

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



# **INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A LA CIUDADANÍA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 2008**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA  
A LA CIUDADANÍA DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2008**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2008</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) 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
<b>2. Correos atendidos en <a href="mailto:informacion@juntadeandalucia.es">informacion@juntadeandalucia.es</a> durante el año 2008</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 2008</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 Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública le corresponde la *dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia a la ciudadanía* (art.13.2 f) del Decreto 305/2008, de 20 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 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 2008

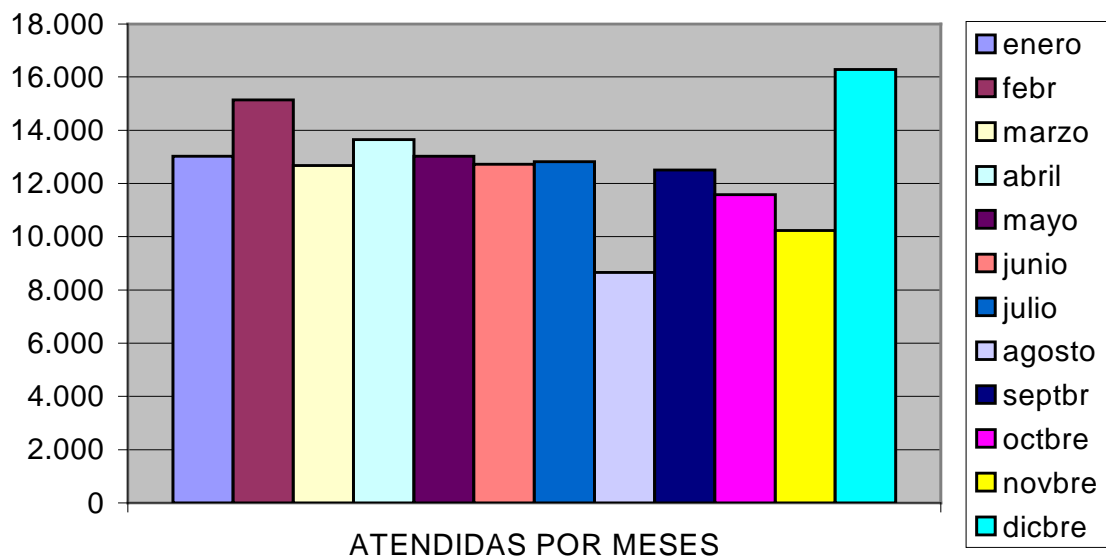
### 1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS 902 505 505 (2008)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbr	octbre	novbr	dicbr	total año
<b>Atendidas</b>	13.034	15.143	12.677	13.642	13.025	12.729	12.821	8.663	12.513	11.588	10.233	16.291	152.359
<b>Recibidas</b>	13.201	15.583	12.910	13.932	13.288	12.984	13.037	8.767	12.746	11.779	10.386	18.373	156.986
<b>Perdidas</b>	167	440	233	290	263	255	216	104	233	191	153	2.082	4.627
<b>% Perdidas</b>	1,27	2,82	1,80	2,08	1,98	1,96	1,66	1,19	1,83	1,62	1,47	11,33	2,95

