

---

## Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA - JdA)

### INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2018

## Índice

---

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Características de la prestación del servicio**
- 4. Solicitudes de Servicio por Canales de Entrada**
  - 4.1. *Situación actual*
  - 4.2. *Análisis de situación*
  - 4.3. *Análisis de la tendencia*
- 5. Solicitudes de Servicio por Ámbitos / Subámbitos**
  - 5.1. *Datos globales*
  - 5.2. *Datos del teléfono*
  - 5.3. *Datos del correo electrónico*
  - 5.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 6. Solicitudes de Servicio por Categorización**
  - 6.1. *Datos globales*
  - 6.2. *Datos del teléfono*
  - 6.3. *Datos del correo electrónico*
  - 6.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas**
  - 7.1. *Datos globales*
  - 7.2. *Datos del teléfono*
  - 7.3. *Datos del correo electrónico*
  - 7.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias**
  - 8.1. *Datos globales*
  - 8.2. *Datos del teléfono*
  - 8.3. *Datos del correo electrónico*
  - 8.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarias**
  - 9.1. *Datos globales*
  - 9.2. *Datos del teléfono*
  - 9.3. *Datos del correo electrónico*
  - 9.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes**
  - 10.1. *Datos globales*
  - 10.2. *Datos del teléfono*
  - 10.3. *Datos del correo electrónico*
  - 10.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
- 11. Actividad de Nivel 3**
  - 11.1. *Consultas transferidas*
  - 11.2. *Datos Globales*
- 12. Particularidades del Canal Telefónico**
  - 12.1. *Indicadores de eficacia*
  - 12.2. *Incidencia horaria*
  - 12.3. *Llamadas según tipo y número de teléfono*
- 13. Particularidades del Buzón de Voz**
  - 13.1. *Ratios del Buzón IGA JdA*
  - 13.2. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito*
  - 13.3. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización*
- 14. Glosario de Términos**
  - 14.1. *Acrónimos*
  - 14.2. *Definiciones*

## 1. Objeto

El objeto del presente documento es exponer y analizar los datos estadísticos que se desprenden de la prestación del servicio multicanal de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA).

## 2. Alcance

Se analizan a continuación los resultados derivados de la prestación del servicio de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA JdA) durante el año 2018.

## 3. Características de la prestación del servicio

Todas aquellas consultas de información administrativa de carácter general de la Junta de Andalucía que la ciudadanía remite a través de cualquiera de los canales disponibles en el portal Atención a la Ciudadanía (<http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>), son recogidas en la UAT de CEIS, a través del área CEIS\_Ciudadanía (IGA JdA) para facilitar o gestionar una solución a la misma. Las funciones de atención especializada (nivel 3) en esta línea de información administrativa, así como, de asesoramiento y supervisión de los aspectos funcionales y de contenidos de la misma, están atribuidas al Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía, de la Secretaría General para la Administración Pública, de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública.

## 4. Solicitudes de Servicio por canales de entrada

### 4.1 Situación actual

El 'Origen' establecido para la Línea IGA JdA viene determinado actualmente por los siguientes canales de entrada:

- Canal telefónico y por correo electrónico:

**Llamadas Entrantes** a través del teléfono **955 06 26 27**.

**Correo electrónico:** [información@juntadeandalucia.es](mailto:información@juntadeandalucia.es)

- Consultas **a través del portal Atención a la Ciudadanía**, mediante el enlace disponible en "Contacta a través del portal", apartado "Consulta administrativa", que ofrece la posibilidad de cumplimentar y enviar un formulario con la consulta (web entrante sin). Este canal fue suprimido el 31 de octubre de 2018, con la integración de dicho portal en el Portal de la Junta de Andalucía <https://www.juntadeandalucia.es/servicios.html>, manteniéndose sólo el canal telefónico y correo electrónico, anteriormente mencionados.

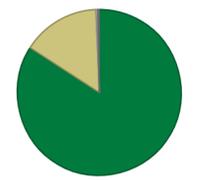
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- Solicitudes de Servicio relativas a la **Línea de Servicio BOJA**.
- Solicitudes de Servicio referente al **Libro de Sugerencias y Reclamaciones (LSR)**.
- Solicitudes de Servicio relativas a la Línea de Servicio **Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)**.
- Solicitudes de Servicio relativas a la Línea de Servicio **Registro de Altos Cargos (RDAC)**.

A continuación se muestra el volumen de Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis según los canales anteriormente mencionados:

Canal de Entrada	BOJA	LSR	IAAP	RDAC	Web Entrante	Total
Llamadas entrantes	779	833	511	4	164.549	166676
Correo electrónico entrante	207	110	715	4	29.201	30237
Otros Orígenes	20	0	23	4	668	715
Web Entrante Sin	6	0	6	0	582	594
<b>Total general</b>	<b>1.012</b>	<b>943</b>	<b>1.255</b>	<b>12</b>	<b>195.000</b>	<b>198222</b>

Tabla 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel



■ Llamadas entrantes  
 ■ Correo electrónico entrante  
 ■ Otros Orígenes  
 ■ Web Entrante Sin

Gráfica 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

#### 4.2 Análisis de Situación

A continuación se muestra para cada uno de los canales de entrada existentes información sobre 'Análisis de situación' que representa la evolución temporal de cada canal durante el año de análisis:

Mes - Año de Análisis	Llamadas entrantes				Correo electrónico entrante				Web Entrante Sin				Otros Orígenes				IGA JdA								
	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR	BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA	LSR		BOJA	IAAP	RDAC	IGA JdA				
ene-2018	72	80	201	0	12.853	19	7	92	0	2.038	0	0	1	0	48	1	0	1	2	65	92	87	295	2	15.004
feb-2018	68	62	63	0	12.192	9	9	57	1	2.410	3	0	1	0	90	1	0	4	0	56	81	71	125	1	14.748
mar-2018	83	79	52	1	11.924	27	4	72	1	2.224	0	0	2	0	68	2	0	2	0	61	112	83	128	2	14.277
abr-2018	80	85	43	0	13.070	13	11	54	0	2.236	0	0	1	0	71	5	0	1	0	58	98	96	99	0	15.435
may-2018	62	108	33	1	14.887	11	13	54	0	2.170	1	0	0	0	47	2	0	0	0	52	76	121	87	1	17.156
jun-2018	55	81	13	0	14.646	14	12	68	0	2.812	0	0	0	0	57	2	0	3	1	58	71	93	84	1	17.573
jul-2018	62	48	12	0	16.000	15	12	34	1	2.930	0	0	0	0	54	0	0	2	0	51	77	60	48	1	19.035
ago-2018	50	38	17	1	10.209	22	5	30	0	2.388	1	0	0	0	46	2	0	1	0	77	75	43	48	1	12.720
sep-2018	53	63	12	1	17.911	25	10	34	0	2.707	0	0	0	0	43	1	0	2	0	36	79	73	48	1	20.697
oct-2018	88	82	38	0	16.138	20	8	125	0	2.968	1	0	1	0	54	2	0	2	0	52	111	90	166	0	19.212
nov-2018	59	66	22	0	14.649	16	11	51	1	2.469	0	0	0	0	4	1	0	3	1	48	76	77	76	2	17.170
dic-2018	47	41	5	0	10.070	16	8	44	0	1.849	0	0	0	0	0	1	0	2	0	54	64	49	51	0	11.973
<b>Total general</b>	<b>779</b>	<b>833</b>	<b>511</b>	<b>4</b>	<b>164.549</b>	<b>207</b>	<b>110</b>	<b>715</b>	<b>4</b>	<b>29.201</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>582</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>668</b>	<b>1.012</b>	<b>943</b>	<b>1.255</b>	<b>12</b>	<b>195.000</b>

Tabla 2. Distribución mensual de las Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año objeto de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

