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

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

2012

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**
 - 5.1. *Datos globales*
 - 5.2. *Datos del teléfono*
 - 5.3. *Datos del correo electrónico*
 - 5.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 5.5. *Datos de internet con 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*
 - 6.5. *Datos de internet con 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*
 - 7.5. *Datos de internet con 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*
 - 8.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuaras**
 - 9.1. *Datos globales*
 - 9.2. *Datos del teléfono*
 - 9.3. *Datos del correo electrónico*
 - 9.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 9.5. *Datos de internet con 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*
 - 10.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 11. Particularidades del Canal Telefónico**
 - 11.1. *Indicadores de eficacia*
 - 11.2. *Incidencia horaria*
- 12. Particularidades del Buzón de Voz**
 - 12.1. *Ratios del Buzón IGA JdA*
 - 12.2. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización*
 - 12.3. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito*
- 13. Conclusiones**
- 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 de la Línea Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA) durante el año de análisis.

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 periodo de análisis.

3. Características de la prestación del servicio

Todas aquellas peticiones de información que pudieran remitirse, por la Ciudadanía a la Administración Pública mediante la Plataforma de Relación con la Ciudadanía y a través de cualquiera de los canales habilitados, son recogidas en la UAT de CEIS_CHAP, 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 Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de 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:

- Correo electrónico Entrante: a través de la dirección **informacion@juntadeandalucia.es**
- Llamadas Entrantes: a través del teléfono **902 505 505**
- Internet sin firma digital (Plataforma de Relación con la Ciudadanía, CLARA).
- Internet con firma digital (Plataforma de Relación con la Ciudadanía, CLARA).

Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten el teléfono 902 505 505. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

En lo referente a la **Línea de Servicio BOJA**:

- Remisión de disposiciones al BOJA
- Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)

Asimismo, se incluyen las Solicitudes de Servicio referentes a la **línea de Servicio referente al Libro de Sugerencias y Reclamaciones (LSR)**.

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

Canal de Entrada	LSR	BOJA	IGA JdA	Total
Llamadas entrantes	19	146	56617	56782
Correo electrónico entrante	7	23	8562	8592
Web Entrante Sin	1	1	1210	1212
Web Entrante Con		1	866	867
Otros Orígenes	13		184	197
Total general	40	171	67439	67650

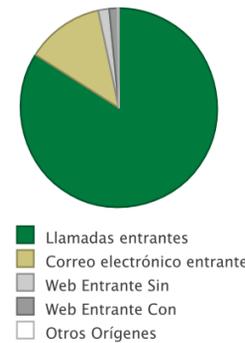


Tabla 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

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:

Origen	ene-2012			feb-2012			mar-2012			abr-2012			may-2012			jun-2012			jul-2012			ago-2012			sep-2012			oct-2012			nov-2012			dic-2012			IGA JdA	BOJA	LSR
	IGA JdA	BOJA	LSR	IGA JdA	BOJA	LSR																																	
Llamadas entrantes	4978			5001			5417			4347			5427			4668			4829			3887			5228			4802			4298	91	11	3735	55	8	56617	146	19
Correo electrónico entrante	554			657			653			663			896			815			802			622			883			794			723	13	3	500	10	4	8562	23	7
Web Entrante Sin	85			129			100			103			123			115			133			63			124			86			74			75	1	1	1210	1	1
Web Entrante Con	59			89			70			88			98			66			68			67			79			81			62			39	1		866	1	
Otros Orígenes	25			18			11			18			24			14			23			14			7			6			5	13	19				184		13
Total general	5701			5894			6251			5219			6568			5678			5855			4653			6321			5769			5162	104	27	4368	67	13	67439	171	40

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

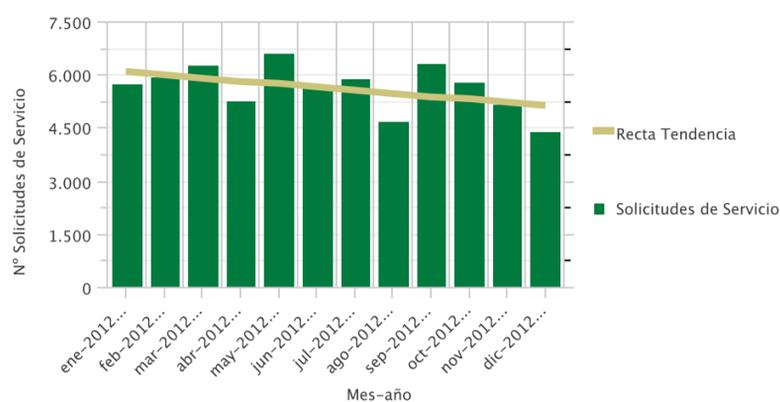
En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

Origen	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2012	feb-2012	mar-2012	abr-2012	may-2012	jun-2012	jul-2012	ago-2012	sep-2012	oct-2012	nov-2012	dic-2012	
Llamada entrante	4707	4287	4983	4140	5097	4408	4680	3763	5099	4680	3654	3450	52948
Llamada entrante Offline	271	714	434	207	330	260	149	124	129	122	644	285	3669
Total general	4978	5001	5417	4347	5427	4668	4829	3887	5228	4802	4298	3735	56617

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.

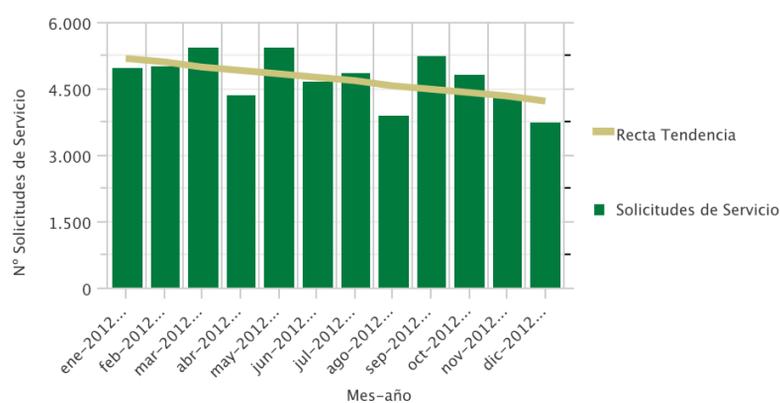


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2012	5701
feb-2012	5894
mar-2012	6251
abr-2012	5219
may-2012	6568
jun-2012	5678
jul-2012	5855
ago-2012	4653
sep-2012	6321
oct-2012	5769
nov-2012	5162
dic-2012	4368
Total general	67439

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':

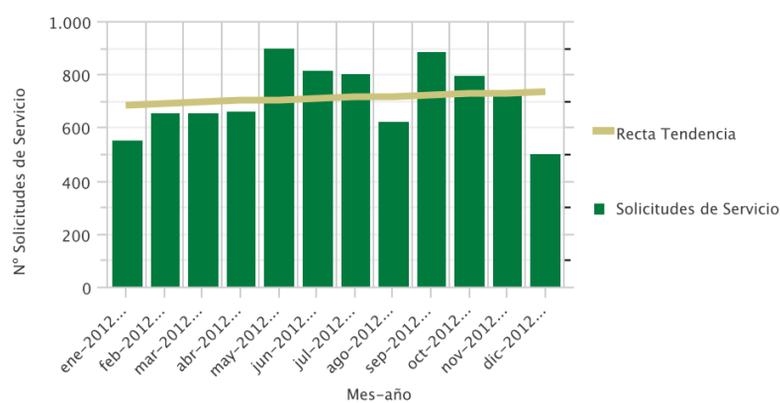


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2012	4978
feb-2012	5001
mar-2012	5417
abr-2012	4347
may-2012	5427
jun-2012	4668
jul-2012	4829
ago-2012	3887
sep-2012	5228
oct-2012	4802
nov-2012	4298
dic-2012	3735
Total general	56617