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

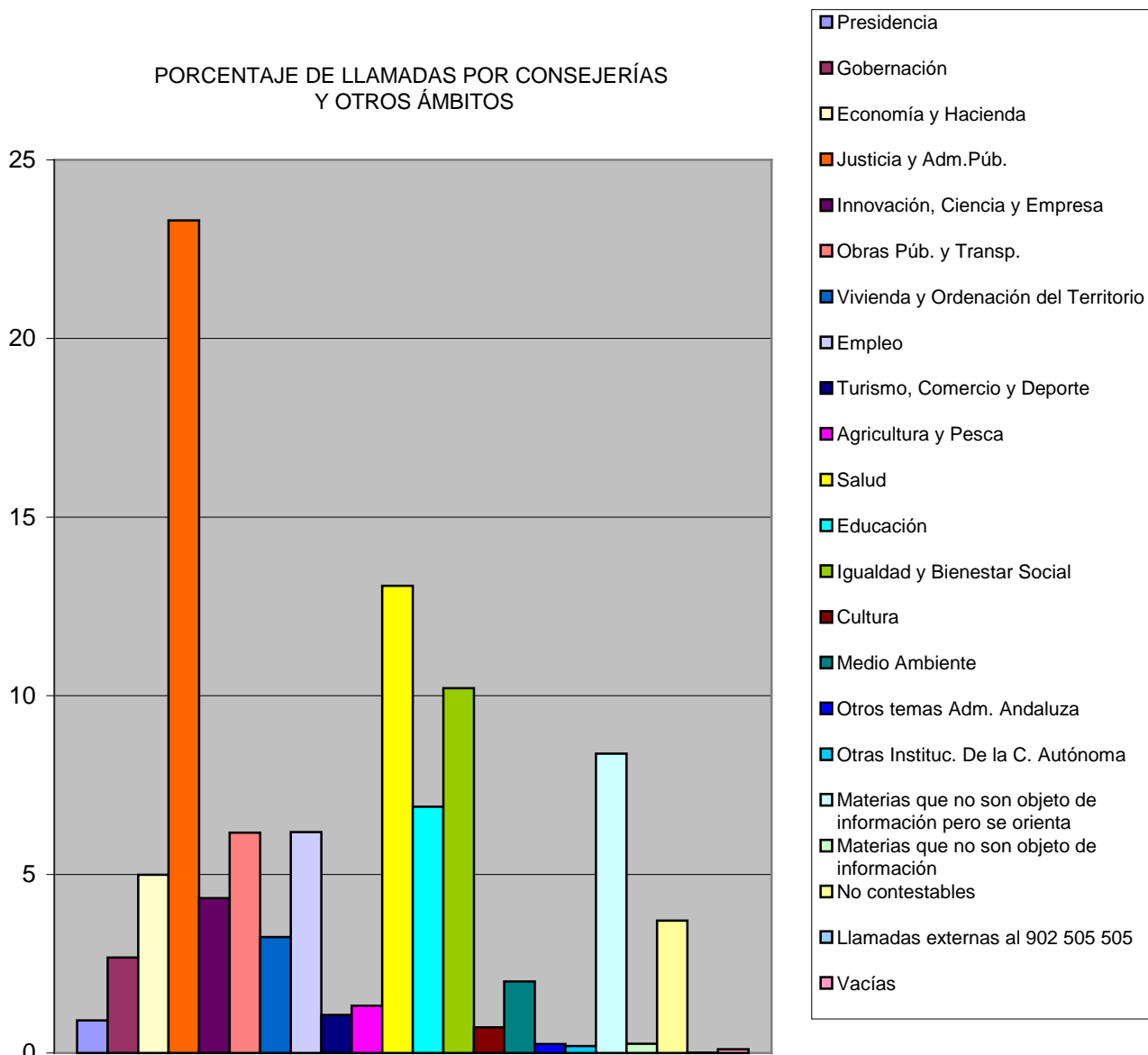
- abandonadas: aquellas en las que la persona usuaria cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza a recibirse el tono de la llamada ésta no ha sido atendida.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por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

## 1.2. Llamadas atendidas por meses



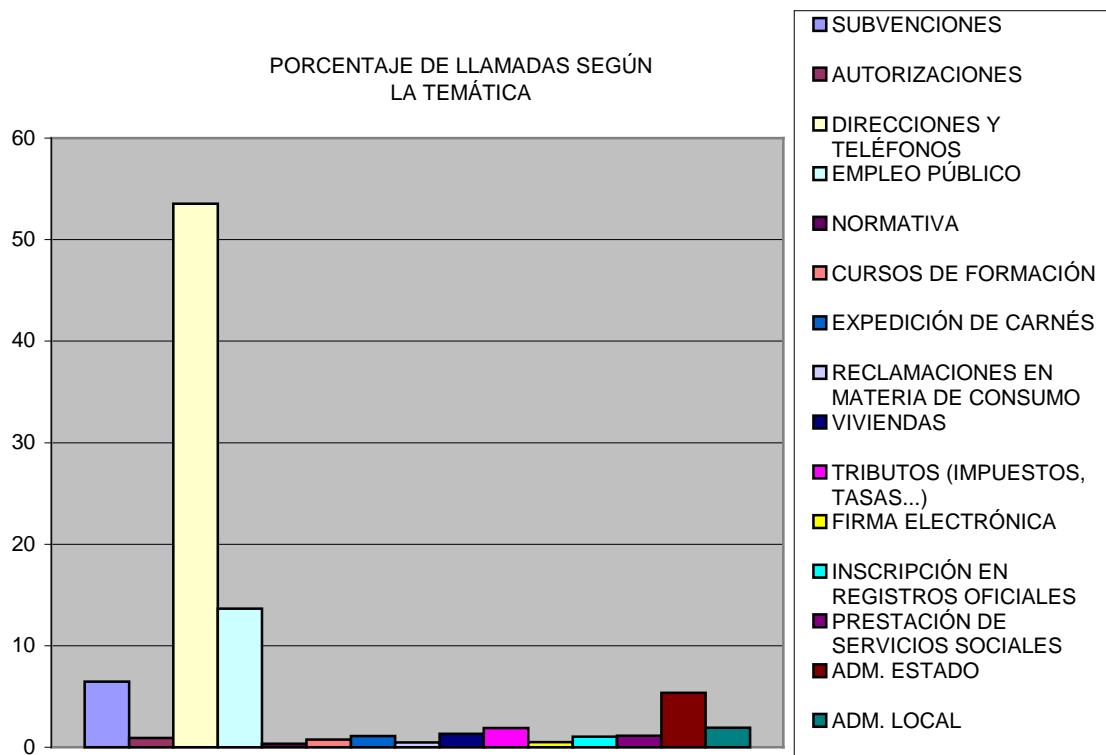
### 1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

