	5%	9%	4%	4%	12%	21%	67%

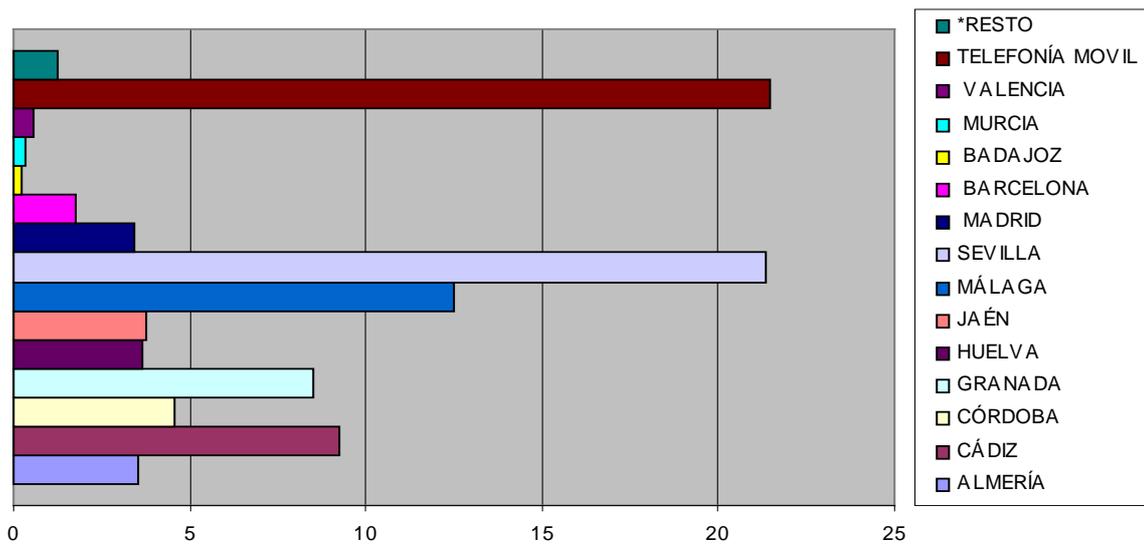
LLAMADAS POR TELEFONÍA FIJA DE PROVINCIAS ANDALUZAS



c) Telefonía fija de provincias andaluzas y orígenes más destacados

Porcentaje de llamadas procedentes de teléfonos fijos de las provincias andaluzas y orígenes más destacados:

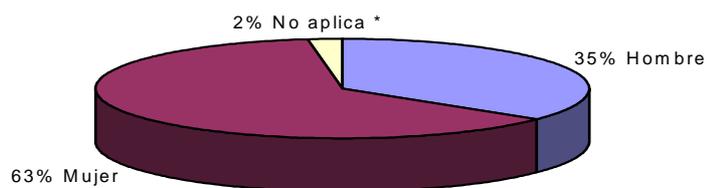
ORIGEN DE LAS LLAMADAS



* Resto: en este supuesto hace sólo referencia a números corporativos, desconocidos, internacionales, 902, 901...

1.5. Perfil de las personas usuarias (sexo)

Porcentaje de personas usuarias del teléfono de información según el sexo:



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

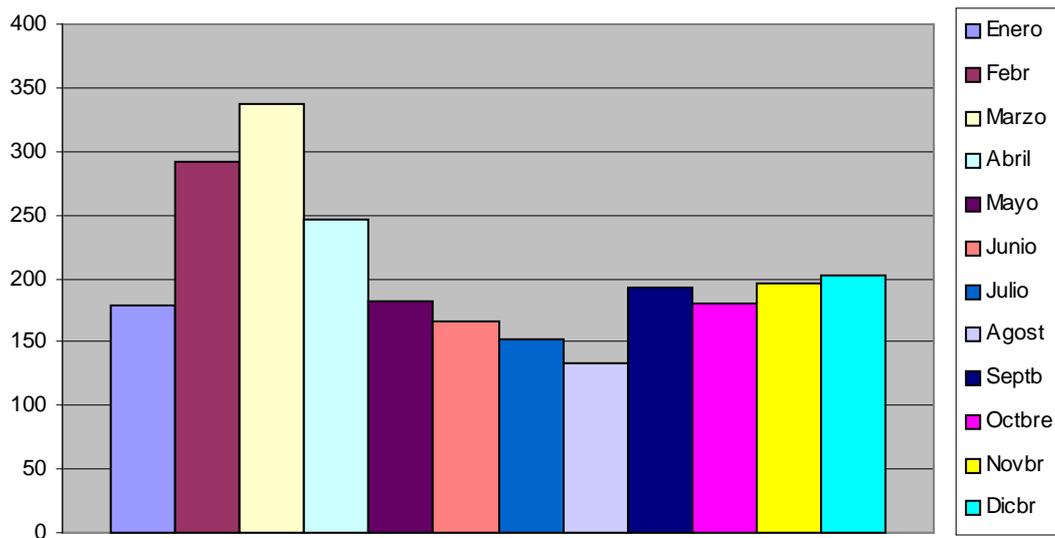
2. CORREOS ATENDIDOS EN informacion@juntadeandalucia.es DURANTE EL AÑO 2011

2.1. Correos atendidos por meses

Durante el año 2011, la actividad del servicio de información a través del correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es se puede observar en la siguiente tabla y gráfica:

CORREOS INFORMACION @ (2011)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbr	novbr	dicbr	total año
ATENDIDOS	179	291	337	247	182	167	152	133	193	180	196	202	2.459

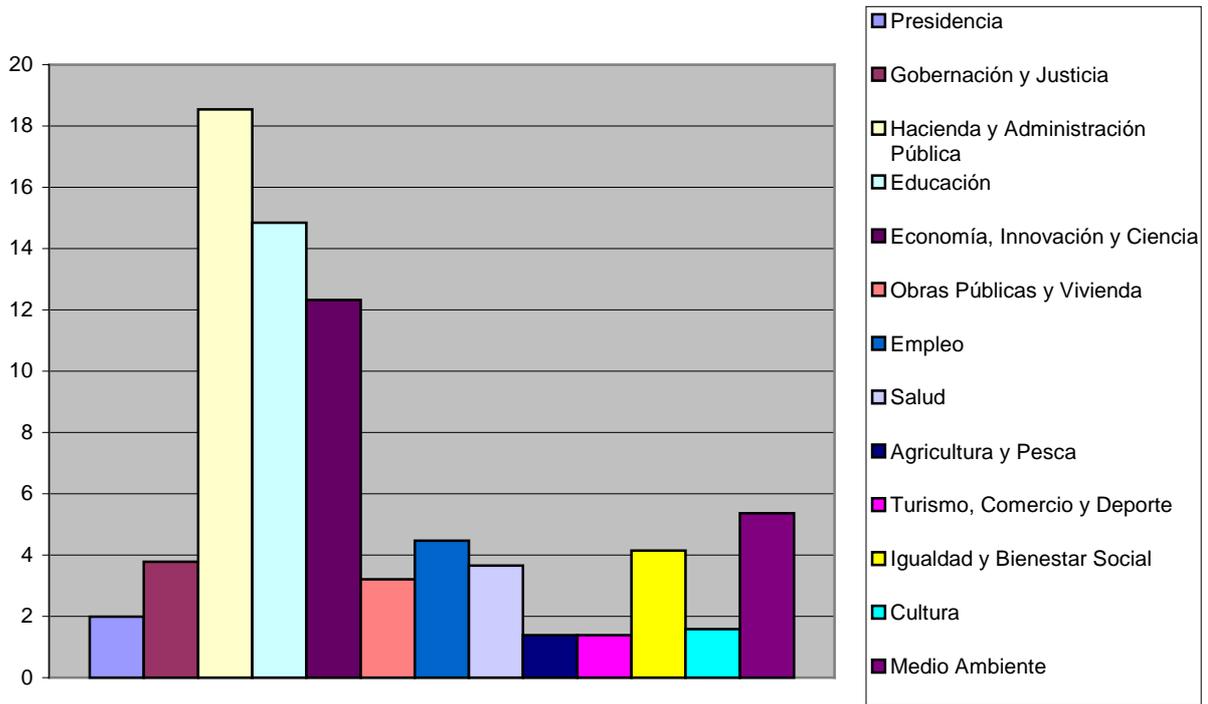
CORREOS ATENDIDOS



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

Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de correos según la Consejería competente en la materia sobre la que se solicita información:

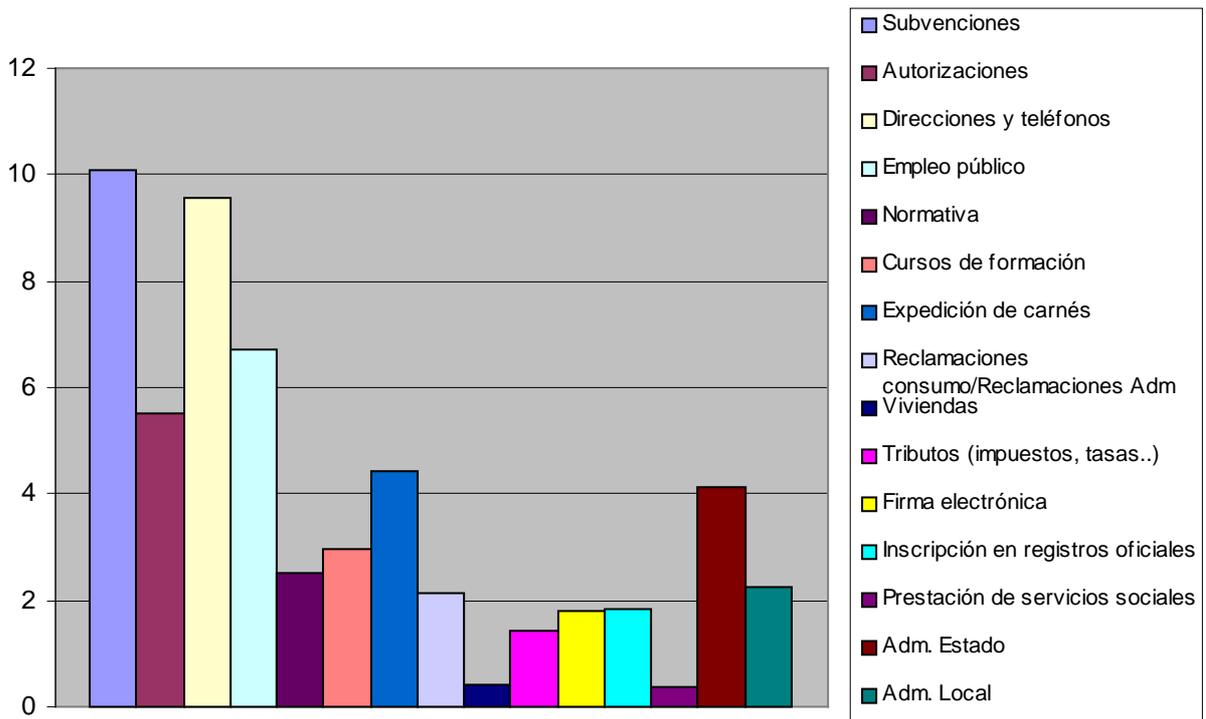
PORCENTAJE DE CORREOS POR CONSEJERÍAS



2.2. 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:

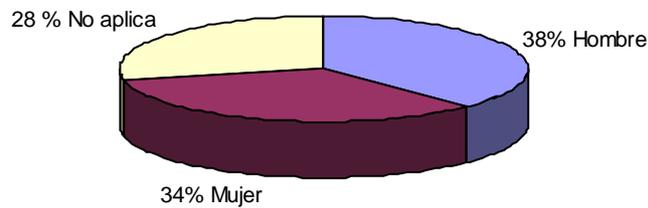
PORCENTAJE DE CORREOS SEGÚN LA TEMÁTICA



2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)

Con respecto al sexo de la persona usuaria de informacion@juntadeandalucia.es, hay que tener en cuenta que su identificación se realiza por deducción, tras la lectura del texto o dirección de correo electrónico, lo que da lugar a que el porcentaje de “no aplica” (supuestos en los que no se pudo identificar) sea muy alto y haya que relativizar los datos obtenidos.