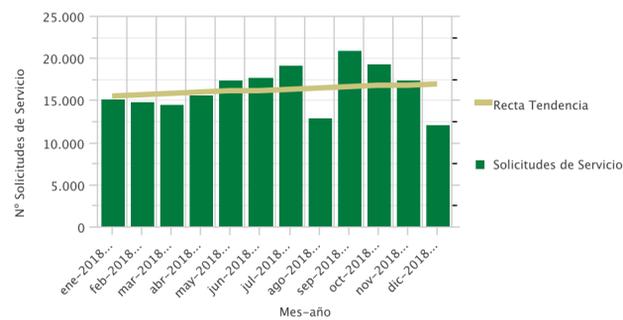
En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio relativas a la línea de Servicio IGA JdA registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

Origen	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2018	feb-2018	mar-2018	abr-2018	may-2018	jun-2018	jul-2018	ago-2018	sep-2018	oct-2018	nov-2018	dic-2018	
Llamada entrante	12734	11349	9394	10311	11977	12048	9987	7399	10680	8333	9484	8020	121716
Llamada entrante Offline	119	843	2530	2759	2910	2598	6013	2810	7231	7805	5165	2050	42833
<b>Total general</b>	<b>12853</b>	<b>12192</b>	<b>11924</b>	<b>13070</b>	<b>14887</b>	<b>14646</b>	<b>16000</b>	<b>10209</b>	<b>17911</b>	<b>16138</b>	<b>14649</b>	<b>10070</b>	<b>164549</b>

Tabla 3. Detalle de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

#### 4.3 Análisis de la tendencia

A continuación se incluye representación gráfica por columnas del 'análisis de tendencia de la actividad' de las solicitudes de servicio según los diferentes canales existentes. Gráficamente se representa la tendencia del global de Solicitudes de Servicio durante el año de análisis.

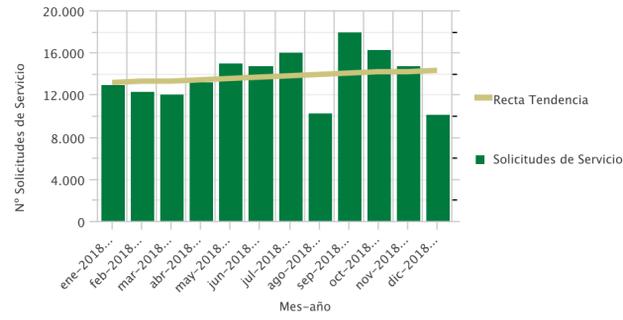


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2018	15004
feb-2018	14748
mar-2018	14277
abr-2018	15435
may-2018	17156
jun-2018	17573
jul-2018	19035
ago-2018	12720
sep-2018	20697
oct-2018	19212
nov-2018	17170
dic-2018	11973
<b>Total general</b>	<b>195000</b>

Tabla 4. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes':

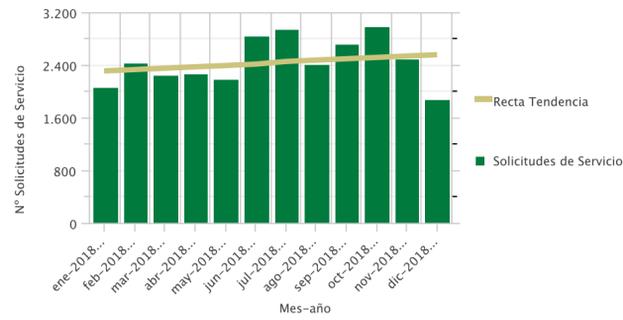


**Gráfica 3.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2018	12853
feb-2018	12192
mar-2018	11924
abr-2018	13070
may-2018	14887
jun-2018	14646
jul-2018	16000
ago-2018	10209
sep-2018	17911
oct-2018	16138
nov-2018	14649
dic-2018	10070
<b>Total general</b>	<b>164549</b>

**Tabla 5.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico':

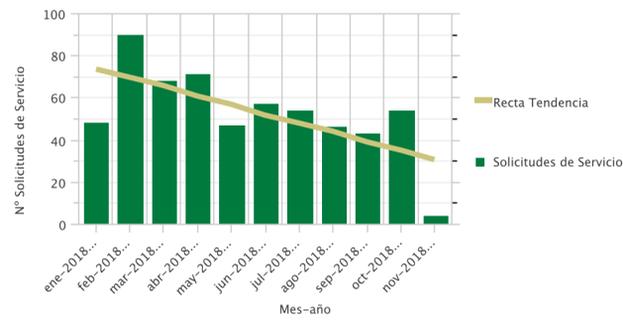


**Gráfica 4.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	Solicitudes de Servicio
ene-2018	2038
feb-2018	2410
mar-2018	2224
abr-2018	2236
may-2018	2170
jun-2018	2812
jul-2018	2930
ago-2018	2388
sep-2018	2707
oct-2018	2968
nov-2018	2469
dic-2018	1849
<b>Total general</b>	<b>29201</b>

**Tabla 6.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin':



**Gráfica 5.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2018	48
feb-2018	90
mar-2018	68
abr-2018	71
may-2018	47
jun-2018	57
jul-2018	54
ago-2018	46
sep-2018	43
oct-2018	54
nov-2018	4
<b>Total general</b>	<b>582</b>

**Tabla 7.** Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

## 5. Solicitudes de Servicio por "Ámbitos" / "Subámbitos"

En este apartado se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subámbito al que pertenecen. El ámbito viene determinado por la consejería u otros sectores (otras instituciones de la Comunidad Autónoma, administración del estado, administración local...) relacionada con el objeto de la solicitud de servicio. El subámbito viene determinado por la materia competencial a la que se refiere el objeto de la solicitud de servicio.

### 5.1. Datos globales

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	50375	25,8%
Consejería de Educación	38784	19,9%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	30451	15,6%
Consejería de Salud	18203	9,3%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	9618	4,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	7330	3,8%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	6991	3,6%
Administración del Estado	6433	3,3%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	6095	3,1%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	3698	1,9%
Consejería de Justicia e Interior	3642	1,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	2727	1,4%
Consejería de Turismo y Deporte	2293	1,2%
Otros	2156	1,1%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	2048	1,1%
Consejería de Cultura	1756	0,9%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	1013	0,5%
Administración Local	837	0,4%
No Definido	523	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	27	0,0%
<b>Total general</b>	<b>195000</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 08. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito/subámbito.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	35672	18,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	17751	9,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	15927	8,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	14659	7,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	12510	6,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	8920	4,6%
Administración del Estado	6433	3,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	4822	2,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	4777	2,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	4557	2,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	4490	2,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	4059	2,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3734	1,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3715	1,9%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	3546	1,8%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	3187	1,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	2877	1,5%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	2223	1,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	2174	1,1%
OTROS	2156	1,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	2073	1,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	2060	1,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1735	0,9%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	1420	0,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	1383	0,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1275	0,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1208	0,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	1152	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	1109	0,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	1104	0,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	1054	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	986	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	959	0,5%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	940	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	891	0,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	876	0,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	839	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	837	0,4%
Administración Local	837	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	776	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	775	0,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	767	0,4%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	729	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	716	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	586	0,3%
No Definido	523	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	519	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	518	0,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	498	0,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	474	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	429	0,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	419	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	410	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	398	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	336	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	335	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	335	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	301	0,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	294	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	286	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	281	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	253	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	241	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	223	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	202	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	190	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	186	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	176	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	170	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	158	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	157	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	143	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	128	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	123	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	110	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	99	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	81	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	79	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	66	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	58	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	56	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	55	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	53	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	47	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ECONOMÍA	45	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	35	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	34	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	30	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	27	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	23	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	20	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	16	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	16	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / PROMOCIÓN EMPRES. EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	13	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	12	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	9	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	8	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	7	0,0%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	5	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	3	0,0%
AGENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE ANDALUCÍA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>195000</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 09. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