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



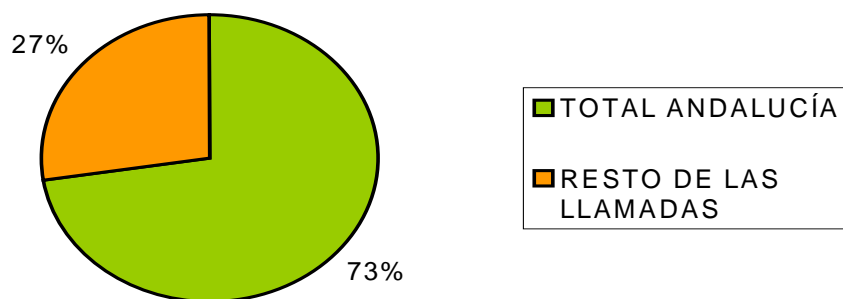
### 1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta

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:**

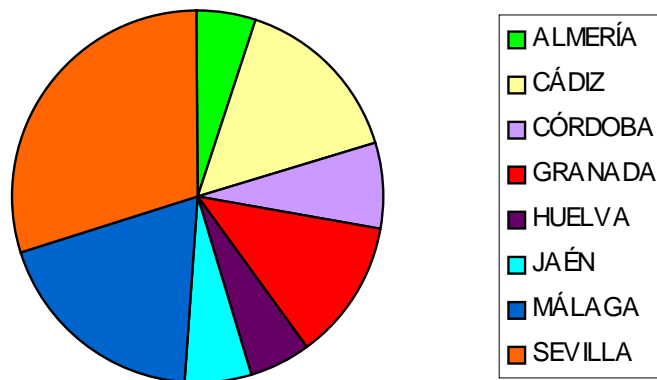


Resto de las llamadas”: agrupa las llamadas procedentes de telefonía móvil, las desconocidas (el usuario oculta su procedencia), las reenviadas desde otros teléfonos de información y las realizadas desde el resto de las provincias españolas