Porcentualmente, su representación gráfica es la siguiente:



3. CONSULTAS RECIBIDAS POR INTERNET A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANDALUZA (CLARA) DURANTE EL AÑO 2011

La Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA), www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara, es un sitio web que posibilita a la ciudadanía realizar consultas administrativas, en el apartado “Contacta a través del Portal” o en la “Zona Personal” si, en este último caso, utiliza certificado digital o DNI electrónico.

En el segundo supuesto, las respuestas a las consultas se facilitan en la propia web de CLARA en la “Zona Personal” y, en el primero, se envían por clara.chap@juntadeandalucia.es al correo electrónico que previamente la persona usuaria ha debido indicar al formular su consulta.

De este modo, ambas modalidades de formular consultas a través de la web se configuran como un medio de información muy similar al del correo electrónico.

3.1. Consultas atendidas por meses

Las siguientes tablas muestran la actividad mensual de este servicio de información durante el año 2011:

CONSULTAS POR WEB SIN* (CLARA)	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2011	78	83	102	95	102	107	82	65	112	86	95	98	1.105

* Consultas formuladas sin la utilización de certificado digital o DNI electrónico.

CONSULTAS POR WEB CON* (CLARA)	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2011	51	44	54	67	56	52	47	36	53	37	37	42	576

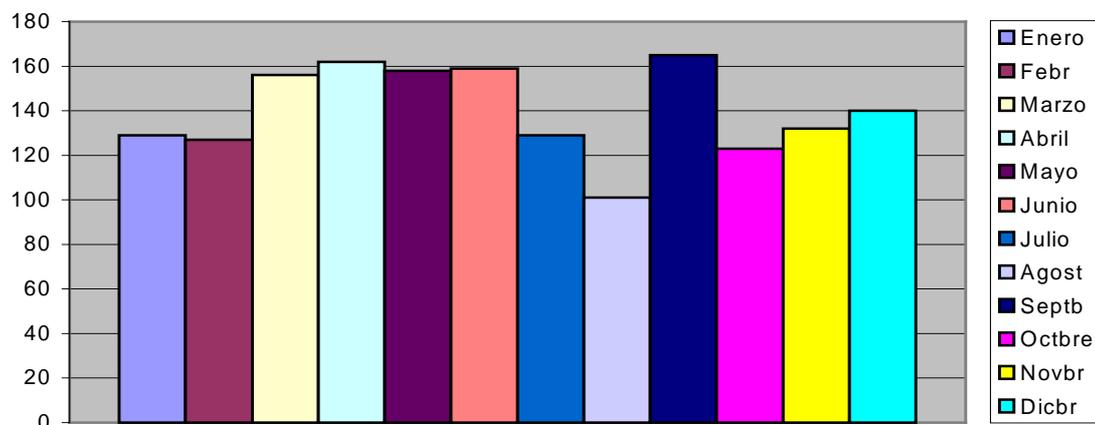
* Consultas formuladas con la utilización de certificado digital o DNI electrónico.