## 5.2 Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "llamada entrante" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	43487	26,4%
Consejería de Educación	30680	18,6%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	27266	16,6%
Consejería de Salud	15802	9,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	8016	4,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	6884	4,2%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	6090	3,7%
Administración del Estado	5681	3,5%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	5141	3,1%
Consejería de Justicia e Interior	3219	2,0%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	2857	1,7%
Consejería de Economía y Conocimiento	2161	1,3%
Consejería de Turismo y Deporte	1982	1,2%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	1706	1,0%
Consejería de Cultura	1356	0,8%
Otros	832	0,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	693	0,4%
Administración Local	673	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	22	0,0%
No Definido	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>164549</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 10. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según ámbito. Año de Análisis.  
Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "llamada entrante" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	28163	17,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	15356	9,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	14535	8,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	12819	7,8%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	10914	6,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	7465	4,5%
Administración del Estado	5681	3,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	4263	2,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	4078	2,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	3952	2,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	3937	2,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	3834	2,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3235	2,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	3171	1,9%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	2991	1,8%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	2757	1,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	2664	1,6%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)	1965	1,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	1616	1,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	1595	1,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1554	0,9%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1516	0,9%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	1276	0,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1149	0,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	1091	0,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1051	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	988	0,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	927	0,6%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	881	0,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	841	0,5%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	836	0,5%
OTROS	832	0,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	818	0,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	808	0,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	805	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	784	0,5%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	711	0,4%
Administración Local	673	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	668	0,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	667	0,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	646	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	642	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	641	0,4%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	574	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	547	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	470	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	445	0,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	434	0,3%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	383	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	347	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	330	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	322	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	274	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	273	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	265	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	264	0,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	259	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	256	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	235	0,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS)	231	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	221	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	207	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	198	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	193	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	175	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	145	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	144	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	143	0,1%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	130	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	123	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	118	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	95	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	90	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	86	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	86	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	70	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	64	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	63	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	57	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	52	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	49	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ECONOMÍA	42	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	41	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	35	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	31	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	29	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	22	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	21	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	21	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	15	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	12	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	10	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / PROMOCIÓN EMPRES. EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	10	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	9	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	8	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	7	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	6	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
AGENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE ANDALUCÍA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	1	0,0%
No Definido	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>164549</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 11. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "llamada entrante" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

### 5.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	7868	26,9%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	6662	22,8%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	3057	10,5%
Consejería de Salud	2273	7,8%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1576	5,4%
Otros	1273	4,4%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	833	2,9%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	826	2,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	796	2,7%
Administración del Estado	722	2,5%
Consejería de Economía y Conocimiento	549	1,9%
No Definido	497	1,7%
Consejería de Fomento y Vivienda	403	1,4%
Consejería de Justicia e Interior	396	1,4%
Consejería de Cultura	388	1,3%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	326	1,1%
Consejería de Turismo y Deporte	301	1,0%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	300	1,0%
Administración Local	150	0,5%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	5	0,0%
<b>Total general</b>	<b>29201</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 12. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito. Año de Análisis.  
 Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	7304	25,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	2313	7,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	1791	6,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	1517	5,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	1403	4,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	1333	4,6%
OTROS	1273	4,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	856	2,9%
Administración del Estado	722	2,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	694	2,4%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	602	2,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	525	1,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	498	1,7%
No Definido	497	1,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	484	1,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	460	1,6%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	455	1,6%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	453	1,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	425	1,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	389	1,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	335	1,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	319	1,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	212	0,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	207	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	205	0,7%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	201	0,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	198	0,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	170	0,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	167	0,6%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	160	0,5%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	154	0,5%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	151	0,5%
Administración Local	150	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	127	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	125	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	123	0,4%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	122	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	121	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	104	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	102	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	100	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	98	0,3%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	97	0,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	90	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	87	0,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	72	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	69	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	64	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	59	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	56	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	55	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	53	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	53	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	52	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	51	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	48	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	45	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	42	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	41	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	37	0,1%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	36	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	34	0,1%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	34	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	33	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	31	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	30	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	28	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	27	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	26	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	19	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	18	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	17	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	14	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	13	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	13	0,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	12	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	12	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	10	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	9	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	9	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	6	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	5	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	5	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	5	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	5	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	4	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	4	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	3	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ECONOMÍA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	2	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / PROMOCIÓN EMPRES. EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	2	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	1	0,0%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>29201</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 13. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "correo electrónico" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

#### 5.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca.

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Educación	162	27,8%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	107	18,4%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	55	9,5%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	52	8,9%
Consejería de Salud	31	5,3%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	31	5,3%
Otros	29	5,0%
No Definido	19	3,3%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	15	2,6%
Consejería de Justicia e Interior	13	2,2%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	13	2,2%
Administración del Estado	11	1,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	10	1,7%
Consejería de Cultura	10	1,7%
Consejería de Turismo y Deporte	6	1,0%
Administración Local	5	0,9%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	5	0,9%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	5	0,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	3	0,5%
<b>Total general</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

**Tabla 14.** Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	136	23,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	40	6,9%
OTROS	29	5,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	25	4,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	21	3,6%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	21	3,6%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	19	3,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	19	3,3%
No Definido	19	3,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	18	3,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	15	2,6%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	15	2,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	15	2,6%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	14	2,4%
Administración del Estado	11	1,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	10	1,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	10	1,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	9	1,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	9	1,5%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	9	1,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	9	1,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	9	1,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	8	1,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	6	1,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	6	1,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	6	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	5	0,9%
Administración Local	5	0,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	4	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	4	0,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	4	0,7%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	4	0,7%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	3	0,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	3	0,5%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	3	0,5%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	3	0,5%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	3	0,5%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	2	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	2	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	2	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	2	0,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	2	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	2	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	2	0,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)	2	0,3%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	1	0,2%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / PROMOCIÓN EMPRES. EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	1	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	1	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	1	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

**Tabla 15.** Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet sin firma electrónica" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

## 6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'

A continuación se analiza el volumen de Solicitudes de Servicio según categorización.

- **Tipo:** Primer nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.
- **Sub-Servicio:** Segundo nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.

**Nota:** Las Solicitudes de Servicio relacionadas con la Línea de Servicio 'Información General Administrativa de la Junta de Andalucía' están contenidas dentro del tipo 'Información General'

### 6.1. Datos globales

A continuación se muestra información global relativa a las Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis en función de la 'categorización' establecida.

SubServicio	Total	%
Información Telefónica / Direcciones	45195	23,2%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	30155	15,5%
Prestación de Servicios Sociales	18568	9,5%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	14928	7,7%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	13232	6,8%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	12499	6,4%
Empleo Público	12404	6,4%
Admisión y Escolarización	11245	5,8%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	8138	4,2%
Inscripciones en Registros Oficiales	7815	4,0%
Controles / Inspecciones / Programas	5760	3,0%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	3985	2,0%
Tramitación Telemática	2271	1,2%
Cursos de Formación / Master	1643	0,8%
Información complementaria	1447	0,7%
Viviendas	1274	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	980	0,5%
Horarios / Registro	689	0,4%
Por definir	531	0,3%
Errores / Incidencias Portales	512	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	477	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	354	0,2%
Publicaciones	353	0,2%
Conciertos / Convenios	213	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	157	0,1%
Violencia/Maltrato	51	0,0%
No Definido	51	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	27	0,0%
Ferías / Certámenes	26	0,0%
Urbanismo	10	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	6	0,0%
Transparencia	4	0,0%
<b>Total general</b>	<b>195000</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 16:** Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subservicio al que pertenezca durante el año de análisis:

Subservicio	Consej. de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	Consej. de Conocimiento, Investigación y Universidad	Consej. de Cultura	Consej. de Economía y Conocimiento	Consej. de Economía, Hacienda y Adm. Pública	Consej. de Educación	Consej. de Empleo, Empresa y Comercio	Consej. de Fomento y Vivienda	Consej. de Hacienda y Adm. Pública	Consej. de Igualdad y Políticas Sociales	Consej. de Justicia e Interior	Consej. de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	Consej. de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Consej. de Salud	Consej. de Turismo y Deporte	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	Otros	Adm. Local	Adm. del Estado	No definido	Total general
Información Telefónica / Direcciones	2995	587	593	534	1121	7053	9525	1867	829	8387	1654	845	405	8056	744						45195
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	2172	1651	192	1314	56	12110	3497	2008	31	6352	73	215	29	292	163						30155
Prestación de Servicios Sociales										18568											18568
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	639	18	25	14	18	751	1657	572	16	10058	44	31	18	941	126						14928
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	792	206	220	123	676	1557	3010	515	416	1764	419	393	164	2652	211		114				13232
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1595	116	181	87	171	650	4894	781	163	1910	377	118	293	836	327						12499
Empleo Público					3479	1905			3537		39			3444							12404
Admisión y Escolarización		603		263		10379															11245
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla																	875	834	6429		8138
Inscripciones en Registros Oficiales	888	170	310	87	385	47	1818	37	129	2060	665	24	17	573	605						7815
Controles / Inspecciones / Programas	178	49	68	23	25	235	3230	72	8	651	48	148	30	979	16						5760
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	5	113	3	194	4	3360	109	85	24	12	3		1	62	9					1	3985
Tramitación Telemática	115	41	42	35	150	148	1219	46	78	223	26	28	12	79	29						2271
Cursos de Formación / Master	77	79	12	33	9	310	959	2	14	50	26	3	5	54	10						1643
Viviendas								1274													1274
Petición de información complementaria																	1143				1143
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General					483				497												980
Horarios / Registro	25	5	11	2	152	71	51	15	169	58	42	45	7	27	9						689
Por definir																	9			522	531
Errores / Incidencias Portales	30	12	14	5	47	15	251	3	15	53	6	35		21	5						512
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	31	7	12	4	26	35	42	19	27	77	38	38	9	91	21						477
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	4		3	3	163	30	8	7	104	5	3	8	3	13							354
Publicaciones	52	1	59	4	11	23	28	17	18	27	13	43	8	40	9						353
Envío de información complementaria	8	37	3	2	11	82	28	7	8	63	4	4	1	21	9		9	3	4		304
Conciertos / Convenios	7	2	3		4	19	121	3	12	18	2	1	1	20							213
Asistencia Jurídica Gratuita											157										157
Violencia/Maltrato						2	1			37		11									51
No Definido												51									51
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma																27					27
Ferías / Certámenes	5	1	5			2	3			2	3	3		2							26
Urbanismo													10								10
Buzón de propuestas y mejoras																	6				6
Transparencia												4									4
<b>Total general</b>	<b>9618</b>	<b>3698</b>	<b>1756</b>	<b>2727</b>	<b>6991</b>	<b>38784</b>	<b>30451</b>	<b>7330</b>	<b>6095</b>	<b>50375</b>	<b>3642</b>	<b>2048</b>	<b>1013</b>	<b>18203</b>	<b>2293</b>	<b>27</b>	<b>2156</b>	<b>837</b>	<b>6433</b>	<b>523</b>	<b>195000</b>

Nota: Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 17: Distribución de las Solicitudes de Servicio según ámbito y subservicio. Año de Análisis . Fuente: Herramienta Siebel

### 6.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamada entrante':

SubServicio	Total	%
Información Telefónica / Direcciones	43738	26,6%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	24568	14,9%
Prestación de Servicios Sociales	15787	9,6%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	12671	7,7%
Empleo Público	10416	6,3%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	9806	6,0%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	10155	6,2%
Admisión y Escolarización	8444	5,1%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	7063	4,3%
Inscripciones en Registros Oficiales	6657	4,0%
Controles / Inspecciones / Programas	4591	2,8%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2897	1,8%
Tramitación Telemática	2079	1,3%
Cursos de Formación / Master	1284	0,8%
Viviendas	1223	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	851	0,5%
Horarios / Registro	658	0,4%
Errores / Incidencias Portales	443	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	285	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	293	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	145	0,1%
Publicaciones	184	0,1%
Conciertos / Convenios	165	0,1%
Violencia/Maltrato	28	0,0%
No Definido	29	0,0%
Información complementaria	24	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	22	0,0%
Ferías / Certámenes	18	0,0%
Urbanismo	9	0,0%
Por definir	9	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	5	0,0%
Transparencia	2	0,0%
<b>Total general</b>	<b>164549</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 18: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen llamadas entrantes según Categorización. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

### 6.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico':

SubServicio	Total	%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	5466	18,7%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	3219	11,0%
Admisión y Escolarización	2738	9,4%
Prestación de Servicios Sociales	2683	9,2%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	2240	7,7%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	2157	7,4%
Empleo Público	1817	6,2%
Información Telefónica / Direcciones	1394	4,8%
Controles / Inspecciones / Programas	1150	3,9%
Inscripciones en Registros Oficiales	1127	3,9%
Información complementaria	1375	4,7%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1061	3,6%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	1022	3,5%
Por definir	497	1,7%
Cursos de Formación / Master	347	1,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	182	0,6%
Publicaciones	169	0,6%
Tramitación Telemática	169	0,6%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	95	0,3%
Errores / Incidencias Portales	64	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	56	0,2%
Conciertos / Convenios	47	0,2%
Viviendas	29	0,1%
Horarios / Registro	27	0,1%
Violencia/Maltrato	22	0,1%
No Definido	20	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	12	0,0%
Ferías / Certámenes	7	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	5	0,0%
Transparencia	2	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	1	0,0%
Urbanismo	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>29201</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 19: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según Categorización. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

**6.4. Datos internet sin firma electrónica**

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica':

SubServicio	Volumen	%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	81	13,9%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	74	12,7%
Empleo Público	57	9,8%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	50	8,6%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	46	7,9%
Admisión y Escolarización	46	7,9%
Prestación de Servicios Sociales	45	7,7%
Información complementaria	35	6,0%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	29	5,0%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	21	3,6%
Por definir	19	3,3%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	16	2,7%
Inscripciones en Registros Oficiales	14	2,4%
Información Telefónica / Direcciones	13	2,2%
Tramitación Telemática	10	1,7%
Controles / Inspecciones / Programas	10	1,7%
Cursos de Formación / Master	7	1,2%
No Definido	2	0,3%
Horarios / Registro	2	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	2	0,3%
Errores / Incidencias Portales	1	0,2%
Ferías / Certámenes	1	0,2%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 20: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

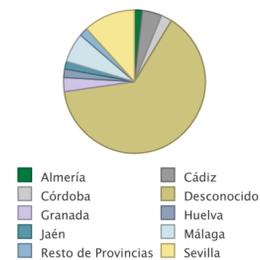
## 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

### 7.1. Datos globales

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'provincia' desde la que se realiza la solicitud:

Provincia	Volumen	%
Almería	3495	1,8%
Cádiz	8673	4,4%
Córdoba	4903	2,5%
Granada	6179	3,2%
Huelva	3761	1,9%
Jaén	3378	1,7%
Málaga	12999	6,7%
Sevilla	22976	11,8%
Resto de Provincias	3831	2,0%
Desconocido	124805	64,0%
<b>Total general</b>	<b>195000</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 21. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 6. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

### 7.2. Datos del teléfono

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	3466	2,1%
Cádiz	8617	5,2%
Córdoba	4875	3,0%
Granada	6135	3,7%
Huelva	3738	2,3%
Jaén	3351	2,0%
Málaga	12923	7,9%
Sevilla	22816	13,9%
Resto de Provincias	3777	2,3%
Desconocido	94851	57,6%
<b>Total general</b>	<b>164549</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 22. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante. Fuente: Herramienta Siebel

### 7.3. Datos del correo electrónico

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	26	0,1%
Cádiz	53	0,2%
Córdoba	25	0,1%
Granada	40	0,1%
Huelva	21	0,1%
Jaén	22	0,1%
Málaga	65	0,2%
Sevilla	152	0,5%
Resto de Provincias	51	0,2%
Desconocido	28746	98,4%
<b>Total general</b>	<b>29201</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 23. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico. Fuente: Herramienta Siebel