**b) Provincias andaluzas:**

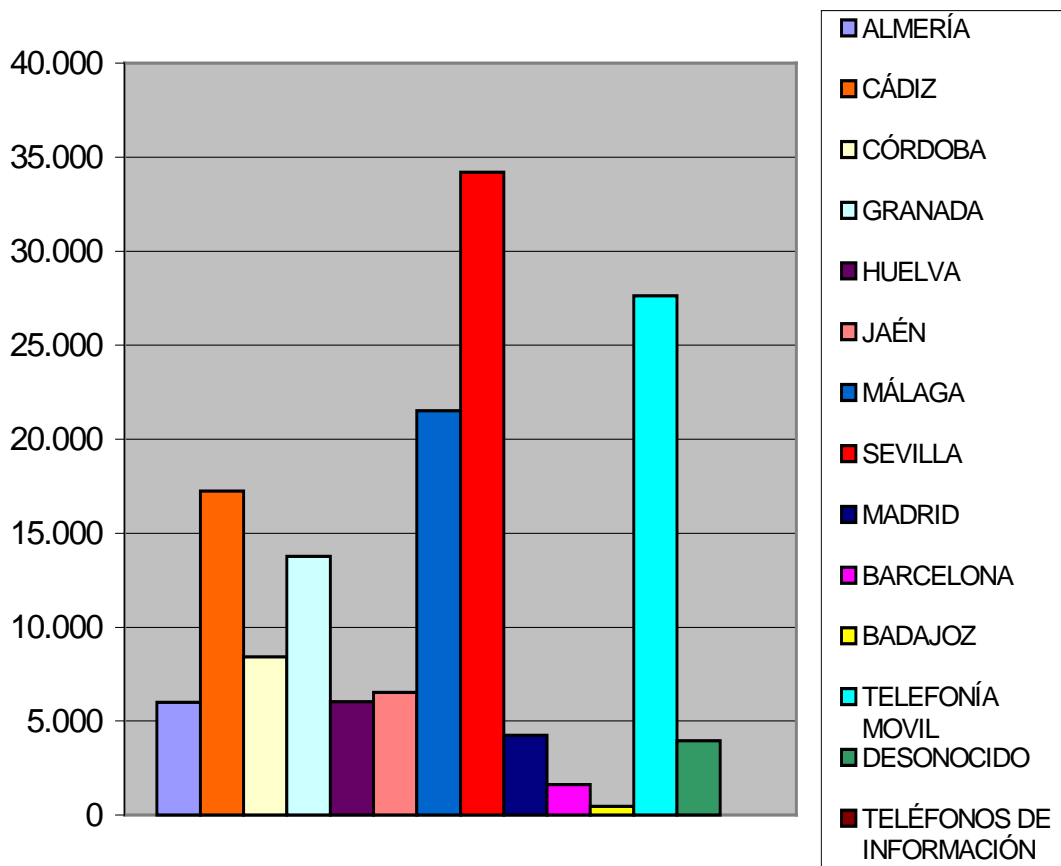
Porcentaje de llamadas por provincias andaluzas:

AÑO	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCIA
2008	4%	11%	5%	9%	4%	4%	14%	22%	73%