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':

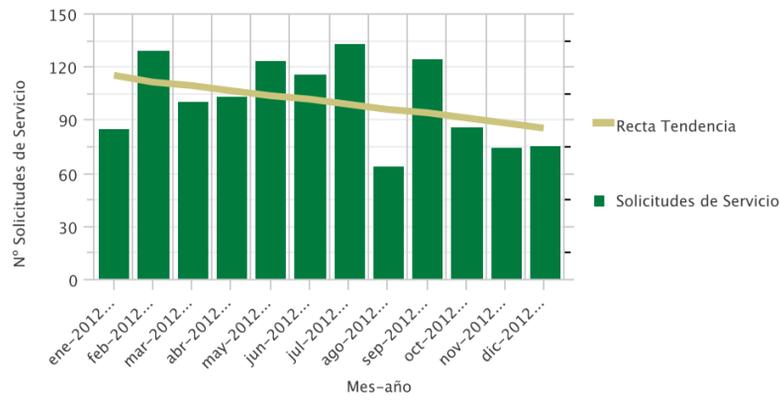


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2012	554
feb-2012	657
mar-2012	653
abr-2012	663
may-2012	896
jun-2012	815
jul-2012	802
ago-2012	622
sep-2012	883
oct-2012	794
nov-2012	723
dic-2012	500
Total general	8562

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':

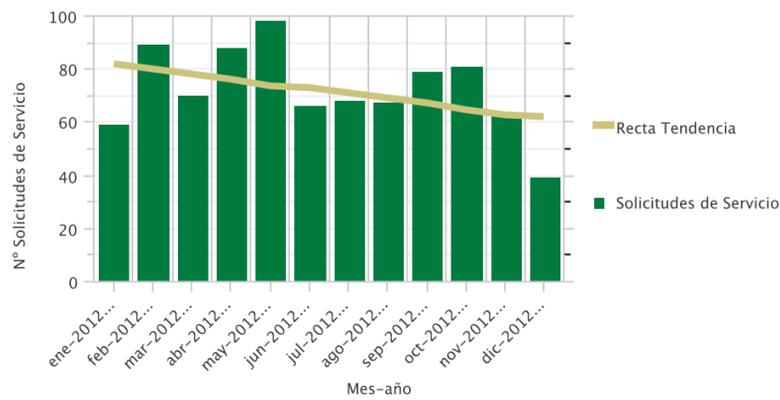


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2012	85
feb-2012	129
mar-2012	100
abr-2012	103
may-2012	123
jun-2012	115
jul-2012	133
ago-2012	63
sep-2012	124
oct-2012	86
nov-2012	74
dic-2012	75
Total general	1210

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

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



Gráfica 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2012	59
feb-2012	89
mar-2012	70
abr-2012	88
may-2012	98
jun-2012	66
jul-2012	68
ago-2012	67
sep-2012	79
oct-2012	81
nov-2012	62
dic-2012	39
Total general	866

Tabla 8. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con'. Fuente: Herramienta Siebel

5. Solicitudes de Servicio por "Ámbitos"

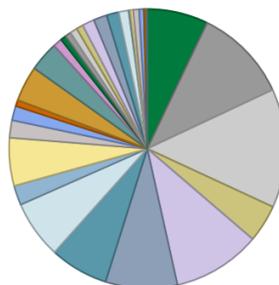
5.1. Datos globales

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

Ambito	Volumen	%
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 2011	9282	13,8%
Consejería de Educación 2011	7385	11,0%
Consejería de Salud 2011	6937	10,3%
Consejería de Hacienda y Administración Pública 2011	5663	8,4%
Consejería de Salud y Bienestar Social	4806	7,1%
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia 2011	4597	6,8%
Consejería de Empleo 2011	4536	6,7%
Consejería de Obras Públicas y Vivienda 2011	3743	5,6%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	2946	4,4%
Administración del Estado	2766	4,1%
Consejería de Gobernación y Justicia 2011	2332	3,5%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	1532	2,3%
Consejería de Fomento y Vivienda	1364	2,0%
Consejería de Educación	1124	1,7%
Consejería de Medio Ambiente 2011	1059	1,6%
Administración Local	965	1,4%
Consejería de la Presidencia 2011	956	1,4%
Consej. de Agricultura y Pesca 2011	779	1,2%
Consejería de Justicia e Interior	710	1,1%
Consej. de Administración Local y Relaciones Institucionales	575	0,9%
Consej. de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	532	0,8%
No Definido	484	0,7%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	473	0,7%
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte 2011	467	0,7%
Administración del Estado	434	0,6%
Consejería de Cultura 2011	377	0,6%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	225	0,3%
Administración Local	127	0,2%
Consejería de Cultura y Deporte	123	0,2%
Consejería de Turismo y Comercio	101	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	39	0,1%
Total general	67439	100,0%

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

Se representa gráficamente la distribución de las solicitudes de Servicio durante el año de análisis según 'ámbito' al que pertenezcan.



■ CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL	■ CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN 2011
■ CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	■ CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO
■ CONSEJERÍA DE SALUD	■ CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2011
■ CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	■ CONSEJERÍA DE EMPLEO
■ CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	■ CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA
■ CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA	■ CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
■ No Definido	■ Administración del Estado
■ CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN Y JUSTICIA	■ CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR
■ ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	■ CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA E IGUALDAD
■ CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES	■ CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE
■ CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA	■ CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE
■ Administración Local	■ CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y PESCA
■ ADMINISTRACIÓN LOCAL	■ Otras instituciones de la Comunidad Autónoma
■ CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	■ CONSEJERÍA DE CULTURA
■ CONSEJERÍA DE CULTURA Y DEPORTE	■ CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO
■ OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	

Gráfica 7. Distribución de las Solicitudes de Servicio según 'Ámbito' al que pertenecen

Nota: * El ámbito incluye todas las Consejerías que han existido a lo largo de 2012, anteriores y posteriores a la publicación del Decreto del Presidente 3/2012, de 5 de mayo, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº 88, de 7 de mayo de 2012). Las anteriores se identifican con la mención al año "2011" y las posteriores se integraron en la herramienta informática de gestión de datos a partir del mes de octubre.

5.2. Datos del teléfono

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 'Llamada entrante':

Ámbito*	Volumen	%
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 2011	7739	13,7%
Consejería de Salud 2011	6501	11,5%
Consejería de Educación 2011	5531	9,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública 2011	4602	8,1%
Consejería de Salud y Bienestar Social	4088	7,2%
Consejería de Empleo 2011	3938	7,0%
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia 2011	3578	6,3%
Consejería de Obras Públicas y Vivienda 2011	3139	5,5%
Administración del Estado	2580	4,6%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	2479	4,4%
Consejería de Gobernación y Justicia 2011	2095	3,7%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	1210	2,1%
Consejería de Fomento y Vivienda	1146	2,0%
Administración Local	921	1,6%
Consejería de Medio Ambiente 2011	867	1,5%
Consejería de Educación	795	1,4%
Consejería de la Presidencia 2011	790	1,4%
Consejería de Justicia e Interior	633	1,1%
Consej. de Agricultura y Pesca 2011	623	1,1%
Consej. de Administración Local y Relaciones Institucionales	547	1,0%
Consej. de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	433	0,8%
Consejería de Presidencia e Igualdad	424	0,7%
Administración del Estado	404	0,7%
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte 2011	389	0,7%
No Definido	355	0,6%
Consejería de Cultura 2011	294	0,5%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	194	0,3%
Administración Local	121	0,2%
Consejería de Cultura y Deporte	87	0,2%
Consejería de Turismo y Comercio	81	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	33	0,1%
Total general	56617	100,0%

