

**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

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2004</b>	
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
<b>2. Correos recibidos en <a href="mailto:informacion@juntadeandalucia.es">informacion@juntadeandalucia.es</a> durante el año 2004</b>	
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](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 2004

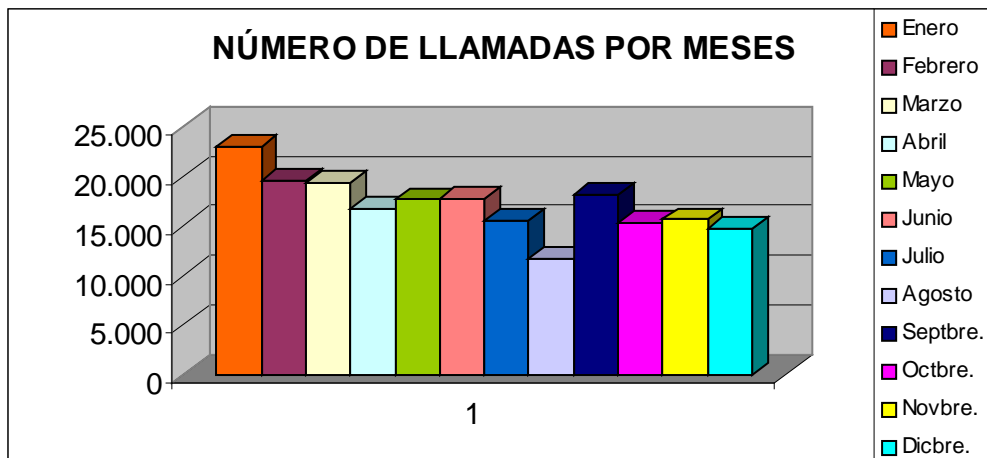
### 1.1 Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

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

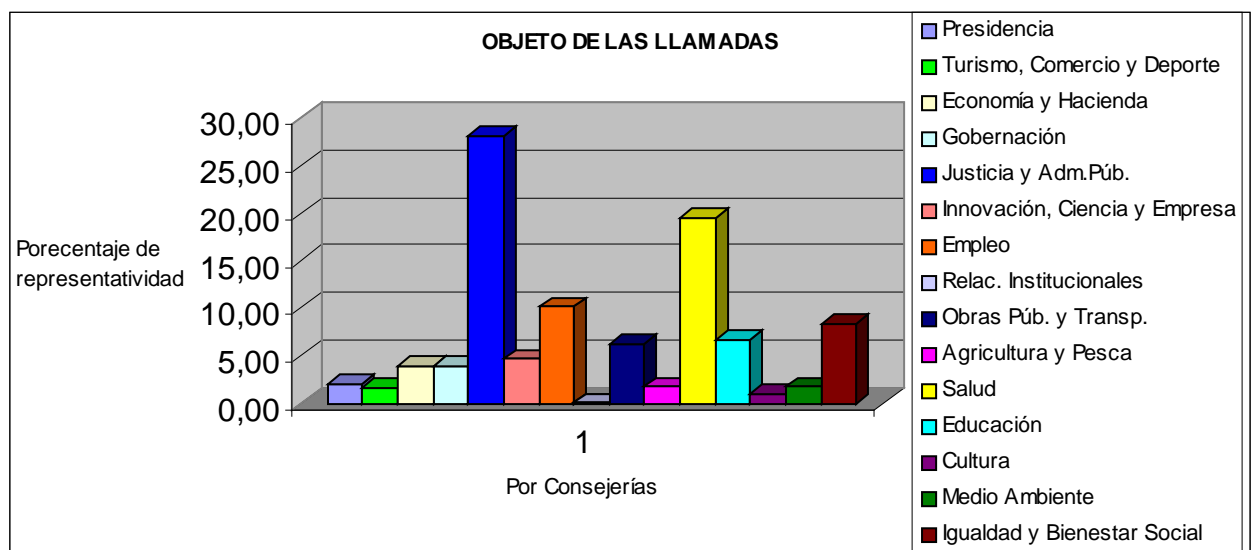
Las llamadas "perdidas" incluye la suma del número de llamadas abandonadas y desconectadas:

- 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).