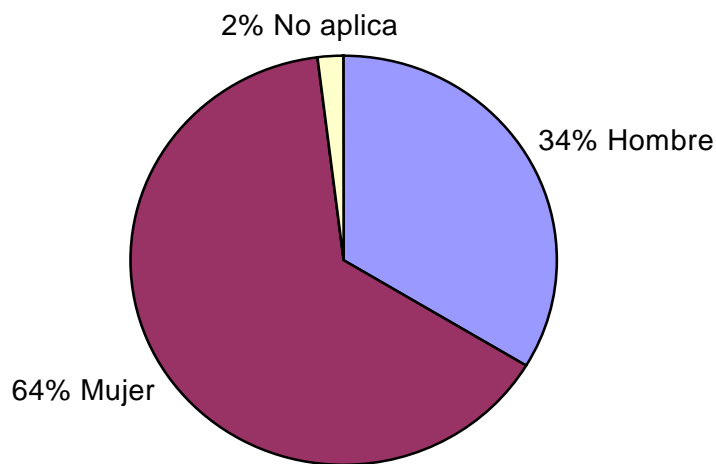




**c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados**



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

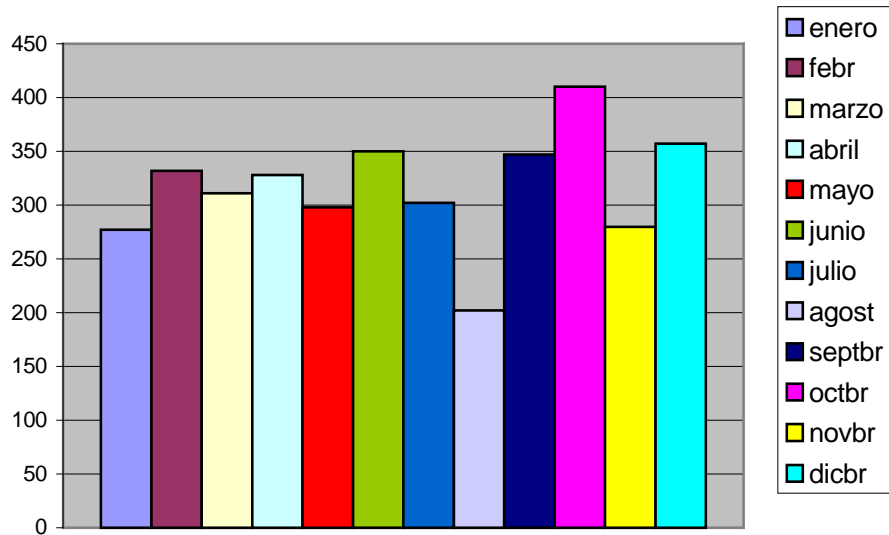


“ No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

## 2. CORREOS ATENDIDOS EN [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) DURANTE EL AÑO 2008

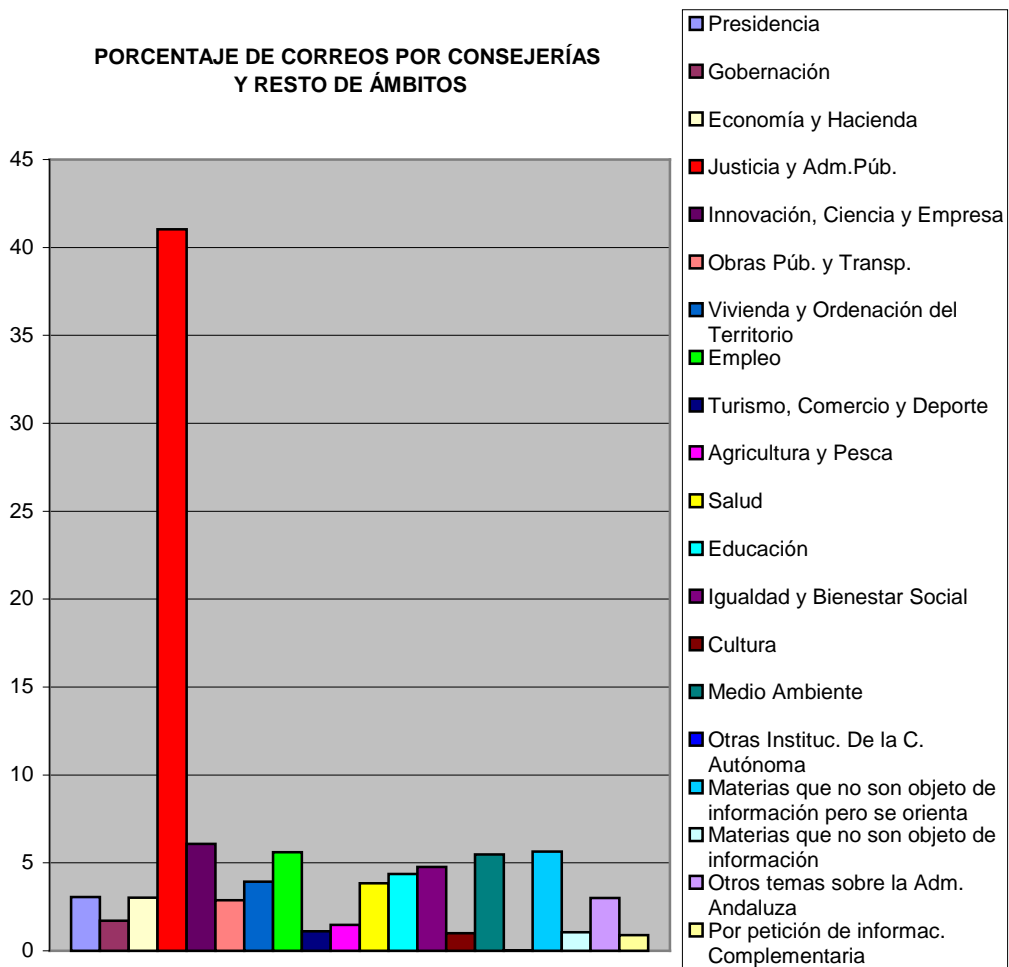
### 2.1. Correos atendidos por meses

CORREOS INFORMACION @ (2008)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbr	novbr	dicbr	total año
RESPONDIDOS	277	332	311	328	298	350	302	202	347	410	280	358	3.795