#### 7.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

Provincia	Volumen	%
Almería	2	0,3%
Cádiz	1	0,2%
Málaga	3	0,5%
Desconocido	576	99,0%
<b>Total general</b>	<b>582</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 24. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica. Fuente: Herramienta Siebel

## 8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias

### 8.1. Datos globales

A continuación se muestran las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'Comunidad autónoma' desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	124805	64,0%
<b>Total</b>		<b>124805</b>	<b>64,0%</b>
Andalucía	Almería	3495	1,8%
	Cádiz	8673	4,4%
	Córdoba	4903	2,5%
	Granada	6179	3,2%
	Huelva	3761	1,9%
	Jaén	3378	1,7%
	Málaga	12999	6,7%
	Sevilla	22976	11,8%
<b>Andalucía Total</b>		<b>66364</b>	<b>34,0%</b>
Asturias	Asturias	45	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>45</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Huesca	18	0,0%
	Teruel	13	0,0%
	Zaragoza	64	0,0%
<b>C. Aragón Total</b>		<b>95</b>	<b>0,0%</b>
C. Valenciana	Alicante	137	0,1%
	Castellón	21	0,0%
	Valencia	222	0,1%
<b>C. Valenciana Total</b>		<b>380</b>	<b>0,2%</b>
C.Balear	Baleares	66	0,0%
<b>C.Balear Total</b>		<b>66</b>	<b>0,0%</b>
Canarias	Las Palmas	54	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	36	0,0%
<b>Canarias Total</b>		<b>90</b>	<b>0,0%</b>
Cantabria	Cantabria	33	0,0%
<b>Cantabria Total</b>		<b>33</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Albacete	41	0,0%
	Ciudad Real	92	0,0%
	Cuenca	16	0,0%
	Guadalajara	13	0,0%
	Toledo	57	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>219</b>	<b>0,1%</b>
Castilla-Leon	Burgos	24	0,0%
	León	40	0,0%
	Palencia	13	0,0%
	Salamanca	34	0,0%
	Segovia	31	0,0%
	Soria	5	0,0%
	Valladolid	70	0,0%
	Zamora	17	0,0%
	Ávila	10	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>244</b>	<b>0,1%</b>
Cataluña	Barcelona	447	0,2%
	Girona	21	0,0%
	Lleida	20	0,0%
	Tarragona	25	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>513</b>	<b>0,3%</b>
Ceuta	Ceuta	20	0,0%
<b>Ceuta Total</b>		<b>20</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Badajoz	145	0,1%
	Cáceres	54	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>199</b>	<b>0,1%</b>
Galicia	A Coruña	48	0,0%
	Lugo	10	0,0%
	Orense	6	0,0%
	Pontevedra	36	0,0%
<b>Galicia Total</b>		<b>100</b>	<b>0,1%</b>
La Rioja	La Rioja	16	0,0%
<b>La Rioja Total</b>		<b>16</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	1451	0,7%
<b>Madrid Total</b>		<b>1451</b>	<b>0,7%</b>
Melilla	Melilla	23	0,0%
<b>Melilla Total</b>		<b>23</b>	<b>0,0%</b>
Murcia	Murcia	209	0,1%
<b>Murcia Total</b>		<b>209</b>	<b>0,1%</b>
Navarra	Navarra	25	0,0%
<b>Navarra Total</b>		<b>25</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Gipúzcoa	28	0,0%
	Vizcaya	52	0,0%
	Álava	23	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>103</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total general</b>		<b>195000</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.2. Datos del teléfono

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	94851	57,6%
<b>Total</b>		<b>94851</b>	<b>57,6%</b>
Andalucía	Almería	3466	2,1%
	Cádiz	8617	5,2%
	Córdoba	4875	3,0%
	Granada	6135	3,7%
	Huelva	3738	2,3%
	Jaén	3351	2,0%
	Málaga	12923	7,9%
	Sevilla	22816	13,9%
<b>Andalucía Total</b>		<b>65921</b>	<b>40,1%</b>
Asturias	Asturias	43	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>43</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Huesca	17	0,0%
	Teruel	12	0,0%
	Zaragoza	64	0,0%
<b>C. Aragón Total</b>		<b>93</b>	<b>0,1%</b>
C. Valenciana	Alicante	137	0,1%
	Castellón	21	0,0%
	Valencia	220	0,1%
<b>C. Valenciana Total</b>		<b>378</b>	<b>0,2%</b>
C.Balear	Baleares	66	0,0%
<b>C.Balear Total</b>		<b>66</b>	<b>0,0%</b>
Canarias	Las Palmas	54	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	36	0,0%
<b>Canarias Total</b>		<b>90</b>	<b>0,1%</b>
Cantabria	Cantabria	33	0,0%
<b>Cantabria Total</b>		<b>33</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Albacete	41	0,0%
	Ciudad Real	92	0,1%
	Cuenca	16	0,0%
	Guadalajara	13	0,0%
	Toledo	56	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>218</b>	<b>0,1%</b>
Castilla-Leon	Burgos	24	0,0%
	León	40	0,0%
	Palencia	13	0,0%
	Salamanca	33	0,0%
	Segovia	31	0,0%
	Soria	5	0,0%
	Valladolid	70	0,0%
	Zamora	17	0,0%
	Ávila	10	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>243</b>	<b>0,1%</b>
Cataluña	Barcelona	442	0,3%
	Girona	20	0,0%
	Lleida	20	0,0%
	Tarragona	24	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>506</b>	<b>0,3%</b>
Ceuta	Ceuta	19	0,0%
<b>Ceuta Total</b>		<b>19</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Badajoz	145	0,1%
	Cáceres	53	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>198</b>	<b>0,1%</b>
Galicia	A Coruña	48	0,0%
	Lugo	10	0,0%
	Orense	6	0,0%
	Pontevedra	36	0,0%
<b>Galicia Total</b>		<b>100</b>	<b>0,1%</b>
La Rioja	La Rioja	16	0,0%
<b>La Rioja Total</b>		<b>16</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	1418	0,9%
<b>Madrid Total</b>		<b>1418</b>	<b>0,9%</b>
Melilla	Melilla	22	0,0%
<b>Melilla Total</b>		<b>22</b>	<b>0,0%</b>
Murcia	Murcia	208	0,1%
<b>Murcia Total</b>		<b>208</b>	<b>0,1%</b>
Navarra	Navarra	24	0,0%
<b>Navarra Total</b>		<b>24</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Guipúzcoa	28	0,0%
	Vizcaya	52	0,0%
	Álava	22	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>102</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total general</b>		<b>164549</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 26. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

### 8.3. Datos del correo electrónico

A continuación se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	28746	98,4%
<b>Total</b>		<b>28746</b>	<b>98,4%</b>
Andalucía	Almería	26	0,1%
	Cádiz	53	0,2%
	Córdoba	25	0,1%
	Granada	40	0,1%
	Huelva	21	0,1%
	Jaén	22	0,1%
	Málaga	65	0,2%
	Sevilla	152	0,5%
<b>Andalucía Total</b>		<b>404</b>	<b>1,4%</b>
Asturias	Asturias	2	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>2</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Huesca	1	0,0%
	Teruel	1	0,0%
<b>C. Aragón Total</b>		<b>2</b>	<b>0,0%</b>
C. Valenciana	Valencia	1	0,0%
<b>C. Valenciana Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Toledo	1	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Castilla-Leon	Salamanca	1	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Cataluña	Barcelona	5	0,0%
	Girona	1	0,0%
	Tarragona	1	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>7</b>	<b>0,0%</b>
Ceuta	Ceuta	1	0,0%
<b>Ceuta Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Cáceres	1	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	32	0,1%
<b>Madrid Total</b>		<b>32</b>	<b>0,1%</b>
Murcia	Murcia	1	0,0%
<b>Murcia Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Navarra	Navarra	1	0,0%
<b>Navarra Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Álava	1	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total general</b>		<b>29201</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 27. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

### 8.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	576	99,0%
<b>Total</b>		<b>576</b>	<b>99,0%</b>
Andalucía	Almería	2	0,3%
	Cádiz	1	0,2%
	Málaga	3	0,5%
<b>Andalucía Total</b>		<b>6</b>	<b>1,0%</b>
<b>Total general</b>		<b>582</b>	<b>100,0%</b>

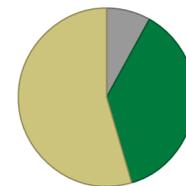
Tabla 28. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

## 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarías

### 9.1. Datos globales

A continuación se muestran las Solicitudes de Servicio registradas en función del género de las personas usuarias.