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

5.3. Datos del correo electrónico

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 'correo electrónico':

Ámbito*	Volumen	%
Consejería de Educación 2011	1401	16,4%
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 2011	1253	14,6%
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia 2011	907	10,6%
Consejería de Hacienda y Administración Pública 2011	722	8,4%
Consejería de Salud y Bienestar Social	613	7,2%
Consejería de Obras Públicas y Vivienda 2011	498	5,8%
Consejería de Empleo 2011	434	5,1%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	388	4,5%
Consejería de Salud 2011	325	3,8%
Consejería de Educación	239	2,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	239	2,8%
Consejería de Fomento y Vivienda	192	2,2%
Consejería de Gobernación y Justicia 2011	192	2,2%
Consejería de Medio Ambiente 2011	163	1,9%
Consejería de la Presidencia 2011	156	1,8%
Administración del Estado	136	1,6%
Consej. de Agricultura y Pesca 2011	125	1,5%
No Definido	108	1,3%
Consej. de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	85	1,0%
Consejería de Cultura 2011	63	0,7%
Consejería de Justicia e Interior	63	0,7%
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte 2011	63	0,7%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	44	0,5%
Administración Local	34	0,4%
Consejería de Cultura y Deporte	26	0,3%
Administración del Estado	24	0,3%
Consej. de Administración Local y Relaciones Institucionales	23	0,3%
Consejería de Turismo y Comercio	19	0,2%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	17	0,2%
Administración Local	6	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	4	0,0%
Total general	8562	100,0%

Tabla 11. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito*. 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 según ámbito* de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica':

Ámbito*	Volumen	%
Consejería de Educación 2011	335	27,7%
Consejería de Hacienda y Administración Pública 2011	191	15,8%
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 2011	110	9,1%
Consejería de Empleo 2011	69	5,7%
Consejería de Educación	65	5,4%
Consejería de Obras Públicas y Vivienda 2011	54	4,5%
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia 2011	52	4,3%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	44	3,6%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	42	3,5%
Consejería de Salud 2011	41	3,4%
Consejería de Salud y Bienestar Social	35	2,9%
Administración del Estado	32	2,6%
Consejería de Gobernación y Justicia 2011	19	1,6%
Consej. de Agricultura y Pesca 2011	17	1,4%
Consejería de Fomento y Vivienda	16	1,3%
Consejería de Cultura 2011	13	1,1%
Consejería de Medio Ambiente 2011	12	1,0%
No Definido	10	0,8%
Consejería de Justicia e Interior	8	0,7%
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte 2011	8	0,7%
Consejería de la Presidencia 2011	7	0,6%
Consej. de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	6	0,5%
Administración del Estado	5	0,4%
Consejería de Cultura y Deporte	5	0,4%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	5	0,4%
Administración Local	3	0,2%
Consej. de Administración Local y Relaciones Institucionales	3	0,2%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	1	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,1%
Consejería de Turismo y Comercio	1	0,1%
Total general	1210	100,0%

Tabla 12. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.4. Datos de internet con firma electrónica

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 'Internet con firma electrónica':

Ámbito*	Volumen	%
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social 2011	161	18,6%
Consejería de Hacienda y Administración Pública 2011	136	15,7%
Consejería de Educación 2011	105	12,1%
Consejería de Empleo 2011	86	9,9%
Consejería de Salud y Bienestar Social	61	7,0%
Consejería de Economía, Innovación y Ciencia 2011	53	6,1%
Consejería de Obras Públicas y Vivienda 2011	44	5,1%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	35	4,0%
Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	29	3,3%
Consejería de Educación	24	2,8%
Consejería de Salud 2011	24	2,8%
Consejería de Medio Ambiente 2011	16	1,8%
Consej. de Agricultura y Pesca 2011	14	1,6%
Consejería de Gobernación y Justicia 2011	13	1,5%
No Definido	10	1,2%
Administración del Estado	8	0,9%
Consej. de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente	8	0,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	7	0,8%
Consejería de Cultura 2011	5	0,6%
Consejería de Cultura y Deporte	5	0,6%
Consejería de Justicia e Interior	5	0,6%
Consejería de Turismo, Comercio y Deporte 2011	5	0,6%
Administración Local	3	0,3%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	3	0,3%
Consej. de Administración Local y Relaciones Institucionales	2	0,2%
Consejería de la Presidencia e Igualdad	2	0,2%
Administración del Estado	1	0,1%
Consejería de la Presidencia 2011	1	0,1%
Total general	866	100,0%

Tabla 13. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito*. 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	39131	58,0%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	6548	9,7%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	4677	6,9%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	4496	6,7%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	2040	3,0%
Cursos de Formación / Master	1745	2,6%
Empleo Público	1730	2,6%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	1214	1,8%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	979	1,5%
Prestación de Servicios Sociales	932	1,4%
Inscripciones en Registros Oficiales	860	1,3%
Viviendas	818	1,2%
Reclamaciones	686	1,0%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	422	0,6%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	331	0,5%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	312	0,5%
Materias que no son objeto de información	150	0,2%
Publicaciones	115	0,2%
Envío de información complementaria	101	0,1%
Controles / Inspecciones / Programas	81	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	47	0,1%
Ferías / Certámenes	10	0,0%
Conciertos / Convenios	9	0,0%
Urbanismo	3	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	2	0,0%
Total general	67439	100,0%

Tabla 15: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Con objeto de controlar los 'subservicios' que corresponden a cada Consejería para así poder conocer con respecto a cada una de ellas los temas más demandados por la ciudadanía, a continuación se presenta la siguiente tabla que cruza los datos sobre 'ámbito' y 'subservicio' correspondiente a cada una de las Consejerías existentes tras la publicación del Decreto del Presidente 3/2012 y resto de ámbitos.

SubServicio	Adm. Local	Adm. del Estado	Consej. de Agr. y Pesca y Medio Ambiente	Consej. de Cultura y Deporte	Consej. de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo	Consej. de Educación	Consej. de Justicia e Interior	Consej. de Hacienda y Admin. Pública	Consej. de la Presid. e Igualdad	Consej. de Fomento y Vivienda	Consej. de Salud y Bienestar Social	Consej. de Turismo y Comercio	No definido	Otras Instit. de la Comun. Autónoma	Consej. Adm. local y Relaciones Institucionales	Total general
Información Telefónica / Direcciones			385	82	2080	647	591	827	321	841	3375	76			529	9754
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	1044	3169											377	87		4677
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios			19	8	314	116	5	29	18	262	411	1	1		9	1193
Otros Temas no encuadrables en los anteriores			54	12	226	79	29	157	37	40	278	11	1		20	944
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos			19	2	92	18	2	8	7	6	299	6			8	467
Otros temas sobre la Administración Andaluza			9	1	34	8	11	27	8	5	66			162	3	334
Cursos de Formación / Master			6	3	67	200		2	1	1	10	1				291
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados			22	4	72	19	7	9	4	7	88	2			1	235
Inscripciones en Registros Oficiales			5	7	55		59	30	2		49	3			3	213
Viviendas										199						199
Empleo Público						35	3	104			39		1			182
Prestación de Servicios Sociales							1		3		177					181
Reclamaciones								178					1			179
Materias que no son objeto de información	48	31						9	1	1	4		3	15	1	113
Envío de información complementaria													99			99
Tributos (impuestos, tasas, etc.)								89								89
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)			4		1	2		3	67	1	2					80
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica								55								55
Publicaciones			8	4	2			3	3	1	6	1			1	29
Controles / Inspecciones / Programas					1			2			2					5
Conciertos / Convenios					2											2
Asistencia Jurídica Gratuita							2									2
Urbanismo			1													1
Ferías / Certámenes									1							1
Buzón de propuestas y mejoras													1			1
Total general	1092	3200	532	123	2946	1124	710	1532	473	1364	4806	101	484	264	575	19326

