

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A LA CIUDADANÍA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 2006

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA
A LA CIUDADANÍA DE LA
JUNTA DE ANDALUCÍA
2006**

ÍNDICE

Introducción	4
1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2006	
1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas	4
1.2. Llamadas atendidas por meses	5
1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)	6
1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta	7
1.5. Procedencia de las llamadas:	
a) Andalucía y resto de las llamadas	7
b) Provincias andaluzas	8
c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados	8
1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo)	9
2. Correos recibidos en informacion@juntadeandalucia.es durante el año 2006	
2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables	10
2.2. Correos atendidos (contestables) por meses	10
2.3. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)	12
2.4. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta	13
2.5. Perfil de las personas usuarias (sexo)	13

Introducción

A la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública le corresponde la dirección e impulso del servicio de información administrativa y la asistencia al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.1 letra k) del Decreto 200/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia y Administración Pública.

En el ejercicio y desarrollo de esta competencia se presta el servicio de información administrativa general de la Junta de Andalucía a través del Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía 902 505 505 y el correo electrónico informacion@juntadeandalucia.es, constituyendo dos instrumentos básicos para proporcionar a la ciudadanía la información adecuada que le permita acceder a los servicios públicos que presta la Administración Andaluza.

1. LLAMADAS RECIBIDAS EN EL 902 505 505 DURANTE EL AÑO 2006

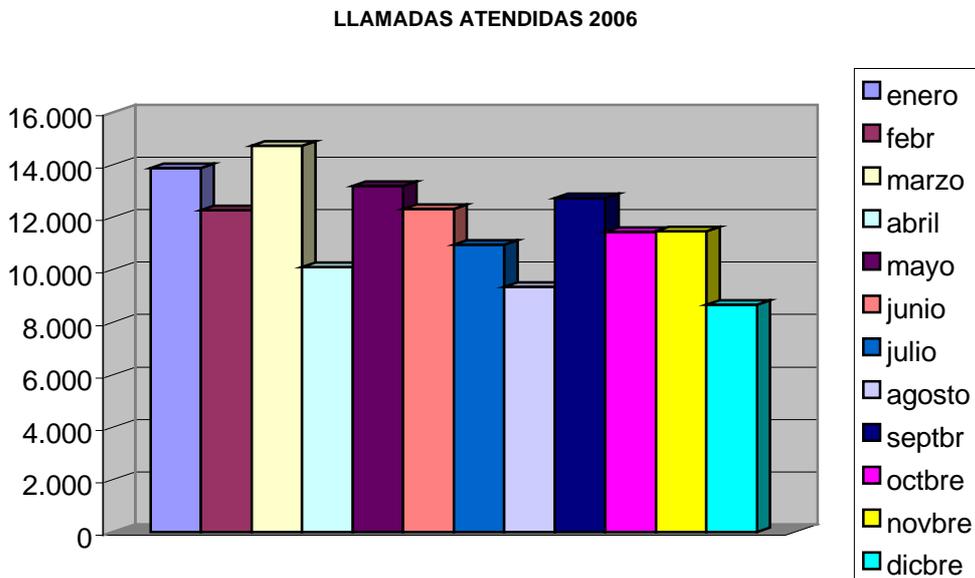
1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS 902 505 505 (2006)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbre	novbr	dicbre	total año
ATENDIDAS	13.874	12.264	14.740	10.103	13.205	12.326	10.968	9.355	12.735	11.441	11.462	8.663	141.136
RECIBIDAS	14.136	12.564	15.086	10.283	13.601	12.560	11.168	9.472	13.022	11.614	11.571	8.814	143.891
PERDIDAS	262	300	346	180	396	234	200	117	287	173	109	151	2.755
% PERDIDAS	1,85	2,39	2,29	1,75	2,91	1,86	1,79	1,24	2,20	1,49	0,94	1,71	1,91

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

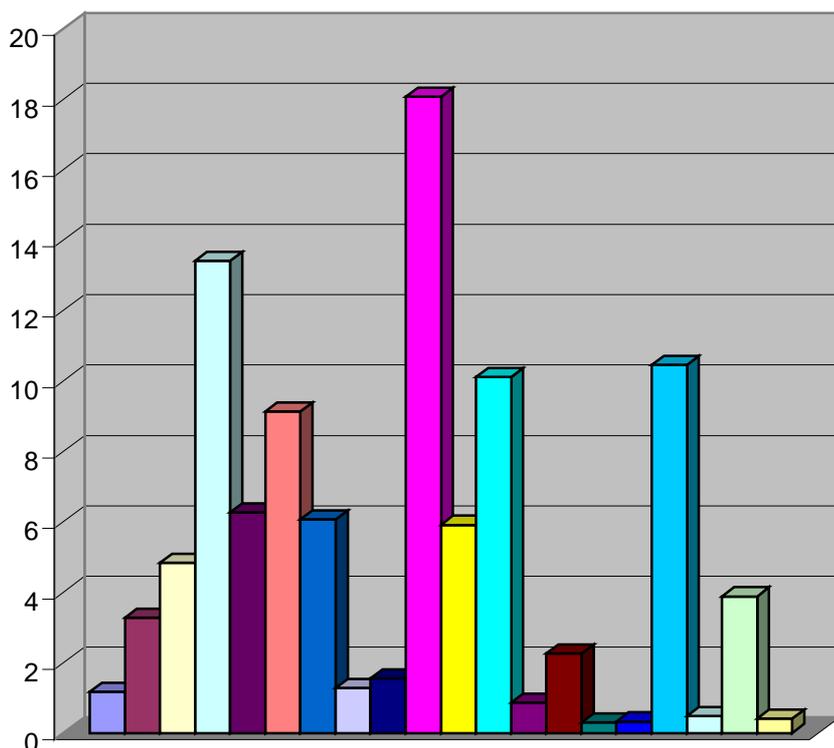
- abandonadas: aquellas en las que la persona usuaria cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza a recibirse el tono de la llamada no ha sido atendida.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por superar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