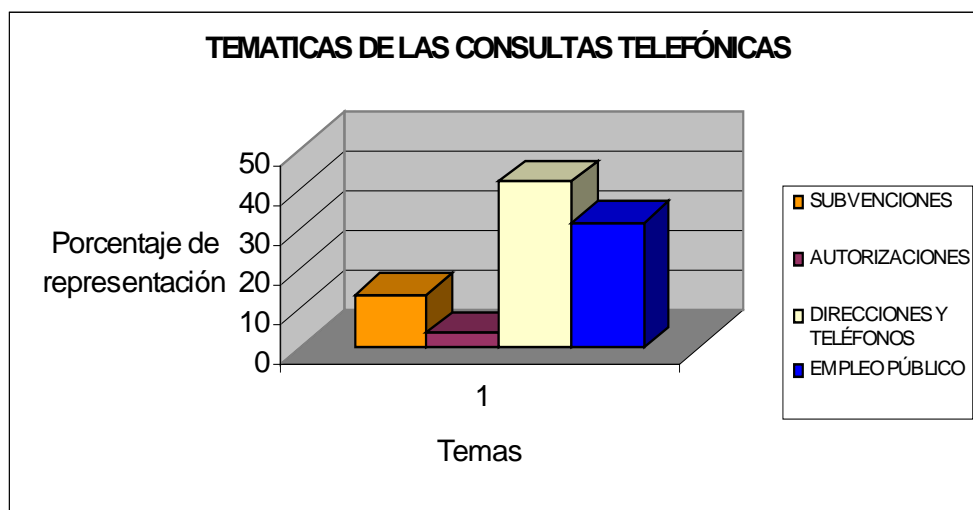
## 1.2 Llamadas atendidas por meses



## 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.

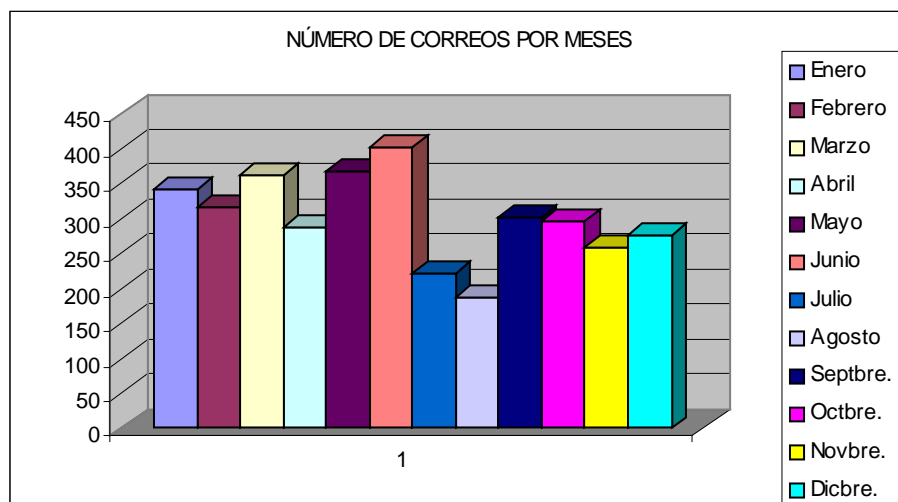
## 2. CORREOS RECIBIDOS EN [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) DURANTE EL AÑO 2004

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

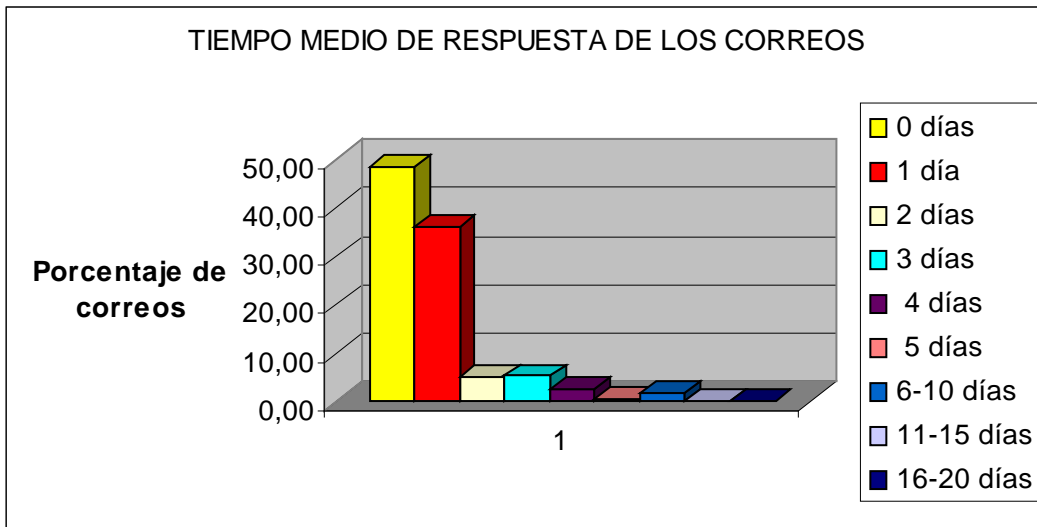
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>Recibidos</b>	613	578	888	983	1.206	1.815	831	647	678	614	560	519	<b>9.932</b>
<b>* No contestables</b>	270	268	520	699	836	1.413	609	463	371	323	288	254	<b>6.314</b>
<b>Contestabl.</b>	343	310	368	284	370	402	222	184	307	291	272	265	<b>3.618</b>