Tabla 16: Distribución de las Solicitudes de Servicio según ámbito y subservicio. Año de Análisis . Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta las Solicitudes de Servicio registradas durante el 2012 relativas a la estructura de Consejerías existentes con anterioridad al Decreto del Presidente 3/2012 y resto de ámbitos:

SubServicio	Consej. Agr. y Pesca 2011	Consej. de Cultura 2011	Consej. de Economía, Innovación y Ciencia 2011	Consej. de Educación 2011	Consej. de Obras Públicas y Vivienda 2011	Consej. de Hacienda y Admin. Pública 2011	Consej. de Gobernación y Justicia 2011	Consej. de la Presidencia 2011	Consej. de Salud 2011	Consej. de Turismo, Comercio y Deporte 2011	Consej. de Empleo 2011	Consej. de Medio Amb. 2011	Consej. para la Igualdad y Bienestar Social 2011	Total general
Información Telefónica / Direcciones	501	261	2720	3574	2030	2495	1846	620	6011	303	2832	776	5408	29377
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	91	38	826	1142	818	226	20	111	48	25	682	21	1307	5355
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	70	35	359	656	128	618	139	88	473	37	352	109	488	3552
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	28	4	248	159	41	11	19	2	84	35	90	30	822	1573
Empleo Público				589		853	30		76					1548
Cursos de Formación / Master	4	2	149	982	5	21	2	5	10	6	246	8	14	1454
Otros temas sobre la Administración Andaluza	8	6	87	137	38	128	38	36	97	10	126	28	141	880
Prestación de Servicios Sociales									35				716	751
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	41	13	124	70	34	36	31	12	34	23	85	63	178	744
Inscripciones en Registros Oficiales	13	6	68	14	6	110	139	3	32	16	91	5	144	647
Viviendas					619									619
Reclamaciones						507								507
Tributos (impuestos, tasas, etc.)						333								333
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica						276								276
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	4		9	23	13	27	16	68	17	4	12	15	24	232
Publicaciones	19	6	1	6	6	12	3	10	9	5	1		8	86
Controles / Inspecciones / Programas		1	2	26	1		1		7		11	4	23	76
Asistencia Jurídica Gratuita							45							45
Materias que no son objeto de información			3	6	2	8	2	1	3	1	3		8	37
Ferias / Certámenes		3	1						1	2	1		1	9
Conciertos / Convenios		2		1			1				3			7
Envío de información complementaria						1					1			2
Urbanismo					2									2
Buzón de propuestas y mejoras						1								1
Total general	779	377	4597	7385	3743	5663	2332	956	6937	467	4536	1059	9282	48113

Tabla 16: 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	37575	66,4%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	4378	7,7%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	4036	7,1%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	2290	4,0%
Empleo Público	1424	2,5%
Expedicion de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1310	2,3%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	922	1,6%
Cursos de Formación / Master	858	1,5%
Inscripciones en Registros Oficiales	634	1,1%
Prestación de Servicios Sociales	622	1,1%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	569	1,0%
Viviendas	541	1,0%
Reclamaciones	474	0,8%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	363	0,6%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	215	0,4%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	183	0,3%
Materias que no son objeto de información	132	0,2%
Publicaciones	29	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	29	0,1%
Controles / Inspecciones / Programas	20	0,0%
Conciertos / Convenios	5	0,0%
Ferías / Certámenes	4	0,0%
Envío de información complementaria	3	0,0%
Urbanismo	1	0,0%
Total general	56617	100,0%

Tabla 17: 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	2172	25,4%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1756	20,5%
Información Telefónica / Direcciones	1194	13,9%
Cursos de Formación / Master	713	8,3%
Expedicion de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	545	6,4%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	271	3,2%
Prestación de Servicios Sociales	254	3,0%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	242	2,8%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	229	2,7%
Viviendas	225	2,6%
Empleo Público	220	2,6%
Inscripciones en Registros Oficiales	177	2,1%
Reclamaciones	163	1,9%
Publicaciones	85	1,0%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	85	1,0%
Envío de información complementaria	80	0,9%
Controles / Inspecciones / Programas	58	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	50	0,6%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	17	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	8	0,1%
Ferías / Certámenes	6	0,1%
Materias que no son objeto de información	5	0,1%
Conciertos / Convenios	3	0,0%
Urbanismo	2	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	2	0,0%
Total general	8562	100,0%

Tabla 18: 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 'Web Sin':

SubServicio	Volumen	%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	252	20,8%
Información Telefónica / Direcciones	185	15,3%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	180	14,9%
Cursos de Formación / Master	137	11,3%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	77	6,4%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	61	5,0%
Empleo Público	54	4,5%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	47	3,9%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	41	3,4%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	33	2,7%
Viviendas	28	2,3%
Reclamaciones	28	2,3%
Prestación de Servicios Sociales	23	1,9%
Inscripciones en Registros Oficiales	21	1,7%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	21	1,7%
Envío de información complementaria	10	0,8%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	7	0,6%
Controles / Inspecciones / Programas	3	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	1	0,1%
Publicaciones	1	0,1%
Total general	1210	100,0%

Tabla 19: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web Sin' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

6.4. Datos internet con 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 'Web Con':

SubServicio	Total	%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	151	17,4%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	146	16,9%
Información Telefónica / Direcciones	130	15,0%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	119	13,7%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	58	6,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica	50	5,8%
Cursos de Formación / Master	33	3,8%
Empleo Público	28	3,2%
Inscripciones en Registros Oficiales	27	3,1%
Prestación de Servicios Sociales	27	3,1%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)	20	2,3%
Viviendas	18	2,1%
Otros temas sobre la Administración Andaluza	16	1,8%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	15	1,7%
Reclamaciones	14	1,6%
Envío de información complementaria	8	0,9%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	4	0,5%
Asistencia Jurídica Gratuita	1	0,1%
Materias que no son objeto de información	1	0,1%
Total general	866	100,0%

Tabla 20: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con' 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	2433	3,6%
Cádiz	6274	9,3%
Córdoba	3474	5,2%
Granada	5313	7,9%
Huelva	2702	4,0%
Jaén	2394	3,5%
Málaga	8347	12,4%
Sevilla	15386	22,8%
Resto de Provincias	4531	6,7%
Desconocido	16585	24,6%
Total general	67439	100,0%

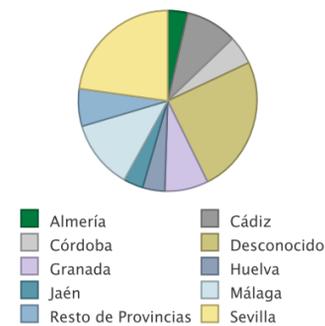


Tabla 21. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 8. 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	2433	4,3%
Cádiz	6164	10,9%
Córdoba	3396	6,0%
Granada	5238	9,3%
Huelva	2661	4,7%
Jaén	2333	4,1%
Málaga	8199	14,5%
Sevilla	15144	26,7%
Resto de Provincias	4501	7,9%
Desconocido	6548	11,6%
Total general	56617	100,0%

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

7.3. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen 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	%
Cádiz	1	0,0%
Desconocido	8561	100,0%
Total general	8562	100,0%

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

Provincia	Volumen	%
Desconocido	1210	100,0%
Total general	1210	100,0%

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

7.4. Datos de internet con firma electrónica

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

Provincia	Volumen	%
Cádiz	109	12,6%
Córdoba	78	9,0%
Granada	74	8,5%
Huelva	41	4,7%
Jaén	61	7,0%
Málaga	146	16,9%
Sevilla	242	27,9%
Resto de Provincias	30	3,5%
Desconocido	85	9,8%
Total general	866	100,0%