Sexo	Total	%
Mujer	106421	54,6%
Hombre	72869	37,4%
Desconocido	15710	8,1%
<b>Total general</b>	<b>195000</b>	<b>100,0%</b>



Desconocido Hombre Mujer

Tabla 29. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 7. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

### 9.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2018	feb-2018	mar-2018	abr-2018	may-2018	jun-2018	jul-2018	ago-2018	sep-2018	oct-2018	nov-2018	dic-2018	
Mujer	7764	7899	7404	7939	9068	8868	9676	5932	11017	9352	8492	5698	<b>99109</b>
Hombre	5035	4206	4450	5073	5781	5749	6283	4254	6819	6740	6054	4262	<b>64706</b>
Desconocido	54	87	70	58	38	29	41	23	75	46	103	110	<b>734</b>
<b>Total general</b>	<b>12853</b>	<b>12192</b>	<b>11924</b>	<b>13070</b>	<b>14887</b>	<b>14646</b>	<b>16000</b>	<b>10209</b>	<b>17911</b>	<b>16138</b>	<b>14649</b>	<b>10070</b>	<b>164549</b>

Tabla 30. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según género. Fuente: Herramienta Siebel

### 9.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2018	feb-2018	mar-2018	abr-2018	may-2018	jun-2018	jul-2018	ago-2018	sep-2018	oct-2018	nov-2018	dic-2018	
Mujer	488	572	560	716	620	535	578	507	508	783	589	441	<b>6897</b>
Hombre	597	371	312	586	551	518	734	996	687	1082	743	629	<b>7806</b>
Desconocido	953	1467	1352	934	999	1759	1618	885	1512	1103	1137	779	<b>14498</b>
<b>Total general</b>	<b>2038</b>	<b>2410</b>	<b>2224</b>	<b>2236</b>	<b>2170</b>	<b>2812</b>	<b>2930</b>	<b>2388</b>	<b>2707</b>	<b>2968</b>	<b>2469</b>	<b>1849</b>	<b>29201</b>

Tabla 31. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según género. Fuente: Herramienta Siebel

**9.4. Datos de internet sin firma electrónica**

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet Sin firma electrónica', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

Sexo	IGA JdA											IGA JdA
	ene-2018	feb-2018	mar-2018	abr-2018	may-2018	jun-2018	jul-2018	ago-2018	sep-2018	oct-2018	nov-2018	
Mujer	5	12	16	15	9	4	8	9	10	14	2	104
Hombre	17	8	6	15	14	13	12	15	11	16	1	128
Desconocido	26	70	46	41	24	40	34	22	22	24	1	350
<b>Total general</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>582</b>

Tabla 32. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Sin firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

### 10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes

**Nota:** En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

#### 10.1. Datos Globales

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio registradas en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	124940	3508	3905	4216	5933	9210	416	152128

Tabla 33. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel

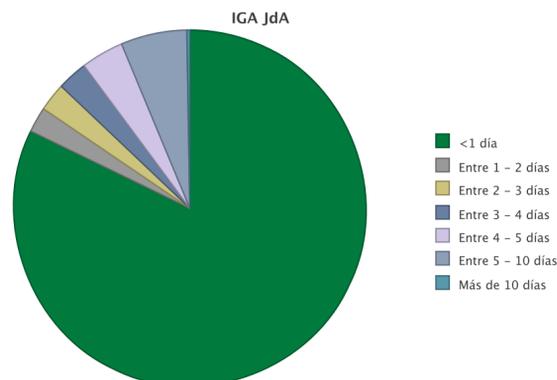


Gráfico 8. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta

Adicionalmente, en este apartado se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución. En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	129632	13682	6401	1712	599	95	7	152128

Tabla 34. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución. Fuente: Herramienta Siebel

#### 10.2. Datos del teléfono

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'llamadas entrantes' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	120.749	352	157	121	115	186	37	121.717

Tabla 35. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes, con origen llamadas entrantes, según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	121164	338	99	73	20	19	4	121717

Tabla 36. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

#### 10.3. Datos del correo electrónico

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	3.671	3.076	3.684	4.002	5.664	8.713	353	29.163

Tabla 37. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Más de 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	7844	13049	6070	1576	552	70	2	29163

Tabla 38. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

**10.4. Datos de internet sin firma electrónica**

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

	< 1 día	Entre 1 - 2 días	Entre 2 - 3 días	Entre 3 - 4 días	Entre 4 - 5 días	Entre 5 - 10 días	Más de 10 días	Total
IGA JdA	61	58	53	67	114	216	12	581

Tabla 39. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución. En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:  
 - L-V: 8 a 20h.  
 - S: 8 a 15h.  
 - Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 72 Horas	Entre 72 y 96 Horas	Entre 96 y 120 Horas	Entre 120 y 240 Horas	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	140	221	160	42	15	3	581

Tabla 40. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

## 11. Actividad de Nivel 3

### 11.1. Consultas transferidas

A continuación se muestra el volumen de consultas resueltas por el nivel 3 durante el año de análisis, así como el detalle de las mismas:

Origen	ene-2018	abr-2018	may-2018	jun-2018	jul-2018	ago-2018	sep-2018	oct-2018	nov-2018	dic-2018	Total general
Llamada entrante	2		1			1					4
Correo electrónico entrante		1		2	3	2	5	2	2	1	18
Portal Web				1		1			1		3
Web Entrante Sin						1					1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>26</b>

Tabla 41. Solicitudes resueltas por el tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

### 11.2. Datos Globales

A continuación se muestran los tiempos medios de resolución (TMR) de las Solicitudes transferidas a N3 durante el año de Análisis.

Origen	Menor a 24 Horas	Entre 24 y 48 Horas	Entre 48 y 240 Horas	Total general
Correo electrónico entrante	3	1	14	18
Llamada entrante	3	1		4
Web Entrante Sin			1	1
Portal Web		1	2	3
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>26</b>

Tabla 42. Tiempos de Resolución de Solicitudes de Servicio transferidas al tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

## 12. Particularidades del Canal Telefónico

### 12.1. Indicadores de eficacia

A continuación se incluyen los indicadores de eficacia en la atención del canal telefónico durante el año de análisis incluyendo los siguientes ratios:

- **Llamadas recibidas:** Llamada recibida pero no necesariamente atendida.

- **Llamadas atendidas:** Llamada contestada por las personas que atienden el Servicio.

- **Llamadas abandonadas:** Sumatorio de Llamadas Perdidas y de Llamadas Tiempo Excedido.

**Nota:** A efectos de cálculo del indicador no se tienen en consideración las llamadas perdidas antes de 5 segundos.

- **Llamadas tiempo excedido:** Llamada rechazada por el Servicio mediante una locución de despedida y una vez transcurrido 150 Segundos.

- **Llamada perdida:** Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.

- **Porcentaje de abandono:** Indicador de medida para evaluar la relación de Llamadas Abandonadas frente a las Llamadas Recibidas en un periodo establecido.

**Nota:** A efectos de cálculo del indicador se descuentan de las Llamadas Recibidas las Llamadas perdidas antes de 5 segundos.