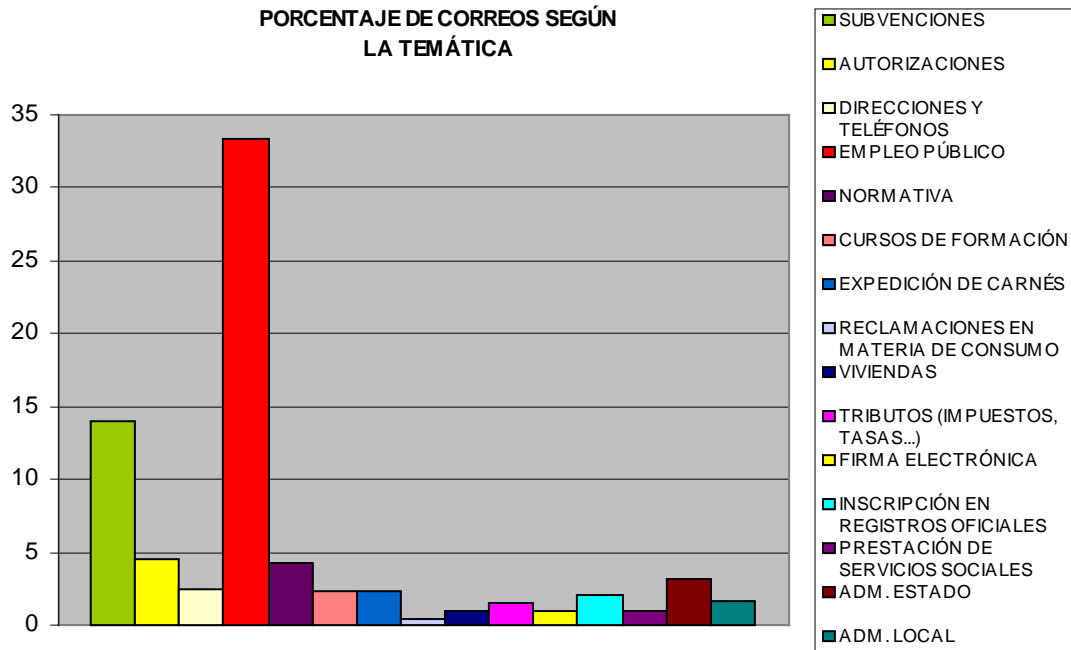
### 2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

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

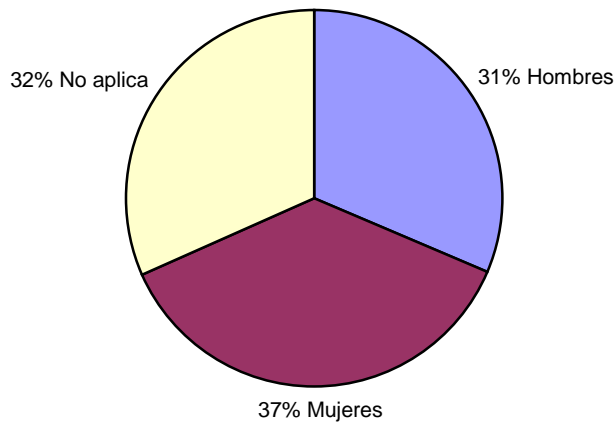


### 2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta

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)**



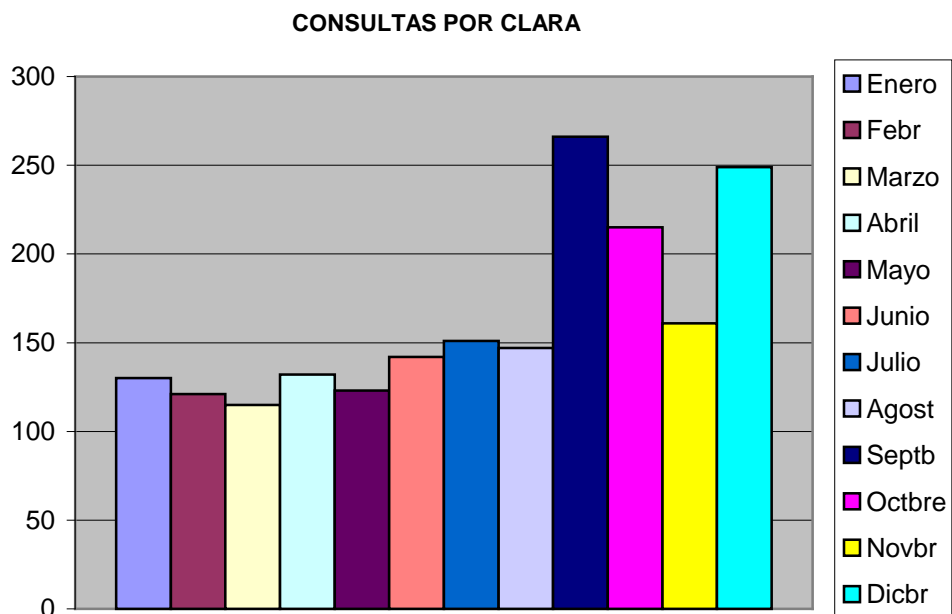
“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