Tabla 25. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet con 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	16585	24,6%
Total		16585	24,6%
Andalucía	Almería	2433	3,6%
	Cádiz	6274	9,3%
	Córdoba	3474	5,2%
	Granada	5313	7,9%
	Huelva	2702	4,0%
	Jaén	2394	3,5%
	Málaga	8347	12,4%
Sevilla	15386	22,8%	
Andalucía Total		46323	68,7%
Asturias	Asturias	48	0,1%
Asturias Total		48	0,1%
C. Aragón	Huesca	11	0,0%
	Teruel	7	0,0%
	Zaragoza	82	0,1%
C. Aragón Total		100	0,1%
C. Valenciana	Alicante	142	0,2%
	Castellón	27	0,0%
	Valencia	224	0,3%
C. Valenciana Total		393	0,6%
C. Balear	Baleares	83	0,1%
C. Balear Total		83	0,1%
Canarias	Las Palmas	69	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	41	0,1%
Canarias Total		110	0,2%
Cantabria	Cantabria	28	0,0%
Cantabria Total		28	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	40	0,1%
	Ciudad Real	92	0,1%
	Cuenca	11	0,0%
	Guadalajara	24	0,0%
	Toledo	55	0,1%
Castilla- La Mancha Total		222	0,3%
Castilla-Leon	Burgos	38	0,1%
	León	55	0,1%
	Palencia	11	0,0%
	Salamanca	41	0,1%
	Segovia	20	0,0%
	Soria	12	0,0%
	Valladolid	82	0,1%
	Zamora	18	0,0%
Ávila	19	0,0%	
Castilla-Leon Total		296	0,4%
Cataluña	Barcelona	742	1,1%
	Girona	41	0,1%
	Lleida	14	0,0%
	Tarragona	52	0,1%
Cataluña Total		849	1,3%
Ceuta	Ceuta	12	0,0%
Ceuta Total		12	0,0%
Extremadura	Badajoz	116	0,2%
	Cáceres	35	0,1%
Extremadura Total		151	0,2%
Galicia	A Coruña	70	0,1%
	Lugo	20	0,0%
	Orense	9	0,0%
	Pontevedra	44	0,1%
Galicia Total		143	0,2%
La Rioja	La Rioja	45	0,1%
La Rioja Total		45	0,1%
Madrid	Madrid	1704	2,5%
Madrid Total		1704	2,5%
Melilla	Melilla	8	0,0%
Melilla Total		8	0,0%
Murcia	Murcia	182	0,3%
Murcia Total		182	0,3%
Navarra	Navarra	40	0,1%
Navarra Total		40	0,1%
País Vasco	Guipúzcoa	30	0,0%
	Vizcaya	67	0,1%
	Álava	20	0,0%
País Vasco Total		117	0,2%
Total general		67439	100,0%

Tabla 26. 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	6548	11,6%
Total		6548	11,6%
Andalucía	Almería	2433	4,3%
	Cádiz	6164	10,9%
	Córdoba	3396	6,0%
	Granada	5238	9,3%
	Huelva	2661	4,7%
	Jaén	2333	4,1%
	Málaga	8199	14,5%
Sevilla	15144	26,7%	
Andalucía Total		45568	80,5%
Asturias	Asturias	48	0,1%
Asturias Total		48	0,1%
C. Aragón	Huesca	11	0,0%
	Teruel	7	0,0%
	Zaragoza	81	0,1%
C. Aragón Total		99	0,2%
C. Valenciana	Alicante	142	0,3%
	Castellón	27	0,0%
	Valencia	223	0,4%
C. Valenciana Total		392	0,7%
C. Balear	Baleares	83	0,1%
C. Balear Total		83	0,1%
Canarias	Las Palmas	68	0,1%
	Santa Cruz de Tenerife	41	0,1%
Canarias Total		109	0,2%
Cantabria	Cantabria	28	0,0%
Cantabria Total		28	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	40	0,1%
	Ciudad Real	91	0,2%
	Cuenca	11	0,0%
	Guadalajara	24	0,0%
	Toledo	54	0,1%
Castilla- La Mancha Total		220	0,4%
Castilla-Leon	Burgos	38	0,1%
	León	55	0,1%
	Palencia	11	0,0%
	Salamanca	41	0,1%
	Segovia	20	0,0%
	Soria	12	0,0%
	Valladolid	82	0,1%
	Zamora	18	0,0%
Ávila	19	0,0%	
Castilla-Leon Total		296	0,5%
Cataluña	Barcelona	742	1,3%
	Girona	39	0,1%
	Lleida	14	0,0%
	Tarragona	52	0,1%
Cataluña Total		847	1,5%
Ceuta	Ceuta	12	0,0%
Ceuta Total		12	0,0%
Extremadura	Badajoz	116	0,2%
	Cáceres	35	0,1%
Extremadura Total		151	0,3%
Galicia	A Coruña	68	0,1%
	Lugo	19	0,0%
	Orense	9	0,0%
	Pontevedra	43	0,1%
Galicia Total		139	0,2%
La Rioja	La Rioja	45	0,1%
La Rioja Total		45	0,1%
Madrid	Madrid	1690	3,0%
Madrid Total		1690	3,0%
Melilla	Melilla	6	0,0%
Melilla Total		6	0,0%
Murcia	Murcia	179	0,3%
Murcia Total		179	0,3%
Navarra	Navarra	40	0,1%
Navarra Total		40	0,1%
País Vasco	Guipúzcoa	30	0,1%
	Vizcaya	67	0,1%
	Alava	20	0,0%
País Vasco Total		117	0,2%
Total general		56617	100,0%

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

8.3. Datos del correo electrónico

A continuación se incluyen los datos de la 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	IGA JdA
	Desconocido	8561
Total		8561
Andalucía	Cádiz	1
Andalucía Total		1
Total general		8562

Tabla 28. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de la 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	1210	100,0%
Total		1210	100,0%
Total general		1210	100,0%

Tabla 29. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.5. Datos de internet con firma electrónica

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

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	85	9,8%
Total		85	9,8%
Andalucía	Cádiz	109	12,6%
	Córdoba	78	9,0%
	Granada	74	8,5%
	Huelva	41	4,7%
	Jaén	61	7,0%
	Málaga	146	16,9%
	Sevilla	242	27,9%
Andalucía Total		751	86,7%
C. Aragón	Zaragoza	1	0,1%
C. Aragón Total		1	0,1%
C. Valenciana	Valencia	1	0,1%
C. Valenciana Total		1	0,1%
Canarias	Las Palmas	1	0,1%
Canarias Total		1	0,1%
Castilla- La Mancha	Ciudad Real	1	0,1%
	Toledo	1	0,1%
Castilla- La Mancha Total		2	0,2%
Cataluña	Girona	2	0,2%
Cataluña Total		2	0,2%
Galicia	A Coruña	2	0,2%
	Lugo	1	0,1%
	Pontevedra	1	0,1%
Galicia Total		4	0,5%
Madrid	Madrid	14	1,6%
Madrid Total		14	1,6%
Melilla	Melilla	2	0,2%
Melilla Total		2	0,2%
Murcia	Murcia	3	0,3%
Murcia Total		3	0,3%
Total general		866	100,0%

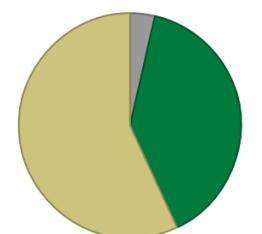
Tabla 30. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarias

9.1. Datos globales

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

Sexo	Total	%
Mujer	38400	56,9%
Hombre	26619	39,5%
Desconocido	2420	3,6%
Total general	67439	100,0%