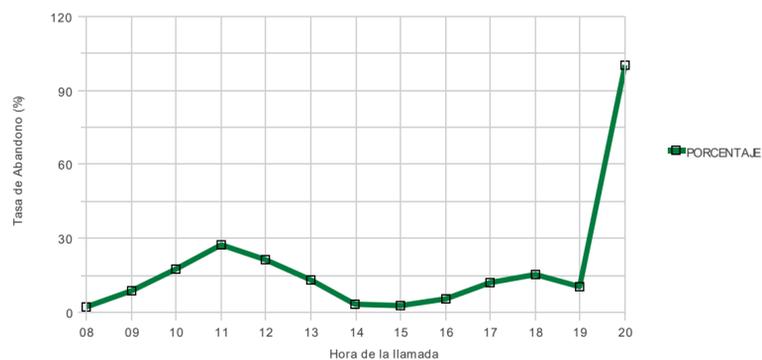
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	19780	19459	17949	18352	21215	23831	26905	20476	25911	22405	20910	15179
Nº Llamadas Atendidas	16497	15415	15571	16824	18859	18644	19987	14381	22054	20542	19128	14025
Nº Llamadas Perdidas	3283	4043	2378	1528	2353	5184	6917	6093	3857	1859	1780	1154
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg					2	2	2	2	2	3	1	
Nº Llamadas Tiempo Excedido	0	1	0	0	3	3	1	2	0	4	2	0
Nº Llamadas Abandonadas	3283	4043	2378	1528	2351	5185	6916	6093	3855	1860	1781	1154
% Llamadas Abandonadas	16,60	20,78	13,25	8,33	11,08	21,75	25,70	29,75	14,88	8,30	8,51	7,60
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 20s	0h 2m 28s	0h 2m 33s	0h 2m 30s	0h 2m 26s	0h 2m 11s	0h 2m 1s	0h 1m 45s	0h 2m 1s	0h 2m 20s	0h 2m 4s	0h 1m 54s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 1m 8s	0h 1m 21s	0h 0m 52s	0h 0m 33s	0h 0m 44s	0h 1m 22s	0h 1m 37s	0h 1m 45s	0h 0m 59s	0h 0m 36s	0h 0m 40s	0h 0m 35s

Tabla 43. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

	Total
Nº Llamadas Recibidas	252372
Nº Llamadas Atendidas	211927
Nº Llamadas Perdidas	40429
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	14
Nº Llamadas Tiempo Excedido	16
Nº Llamadas Abandonadas	40427
% Llamadas Abandonadas	16,02
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 12s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 1m 3s

Tabla 44. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

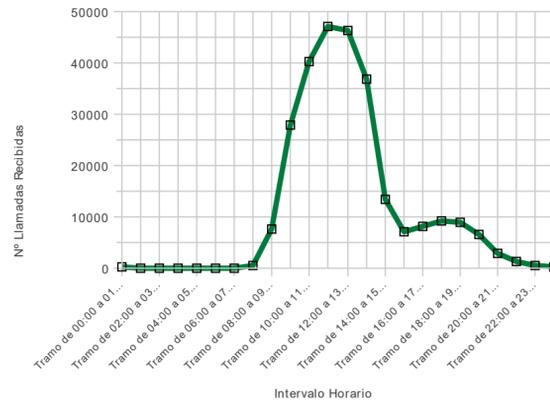
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el ejercicio 2018 . Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (955 062 627) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 09. Porcentaje de abandono del canal telefónico

**12.2. Incidencia horaria**

La gráfica representa las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica durante el ejercicio 2018 dentro del horario de atención del Centro. Gráficamente la distribución de las llamadas recibidas quedaría representada de la siguiente manera:



**Gráfica 10. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica**

A continuación se detallan los valores representados en la gráfica anterior en función del horario de atención telefónica del Centro.

Franja Horaria	Llamadas recibidas fuera del horario de atención	Llamadas recibidas durante el horario de atención	Total
Tramo de 00:00 a 01:00	199		199
Tramo de 01:00 a 02:00	87		87
Tramo de 02:00 a 03:00	53		53
Tramo de 03:00 a 04:00	26		26
Tramo de 04:00 a 05:00	29		29
Tramo de 05:00 a 06:00	28		28
Tramo de 06:00 a 07:00	62		62
Tramo de 07:00 a 08:00	521		521
Tramo de 08:00 a 09:00	211	7372	7583
Tramo de 09:00 a 10:00	643	27328	27971
Tramo de 10:00 a 11:00	878	39345	40223
Tramo de 11:00 a 12:00	1107	45977	47084
Tramo de 12:00 a 13:00	1142	45265	46407
Tramo de 13:00 a 14:00	890	35945	36835
Tramo de 14:00 a 15:00	434	12997	13431
Tramo de 15:00 a 16:00	391	6658	7049
Tramo de 16:00 a 17:00	412	7782	8194
Tramo de 17:00 a 18:00	463	8810	9273
Tramo de 18:00 a 19:00	450	8618	9068
Tramo de 19:00 a 20:00	416	6274	6690
Tramo de 20:00 a 21:00	2933	1	2934
Tramo de 21:00 a 22:00	1215		1215
Tramo de 22:00 a 23:00	591		591
Tramo de 23:00 a 0:00	322		322
<b>Total general</b>	<b>13503</b>	<b>252372</b>	<b>265875</b>

**Tabla 45. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica**

Adicionalmente, a continuación se presenta la evolución de las llamadas recibidas en función del horario de atención telefónica del Centro.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas recibidas durante el horario de atención	19780	19459	17949	18352	21215	23831	26905	20476	25911	22405	20910	15179	252372
Llamadas recibidas fuera del horario de atención	1214	1261	1146	1206	1208	1636	1646	1456	1675	207	466	382	13503
<b>Total general</b>	<b>20994</b>	<b>20720</b>	<b>19095</b>	<b>19558</b>	<b>22423</b>	<b>25467</b>	<b>28551</b>	<b>21932</b>	<b>27586</b>	<b>22612</b>	<b>21376</b>	<b>15561</b>	<b>265875</b>

**Tabla 46. Distribución de llamadas según el horario de atención telefónica del Centro**

### 12.3 Llamadas según tipo y número de teléfono

A continuación se presenta el número de llamadas recibidas en función del número y tipo de teléfono desde el que se realiza la llamada al Centro.

Agrupación Números de Teléfono	Número de llamadas recibida
Extensión	13250
90	61
Movil	158273
Fijo	80788
<b>Total general</b>	<b>252372</b>

Tabla 47. Llamadas recibidas según tipo de teléfono.

### 13. Particularidades del Buzón de Voz

#### 13.1. Ratios del Buzón de Voz IGA JdA

BUZÓN		Total
Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)		447
Número de Consultas Reales		511
Total Grabados		652

**N° consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)** Mensajes válidos

**Número de consultas reales** (Mensajes válidos + Mensajes sin datos)

**Total mensajes grabados** (Mensajes válidos + Mensajes No válidos)

Detalle:

**Mensajes válidos:** mensajes almacenados que contiene información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta desde CEIS-CHAP y que dan lugar a una solicitud de Servicio.

**Mensajes No válidos:** mensajes almacenados a los que no se les puede facilitar ningún tipo de información, diferenciando entre:

**Mensajes nulos:** mensajes referidos a diferentes casuísticas: mensajes repetidos, insultos, pruebas del buzón etc. dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje Nulo'

**Mensaje sin dato:** mensaje que carecen de información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta, dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje sin dato'

Tabla 48. Información de Solicitudes con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel.