### 3. CONSULTAS RECIBIDAS POR INTERNET A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANDALUZA (CLARA ) DURANTE EL AÑO 2008

#### 3.1. Consultas atendidas por meses

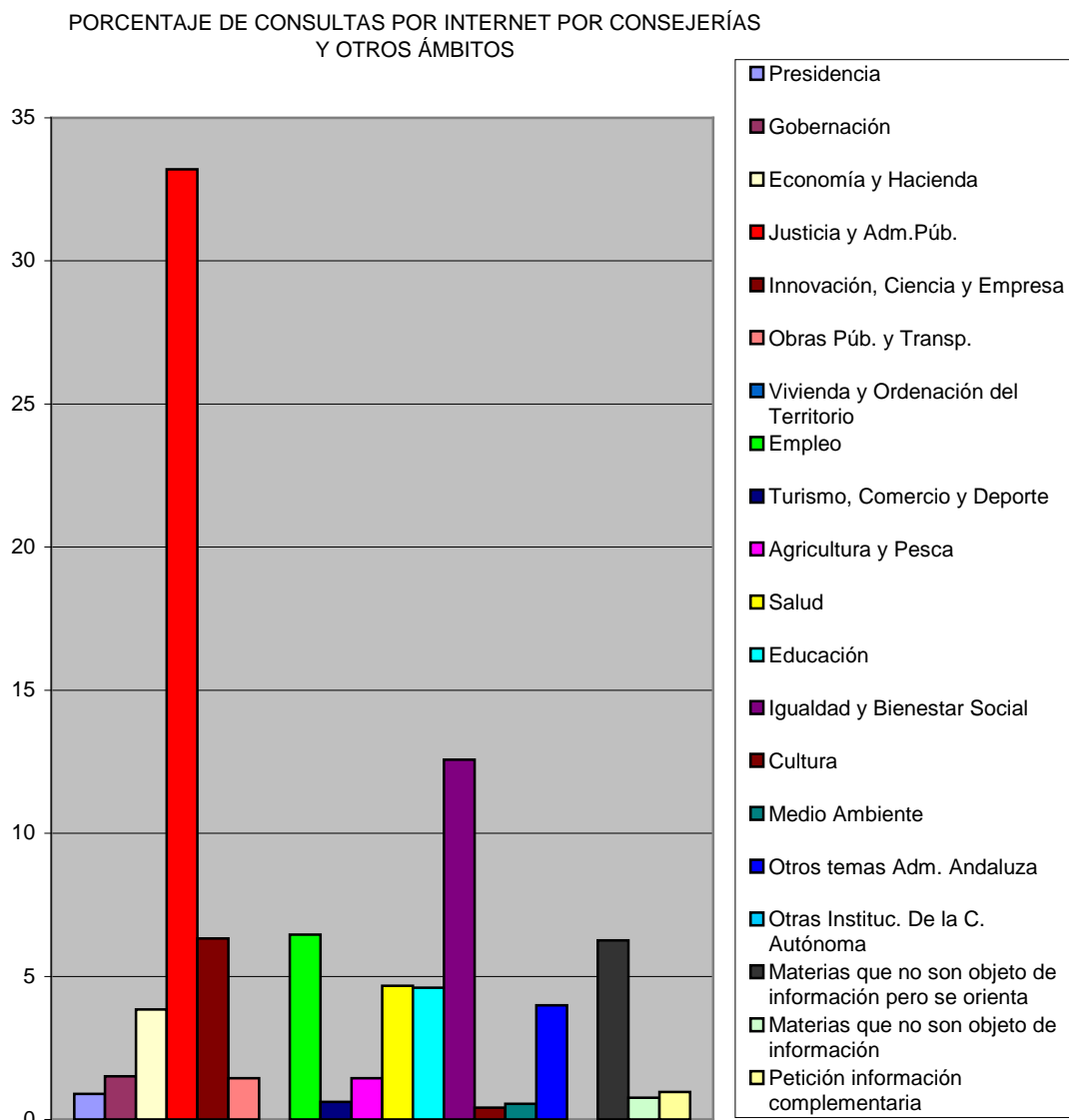
CONSULTAS POR INTERNET* (CLARA)	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
<b>AÑO 2008</b>	130	121	115	132	123	142	151	147	266	215	161	250	1.953