■ Desconocido ■ Hombre ■ Mujer

Tabla 31. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 9. 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-2012	feb-2012	mar-2012	abr-2012	may-2012	jun-2012	jul-2012	ago-2012	sep-2012	oct-2012	nov-2012	dic-2012	
Mujer	3036	3077	3292	2609	3261	2892	2883	2332	3233	2854	2508	2093	34070
Hombre	1941	1920	2123	1736	2157	1773	1937	1551	1989	1938	1786	1636	22487
Desconocido	1	4	2	2	9	3	9	4	6	10	4	6	60
Total general	4978	5001	5417	4347	5427	4668	4829	3887	5228	4802	4298	3735	56617

Tabla 32. 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											
	ene-2012	feb-2012	mar-2012	abr-2012	may-2012	jun-2012	jul-2012	ago-2012	sep-2012	oct-2012	nov-2012	dic-2012
Mujer	243	298	286	269	371	332	340	287	411	341	308	211
Hombre	208	258	265	270	328	340	285	236	329	331	310	227
Desconocido	103	101	102	124	197	143	177	99	143	122	105	62
Total general	554	657	653	663	896	815	802	622	883	794	723	500

Tabla 33. 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-2012	feb-2012	mar-2012	abr-2012	may-2012	jun-2012	jul-2012	ago-2012	sep-2012	oct-2012	nov-2012	dic-2012	
Mujer	16	27	27	21	27	23	19	11	28	12	12	13	236
Hombre	14	17	17	17	15	10	30	7	24	16	19	18	204
Desconocido	55	85	56	65	81	82	84	45	72	58	43	44	770
Total general	85	129	100	103	123	115	133	63	124	86	74	75	1210

Tabla 34. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Sin firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.4. Datos de internet con firma electrónica

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

Sexo	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2012	feb-2012	mar-2012	abr-2012	may-2012	jun-2012	jul-2012	ago-2012	sep-2012	oct-2012	nov-2012	dic-2012	
Mujer	14	32	19	35	35	15	22	29	33	30	12	13	289
Hombre	39	47	42	45	52	39	37	34	40	32	44	22	473
Desconocido	6	10	9	8	11	12	9	4	6	19	6	4	104
Total general	59	89	70	88	98	66	68	67	79	81	62	39	866

Tabla 35. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Con firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

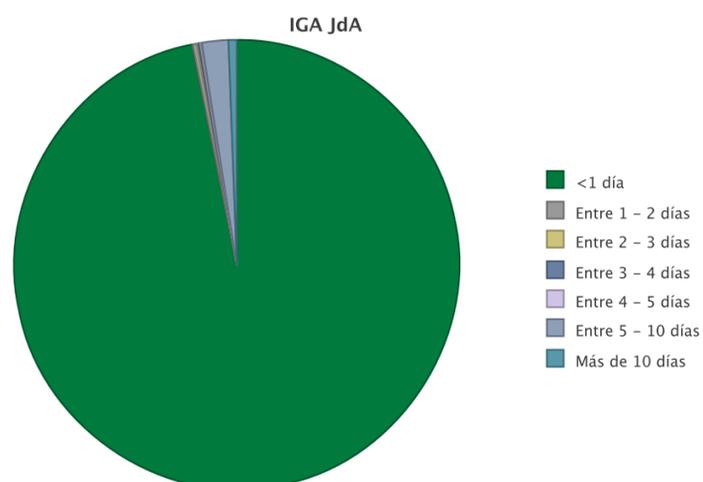
10. Tiempo empleado en la resolución de Solicitudes

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
IGA JdA	65.042	208	74	91	86	1.288	400

Tabla 36. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 10. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el tiempo de resolución.

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 5 - 10 días	Más de 10 días
IGA JdA	56.430	11	2	1	7	4

Tabla 37. 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
IGA JdA	6.623	166	64	76	78	1.125	352

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
IGA JdA	969	15	4	9	8	156	42

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

10.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con 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	Más de 10 días
IGA JdA	840	14	3	3	2

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

11. Particularidades del Canal Telefónico

11.1. 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 agentes del Servicio.
- **Llamadas abandonadas:** Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.
Nota: Si esto ocurre antes de 5 segundos no se computa como abandonada.
- **Llamadas tiempo excedido:** Llamada rechazada por el Servicio mediante una locución de despedida y una vez transcurrido 180 Segundos.
- **Llamada perdida:** Suma de Llamadas abandonadas y de tiempo excedido.
- **Porcentaje de abandono:** Indicador de medida para evaluar la relación de llamadas abandonadas frente a las atendidas en un periodo establecido.

	2012											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	5906		6023	5146	6519	5659	5712	4635	6101	5675	5343	4732
Nº Llamadas Atendidas	5748		5891	5026	6371	5522	5578	4548	5955	5554	5227	4624
Nº Llamadas Perdidas	156		131	120	148	133	133	87	146	120	115	108
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	64		63	64	67	64	54	32	72	60	52	45
Nº Llamadas Tiempo Excedido	2		1	0	0	4	1	0	0	1	2	0
Nº Llamadas Abandonadas	94		69	56	81	73	80	55	74	61	65	63
% Llamadas Abandonadas	1,61		1,16	1,10	1,26	1,30	1,41	1,19	1,23	1,09	1,23	1,34
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 10s		0h 2m 8s	0h 1m 50s	0h 1m 51s	0h 1m 45s	0h 1m 44s	0h 1m 51s	0h 2m 1s	0h 1m 53s	0h 1m 50s	0h 1m 44s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 11s		0h 0m 9s	0h 0m 9s	0h 0m 10s	0h 0m 11s	0h 0m 11s	0h 0m 10s	0h 0m 11s	0h 0m 9s	0h 0m 10s	0h 0m 10s

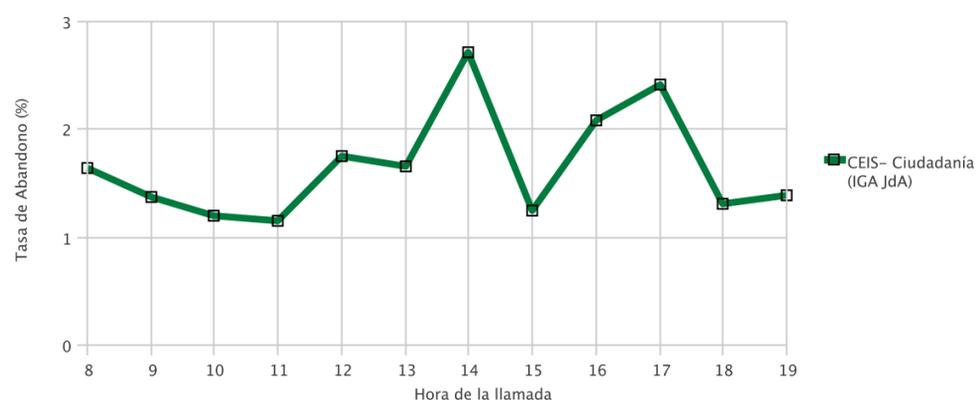
Tabla 43. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

	Total
Nº Llamadas Recibidas	
Nº Llamadas Atendidas	
Nº Llamadas Perdidas	
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	
Nº Llamadas Tiempo Excedido	
Nº Llamadas Abandonadas	
% Llamadas Abandonadas	
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	

Tabla 44. Información global del año 2012

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 año de análisis.