CONSULTAS POR LA WEB CLARA*	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2011	129	127	156	162	158	159	129	101	165	123	132	140	1.681

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

La representación gráfica de la última tabla es la siguiente:

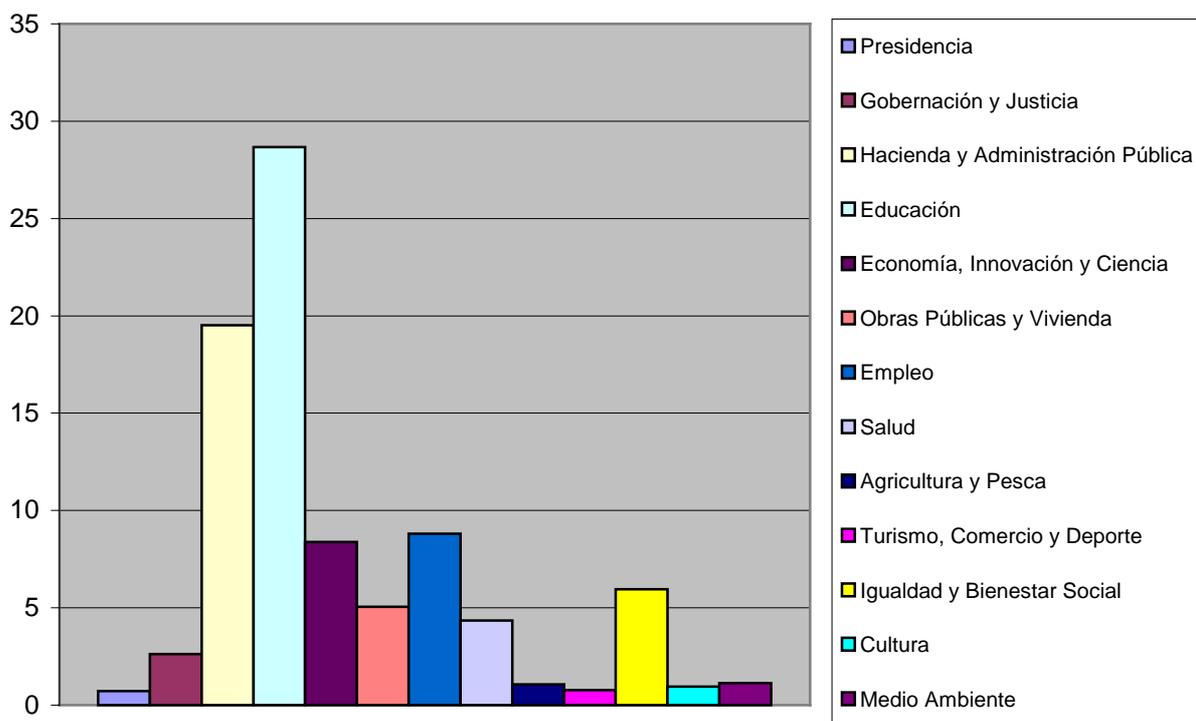
CONSULTAS POR LA WEB CLARA (2011)