#### 13.2. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según ámbito de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de Voz':

Ámbito Canal Buzón de Voz	ene-2018		feb-2018		mar-2018		abr-2018		may-2018		jun-2018		jul-2018		ago-2018		sep-2018		oct-2018		nov-2018		dic-2018		Total	%
	Total	%																								
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	10	25,6%	4	33,3%	9	23,7%	16	34,8%	7	25,0%	5	14,7%	12	28,6%	17	29,8%	10	35,7%	4	10,5%	7	21,2%	8	17,4%	109	24,7%
Consejería de Salud	8	20,5%	3	25,0%	6	15,8%	8	17,4%	5	17,9%	9	26,5%	9	21,4%	11	19,3%	4	14,3%	7	18,4%	13	39,4%	5	10,9%	88	20,0%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	11	28,2%	1	8,3%	4	10,5%	4	8,7%	3	10,7%	5	14,7%	4	9,5%	11	19,3%	2	7,1%	6	15,8%	4	12,1%	11	23,9%	66	15,0%
Consejería de Fomento y Vivienda	4	10,3%	1	8,3%	2	5,3%	3	6,5%	2	7,1%	2	5,9%	1	2,4%	10	17,5%	4	14,3%	2	5,3%			6	13,0%	37	8,4%
Consejería de Educación	2	5,1%			2	5,3%	4	8,7%	3	10,7%	9	26,5%	7	16,7%	3	5,3%	5	17,9%	8	21,1%	4	12,1%	7	15,2%	54	12,2%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	1	2,6%	2	16,7%	5	13,2%	4	8,7%	2	7,1%	1	2,9%													15	3,4%
Administración del Estado	1	2,6%					2	4,3%	3	10,7%			1	2,4%	2	3,5%	2	7,1%	3	7,9%			3	6,5%	17	3,9%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1	2,6%			2	5,3%	3	6,5%	1	3,6%			1	2,4%											8	1,8%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública												3	7,1%	1	1,8%			1	2,6%	1	3,0%	1	2,2%	7	1,6%	
Consejería de Economía y Conocimiento					3	7,9%			1	3,6%															4	0,9%
Otros											2	5,9%					1	3,6%	1	2,6%	3	9,1%	1	2,2%	8	1,8%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	1	2,6%	1	8,3%	1	2,6%													3	7,9%	1	3,0%	2	4,3%	9	2,0%
Consejería de Justicia e Interior					2	5,3%									1	1,8%			2	5,3%			1	2,2%	6	1,4%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio							1	2,2%					2	4,8%											3	0,7%
Administración Local					1	2,6%	1	2,2%					1	2,4%	1	1,8%							1	2,2%	5	1,1%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad																			1	2,6%					1	0,2%
Consejería de Cultura					1	2,6%																			1	0,2%
Consejería de Turismo y Deporte									1	3,6%	1	2,9%	1	2,4%											3	0,7%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>441</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** Se incluye también la Consejería de Hacienda y Administración Pública y la de Economía y Conocimiento, existentes sólo hasta el 6 de junio de 2018, tras la publicación del Decreto de la Presidenta 5/2018, 6 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías.

Tabla 49. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

**13.3. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización**

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categoría de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de Voz':

SubServicio	ene-2018		feb-2018		mar-2018		abr-2018		may-2018		jun-2018		jul-2018		ago-2018		sep-2018		oct-2018		nov-2018		dic-2018		Total	%
	Total	%																								
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	11	28,2%			5	13,2%	8	17,4%	6	21,4%	4	11,8%	6	14,3%	17	29,8%	7	25,0%	12	31,6%	11	33,3%	10	21,7%	97	22,0%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	3	7,7%	1	8,3%	4	10,5%	8	17,4%	4	14,3%	2	5,9%	4	9,5%	5	8,8%	4	14,3%	2	5,3%	1	3,0%	4	8,7%	42	9,5%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	4	10,3%	1	8,3%	7	18,4%	7	15,2%	1	3,6%	4	11,8%	4	9,5%	6	10,5%	6	21,4%	8	21,1%	3	9,1%	7	15,2%	58	13,2%
Prestación de Servicios Sociales	7	17,9%	3	25,0%	1	2,6%	4	8,7%	5	17,9%	2	5,9%	7	16,7%	8	14,0%	1	3,6%	2	5,3%	2	6,1%	5	10,9%	47	10,7%
Información Telefónica / Direcciones	7	17,9%	1	8,3%	7	18,4%	5	10,9%	2	7,1%	2	5,9%	3	7,1%	3	5,3%	3	10,7%	3	7,9%	5	15,2%	3	6,5%	44	10,0%
Empleo Público			3	25,0%	2	5,3%	5	10,9%	1	3,6%	3	8,8%	4	9,5%							3	9,1%			21	4,8%
Viviendas	3	7,7%	1	8,3%	1	2,6%	1	2,2%	2	7,1%	2	5,9%	1	2,4%	5	8,8%	1	3,6%	1	2,6%			4	8,7%	22	5,0%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	1	2,6%			1	2,6%	3	6,5%	3	10,7%	2	5,9%	2	4,8%	3	5,3%	3	10,7%	4	10,5%	3	9,1%	5	10,9%	30	6,8%
Admisión y Escolarización					1	2,6%			2	7,1%	4	11,8%	2	4,8%	1	1,8%	1	3,6%	2	5,3%			1	2,2%	14	3,2%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados					2	5,3%	3	6,5%	1	3,6%	1	2,9%	2	4,8%	3	5,3%			2	5,3%	1	3,0%	1	2,2%	16	3,6%
Controles / Inspecciones / Programas			1	8,3%			1	2,2%			1	2,9%	1	2,4%	2	3,5%							3	6,5%	9	2,0%
Inscripciones en Registros Oficiales					3	7,9%					2	5,9%	1	2,4%	1	1,8%	1	3,6%	2	5,3%	1	3,0%			11	2,5%
Tramitación Telemática	3	7,7%			1	2,6%					3	8,8%	2	4,8%	1	1,8%					2	6,1%	1	2,2%	13	2,9%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias					2	5,3%					1	2,9%	2	4,8%											5	1,1%
Cursos de Formación / Master					1	2,6%	1	2,2%			1	2,9%	1	2,4%			1	3,6%							5	1,1%
Errores / Incidencias Portales			1	8,3%																1	3,0%	1	2,2%	3	0,7%	
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General									1	3,6%													1	2,2%	2	0,5%
Horarios / Registro															1	1,8%									1	0,2%
Violencia/Maltrato															1	1,8%									1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100,0%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>	<b>42</b>	<b>100,0%</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>	<b>441</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 50: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

## 14. Glosario de Términos

Se relaciona a continuación los acrónimos y la terminología empleada.

### 14.1. Acrónimos

CEIS:	Centro de Información y Servicios.
IGA JdA:	Servicio de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía.
UAT:	Unidad de Atención Telemática
SR:	Solicitud de Servicio.
ID:	Registro efectuado en Siebel para cualquier tipo de servicio solicitado a CEIS.
DDTT:	Delegaciones territoriales.
GGPP:	Gerencias Provinciales.

### 14.2. Definiciones

Interacción:	Contacto establecido entre usuario y CEIS.
Área de gestión:	CEIS se compone de dos áreas de gestión, CEIS-Servicios de Soporte y CEIS-Ciudadanía.
Solicitud de Servicio:	Consulta realizada al servicio de información por la ciudadanía.
Tipología/Categorización:	Clasificación del servicio demandado por el usuario al centro, en función de las características del mismo.
Niveles de Atención:	Grupos de atención en las que se estructura el Centro de Información y Servicios de CHAP, en base a sus conocimientos/competencias adquiridas.
Canales de Comunicación:	Diferentes canales puestos a disposición de los solicitantes para realizar una interacción con el centro de servicios.
Llamada en cola:	Llamada a la espera de ser atendida por el centro.
Llamadas Atendidas:	Nº de las llamadas recibidas que han sido atendidas por los agentes.
Llamadas Tiempo excedido:	Nº de llamadas que son finalizadas por la propia cola de la unidad al haber sobrepasado el cliente el tiempo máximo permitido en la cola de espera.
Llamada perdida:	Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.
Llamadas abandonadas:	Sumatorio de Llamadas perdidas y abandonadas por tiempo excedido menos llamadas perdidas < 5seg.
Tasa de abandono:	Indicador de medida para evaluar la relación de llamadas abandonadas frente a las recibidas en un periodo establecido. La Tasa de Abandono se calcula como: Llamadas abandonadas / (Llamadas recibidas - abandonadas en menos de 5 segundos).
Siebel:	Herramientas de trabajo para el registro y seguimiento de los incidentes.