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

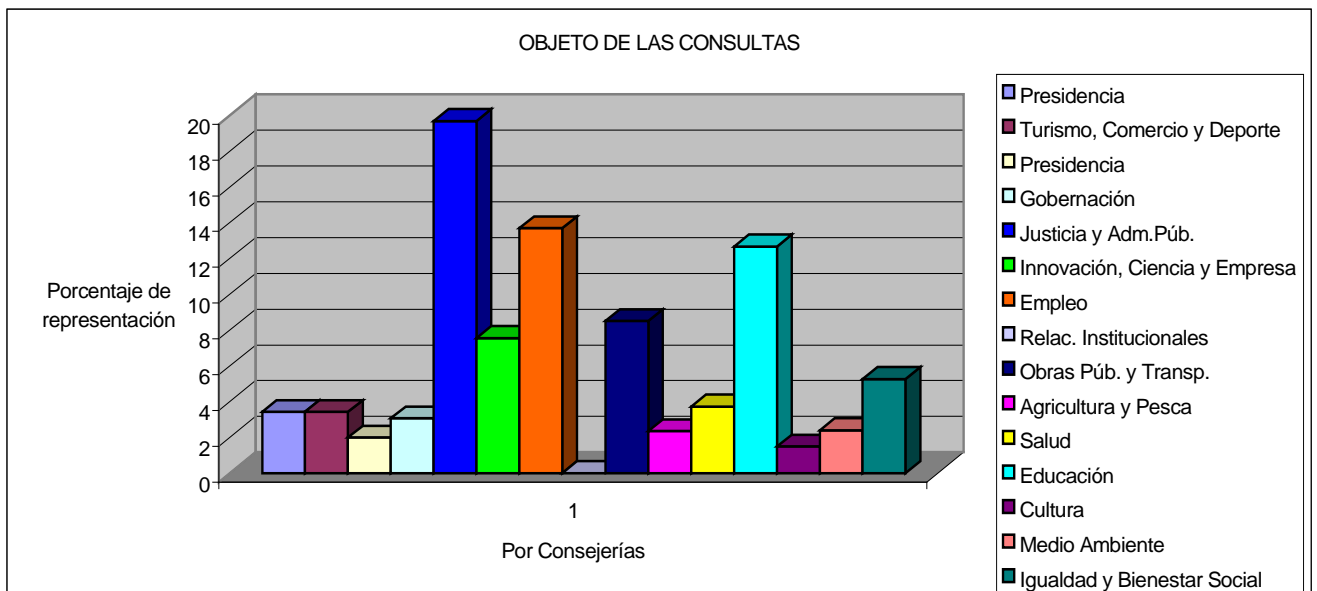
### 2.2 Correos atendidos (contestables) por meses



### 2.3 Tiempo medio de respuesta:

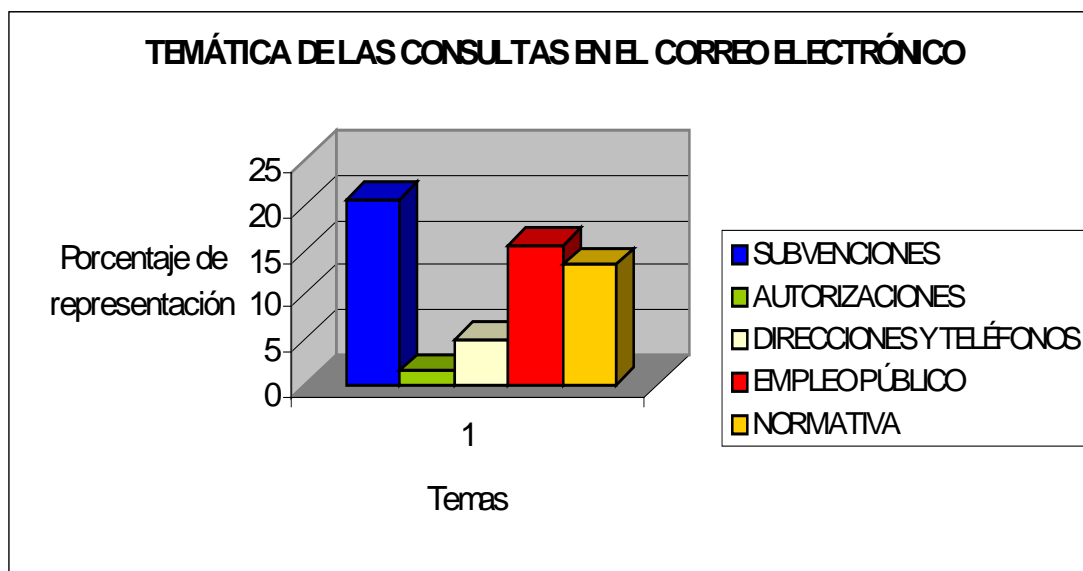


### 2.4 Correos atendidos según la Consejería a la que se refiere la consulta





## 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.