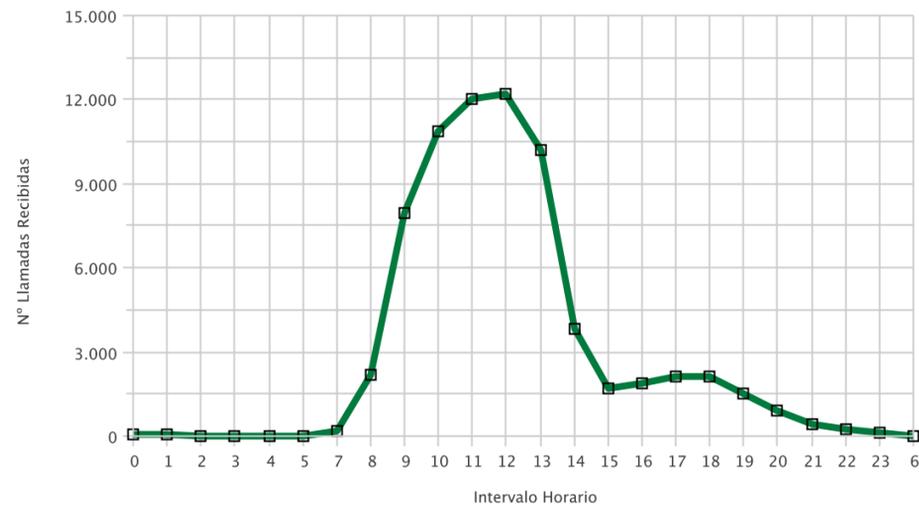
Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 11. Porcentaje de abandono del canal telefónico

11.2. Incidencia horaria

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



Gráfica 12. 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 telefónica	Llamadas recibidas durante el horario de atención telefónica	Total
Tramo de 0:00 a 1:00	84		84
Tramo de 1:00 a 2:00	46		46
Tramo de 2:00 a 3:00	29		29
Tramo de 3:00 a 4:00	10		10
Tramo de 4:00 a 5:00	13		13
Tramo de 5:00 a 6:00	15		15
Tramo de 6:00 a 7:00	23		23
Tramo de 7:00 a 8:00	159		159
Tramo de 8:00 a 9:00	12	2153	2165
Tramo de 9:00 a 10:00	68	7903	7971
Tramo de 10:00 a 11:00	73	10817	10890
Tramo de 11:00 a 12:00	95	11936	12031
Tramo de 12:00 a 13:00	105	12080	12185
Tramo de 13:00 a 14:00	82	10133	10215
Tramo de 14:00 a 15:00	92	3756	3848
Tramo de 15:00 a 16:00	131	1543	1674
Tramo de 16:00 a 17:00	111	1756	1867
Tramo de 17:00 a 18:00	119	2020	2139
Tramo de 18:00 a 19:00	129	2005	2134
Tramo de 19:00 a 20:00	134	1387	1521
Tramo de 20:00 a 21:00	882		882
Tramo de 21:00 a 22:00	453		453
Tramo de 22:00 a 23:00	218		218
Tramo de 23:00 a 0:00	140		140
Total general	3223	67451	70674

Tabla 45: Distribución según el horario de atención telefónica del Centro

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

Cola de Entrada	2012												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica	251	240	209	259	261	244	269	252	345	275	329	289	3223
Llamadas recibidas durante el horario de atención telefónica	5906	6000	6023	5146	6519	5659	5712	4635	6101	5675	5343	4732	67451
Total general	6157	6240	6232	5405	6780	5903	5981	4887	6446	5950	5672	5021	70674

12. Particularidades del Buzón de Voz

12.1 Ratios del Buzón de voz

Ratios del Buzón		Total
Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)		147
Número de Consultas Reales		316
Total Grabados		321

Nº 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'

12.2. 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-2012		feb-2012		mar-2012		abr-2012		may-2012		jun-2012		jul-2012		ago-2012		sep-2012		oct-2012		nov-2012		dic-2012		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Información Telefónica / Direcciones	9	45,0%	8	61,5%	2	25,0%	3	20,0%	6	31,6%	7	50,0%	5	21,7%	4	36,4%	1	14,3%			1	33,3%	1	10,0%	47	32,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	5	25,0%	2	15,4%	1	12,5%	6	40,0%	3	15,8%	1	7,1%	5	21,7%	4	36,4%	4	57,1%			1	33,3%	6	60,0%	38	25,9%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	2	10,0%	1	7,7%	1	12,5%	1	6,7%	3	15,8%	1	7,1%	4	17,4%											13	8,8%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	1	5,0%					3	20,0%	3	15,8%					1	9,1%									8	5,4%
Materias que no son objeto de información			1	7,7%	2	25,0%					3	21,4%	1	4,3%	1	9,1%			2	50,0%			1	10,0%	11	7,5%
Reclamaciones	1	5,0%	1	7,7%	2	25,0%							1	4,3%											5	3,4%
Cursos de Formación / Master											1	7,1%	2	8,7%					1	25,0%					4	2,7%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos									1	5,3%	1	7,1%	2	8,7%											4	2,7%
Asistencia Jurídica Gratuita	1	5,0%																							1	0,7%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados													1	4,3%									1	10,0%	2	1,4%
Empleo Público													1	4,3%									1	10,0%	2	1,4%
Inscripciones en Registros Oficiales									1	5,3%															1	0,7%
Otros temas sobre la Administración Andaluza									1	5,3%															1	0,7%
Prestación de Servicios Sociales							1	6,7%	1	5,3%					1	9,1%	1	14,3%			1	33,3%			5	3,4%
Tributos (impuestos, tasas, etc.)							1	6,7%																	1	0,7%
Viviendas	1	5,0%											1	4,3%			1	14,3%	1	25,0%					4	2,7%
Total general	20	100,0%	13	100,0%	8	100,0%	15	100,0%	19	100,0%	14	100,0%	23	100,0%	11	100,0%	7	100,0%	4	100,0%	3	100,0%	10	100,0%	147	100,0%

Tabla 46: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

12.3. 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-2012		feb-2012		mar-2012		abr-2012		may-2012		jun-2012		jul-2012		ago-2012		sep-2012		oct-2012		nov-2012		dic-2012		Total	%
	Total	%																								
CONSEJERÍA DE SALUD	6	30,0%	8	61,5%	2	25,0%	4	26,7%	4	21,1%	6	42,9%	7	30,4%	4	36,4%	4	57,1%							45	30,6%
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	3	15,0%					2	13,3%	5	26,3%	1	7,1%	2	8,7%	2	18,2%	1	14,3%							16	10,9%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN 2011	1	5,0%					4	26,7%			2	14,3%	3	13,0%											10	6,8%
CONSEJERÍA DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL																			2	50,0%	2	66,7%	3	30,0%	7	4,8%
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN Y JUSTICIA	3	15,0%											1	4,3%	2	18,2%									6	4,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma			1	7,7%	2	25,0%			1	5,3%			2	8,7%											6	4,1%

Ámbito Canal Buzón de Voz	ene-2012		feb-2012		mar-2012		abr-2012		may-2012		jun-2012		jul-2012		ago-2012		sep-2012		oct-2012		nov-2012		dic-2012		Total	%		
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%				
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA E IGUALDAD																							2	20,0%	2	1,4%		
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 2011	1	5,0%	1	7,7%	2	25,0%	1	6,7%	2	10,5%			1	4,3%													8	5,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO	1	5,0%	1	7,7%			1	6,7%	2	10,5%			1	4,3%			1	14,3%									7	4,8%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA	1	5,0%	1	7,7%			1	6,7%	1	5,3%	1	7,1%	2	8,7%													7	4,8%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO																							2	20,0%	2	1,4%		
Administración del Estado	2	10,0%			1	12,5%	1	6,7%	1	5,3%	2	14,3%	2	8,7%													9	6,1%
Administración Local			1	7,7%					1	5,3%	1	7,1%	1	4,3%													4	2,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA															1	9,1%											1	0,7%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN																			1	25,0%							1	0,7%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA																			1	25,0%							1	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA																					1	33,3%	1	10,0%	2	1,4%		
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR																							1	10,0%	1	0,7%		
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA					1	12,5%			1	5,3%																	2	1,4%
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA	1	5,0%					1	6,7%	1	5,3%	1	7,1%	1	4,3%	1	9,1%	1	14,3%									7	4,8%
CONSEJERÍA DE TURISMO, COMERCIO Y DEPORTE	1	5,0%													1	9,1%											2	1,4%
OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA																							1	10,0%	1	0,7%		
Total general	20	100,0%	13	100,0%	8	100,0%	15	100,0%	19	100,0%	14	100,0%	23	100,0%	11	100,0%	7	100,0%	4	100,0%	3	100,0%	10	100,0%	147	100,0%		