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



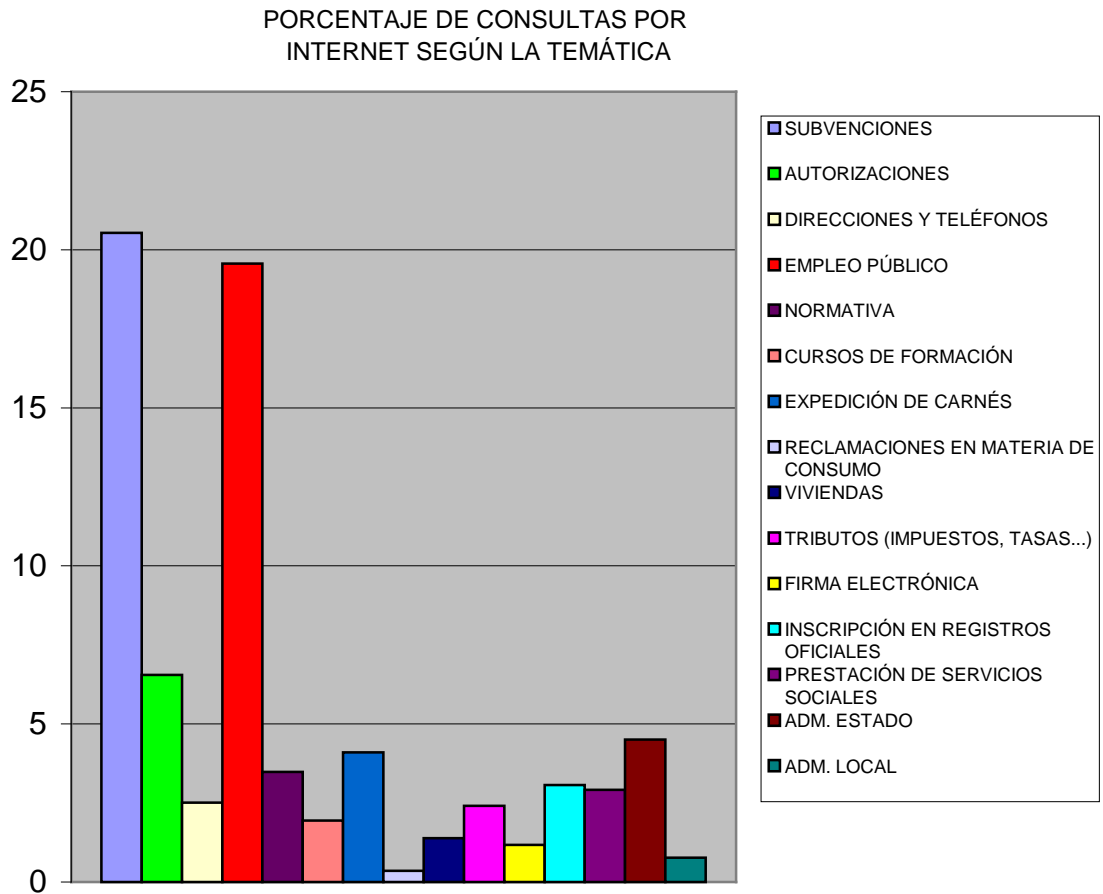
### 3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

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.

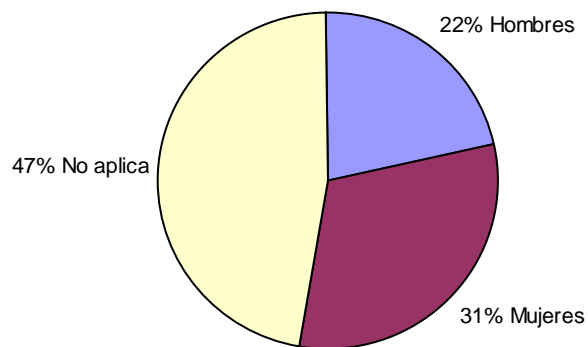


### 3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta

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.