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

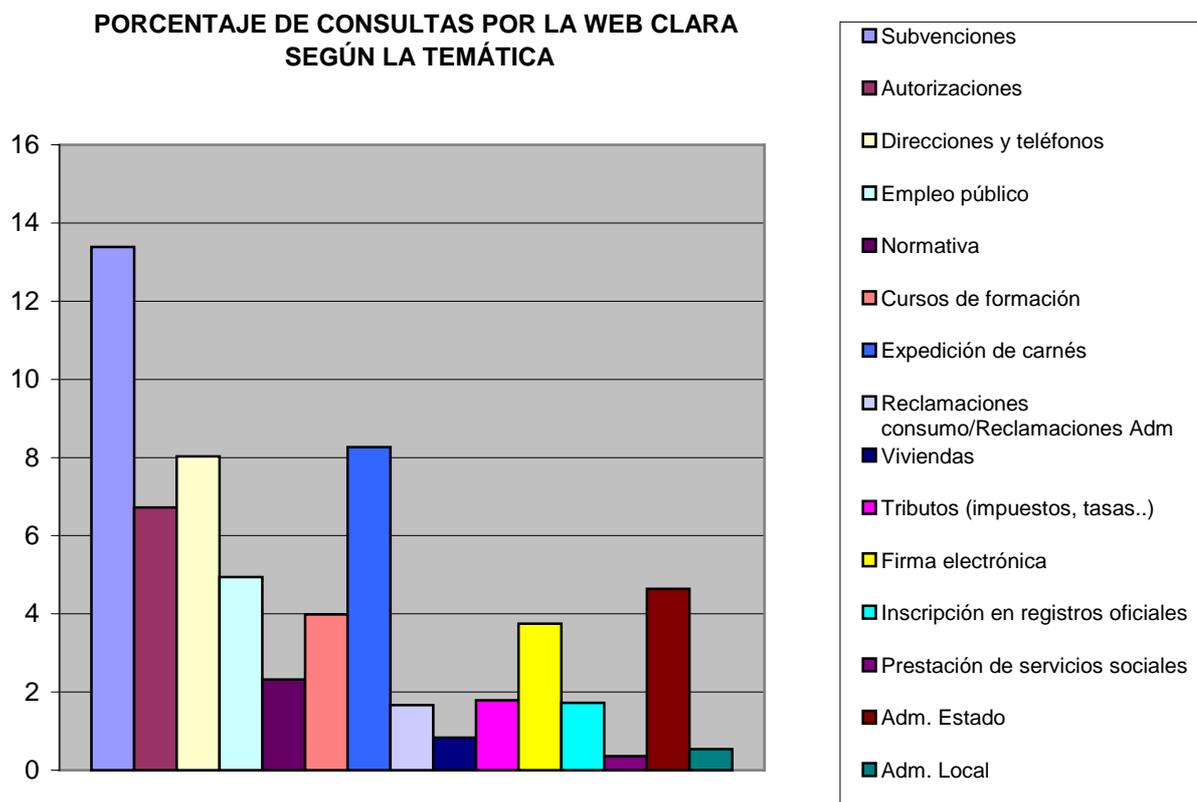
Porcentualmente, se ha registrado el siguiente número de consultas según la Consejería competente en la materia sobre la que se solicita información:

PORCENTAJES DE CONSULTAS POR LA WEB CLARA SEGÚN CONSEJERÍAS



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:



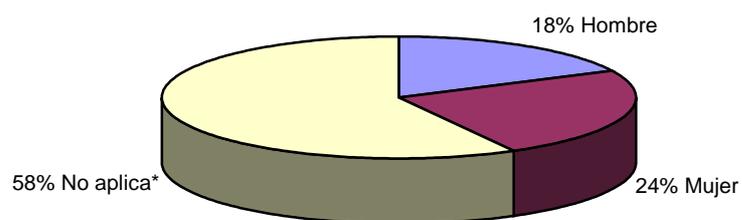
3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)

Con respecto al sexo de la persona usuaria de la web CLARA para formular consultas, se producen diferencias importantes en los datos registrados según la modalidad que la persona utilice: “sin certificado digital o dni electrónico” o “con certificado digital o dni electrónico”.

En la modalidad “sin”, la identificación del sexo se realiza por deducción tras la lectura del texto o dirección de correo electrónico, lo que da lugar a que el porcentaje de “no aplica” (supuestos en los que no se pudo identificar) sea muy alto y a que haya que relativizar los datos obtenidos. En cambio, para las consultas de la modalidad “con”, el sexo se registra automáticamente si la persona al darse de alta en la Zona Personal lo identificó marcando el chek correspondiente.

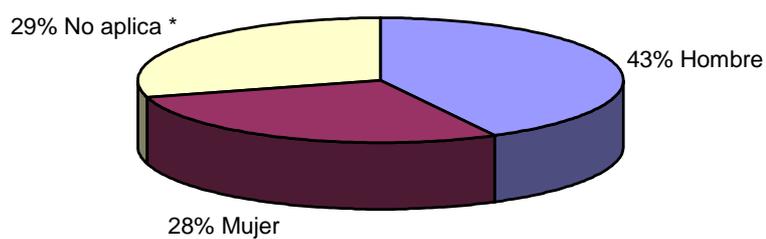
A continuación se incluye la representación gráfica de cada modalidad:

- “Sin certificado digital o dni electrónico”



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

- “Con certificado digital o dni electrónico”



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