Tabla 47. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

13. Conclusiones

Desde un punto de vista global y en base a la información recogida en el presente documento, pueden destacarse entre otras las siguientes conclusiones teniendo en consideración los siguientes niveles de análisis:

Respecto al análisis del volumen de solicitudes de servicio

El volumen de Solicitudes de Servicio registradas se mantiene más o menos constante durante el periodo objeto de análisis, experimentando un descenso significativo durante el último trimestre del año.

Este dato analizado, junto con la evolución que muestra la gráfica de tendencia, indica que con los actuales servicios y niveles organizativos, se ha alcanzado una línea estable que oscila entre meses en los que se alterna un leve ascenso o descenso del registro, que suelen venir originadas por periodos festivos, épocas vacacionales oposiciones, concursos de traslados, etc.

Destacan por el volumen de solicitudes registradas los meses de marzo y mayo debido a los siguientes motivos:

El elevado número de consultas categorizadas durante el mes de marzo en el ámbito de la Consejería de Educación, se debe principalmente a la admisión y escolarización en los centros de educación andaluces. Así mismo, a la publicación y consulta de las zonas de referencia de escolarización.

En el mes de mayo y aunque no se publica convocatoria concreta para este hito, el número de consultas tipificadas en el ámbito de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social se debe principalmente a la solicitud de información sobre la prestación de servicios sociales: atención a personas en situación de dependencia y salario social.

Respecto al canal de entrada de las Solicitudes de Servicio, tal y como se muestra en la Tabla 1 de este documento, predomina el canal telefónico sobre el resto de canales con un 84%.

Indicar que desde el mes de enero del ejercicio objeto de análisis, el volumen de solicitudes de información con origen "correo electrónico entrante", "web con" y "web SIN" experimentó un notable aumento respecto a meses anteriores, destacando el correo electrónico como el canal que experimenta un incremento más acentuado respecto a los demás canales analizados destacar,

como factor detonante del incremento en el volumen de Solicitudes de Servicio, la difusión del teléfono y e-mail de la Línea de Servicio de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía en todos los contenidos del nuevo Portal de la Junta de Andalucía desde el pasado 23 de diciembre de 2011.

Por lo que es lógico pensar que el correo electrónico, sea el medio más utilizado de los publicitados en el Portal de Junta de Andalucía.

Para paliar esta circunstancia se implementaron, entre otras, las siguientes medidas:

incremento del número de agentes destinados a la resolución de solicitudes procedentes de canales escritos, cambios en la operativa de la UAT destinando cierto número de recursos a la de solicitudes de carácter "urgentes" y solicitudes escalables a N3 en el primer día que se reciben, automatización del envío de protocolos de demora.

En la actualidad tanto el volumen de solicitudes de servicio como el porcentaje de resolución de los correos recibidos están plenamente estabilizados

En función de la categorización establecida, podemos observar que los servicios más demandados por la ciudadanía se refieren en un 57,9% a Información Telefónica, le siguen los correspondientes a temas relacionados con Subvenciones / Ayudas / Becas / con un 9,74% sobre el total.

Hay que destacar en este sentido que del total de solicitudes registradas, el 6,9% se refieren a materias que no son objeto de información pero se orientan donde obtenerla.

Del análisis del tiempo empleado en facilitar una respuesta a las personas usuarias se puede extraer que de manera general, más del 96,7% de las solicitudes se resuelven en un periodo inferior a un día.

Las solicitudes recibidas a través del canal telefónico se resuelven en el mismo día, mientras que las solicitudes recibidas a través de canales de vía escrita (correo electrónico) son las que mayor tiempo en su resolución presentan (el 13,3% de estas solicitudes se resuelven entre 5 y 10 días).

Cabe destacar que durante este periodo, se han asignado "protocolos de demora" (correo electrónico enviado a la persona para comunicar que la resolución a su consulta se demora en un tiempo superior a 5 días) a un total de 1.605 solicitudes de servicio, de las cuales el 88,7 % tienen como canal de entrada "correo electrónico".

Atendiendo al nivel de atención de las solicitudes de servicios, podemos destacar durante el ejercicio 2012, los siguientes porcentajes de gestión: N1 (97,5%), N2 (1,9%) y N3 (0,5%).

Respecto al canal telefónico

El volumen de llamadas recibidas durante el ejercicio 2012 se situó en 67.288 de las que 3.217 se recibieron fuera del horario de atención directa.

En cuanto al canal telefónico cabe destacar que el porcentaje medio de abandono durante el ejercicio se sitúa en un 1,25% planteando mayor dificultad durante los meses de enero y febrero.

Los valores obtenidos respecto al tiempo de atención y espera han sido similares durante todo el ejercicio, alcanzándose un tiempo medio de atención en el total del ejercicio de 0h 1m 55s y un tiempo medio de espera de 0h 0m 10s.

Los tramos horarios de atención con mayor demanda de servicio se concentran entre las 11:00 y 13:00 horas, alcanzando un valor promedio de 12.108 llamadas en las franjas horarias mencionadas.

Respecto al buzón de atención telefónica, fuera de horario de atención directa:

El volumen de llamadas recibidas en el horario de funcionamiento del buzón alcanza en el año 2012 un valor de 3217 llamadas (se incluyen las recibidas durante los fines de semana y festivo en cualquier tramo horario).

Es muy significativo el número de llamadas que no llegan a escuchar la locución del buzón completa, teniendo en cuenta que dicha locución tiene una duración aproximada de 17 segundos.

Durante el ejercicio 2012 se grabaron un total de 321 mensajes de las cuales sólo pudieron atenderse 147 por facilitar datos de contacto, lo que generó las correspondientes solicitudes de servicio.

Reclamaciones

Durante el presente ejercicio se han registrado, por los agentes de la UAT de CEIS-Ciudadanía (IGA JdA), un total de 2 correos electrónicos con quejas sobre la prestación del servicio a través de informacion@juntadeandalucia.es.

Una de ellas está relacionada con la demora en la resolución de la solicitud de servicio, mientras que la otra es relativa al envío de información inútil para la solución de la consulta.

En ambos casos, después de analizar e investigar el objeto de las mismas, se envió respuesta a cada reclamante pidiendo disculpas y aclarando lo sucedido.

14. Glosario de Términos

Se relaciona a continuación los acrónimos y la terminología empleada.

14.1. Acrónimos

CEIS-CHAP:	Centro de Información y Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.
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-CHAP.
DDPP:	Delegaciones provinciales.
GGPP:	Gerencias Provinciales.

14.2. Definiciones

Interacción:	Contacto establecido entre usuario y CEIS-CHAP.
Área de gestión:	CEIS-CHAP se compone de dos áreas de gestión, CEIS-Servicios de Soporte y CEIS-Ciudadanía.
Solicitud de Servicio:	Solicitud realizada a "CEIS-Ciudadanía" por la ciudadanía o profesionales en materias de la CHAP.
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 (tiempo máximo 180 segundos).
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.