1.2. Llamadas atendidas por meses



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

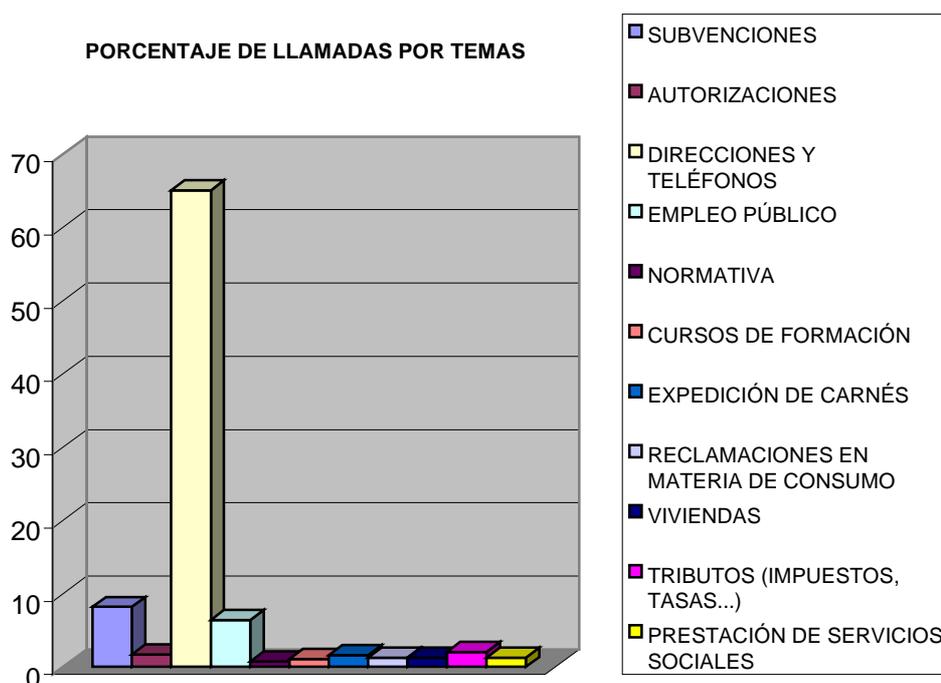
PORCENTAJE DE LLAMADAS POR CONSEJERÍAS Y RESTO DE ÁMBITOS



- Presidencia
- Gobernación
- Economía y Hacienda
- Justicia y Adm.Púb.
- Innovación, Ciencia y Empresa
- Obras Púb. y Transp.
- Empleo
- Turismo, Comercio y Deporte
- Agricultura y Pesca
- Salud
- Educación
- Igualdad y Bienestar Social
- Cultura
- Medio Ambiente
- Otros temas Adm. Andaluza
- Otras Instituc. De la C. Autónoma
- Materias que no son objeto de información pero se orienta
- Materias que no son objeto de información
- No contestables
- Llamadas externas al 902 505 505

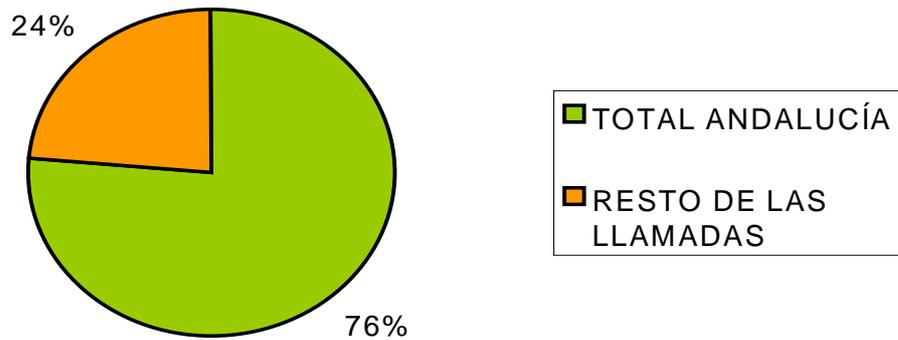
1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta

Se han destacado los temas más importantes atendiendo al número de llamadas que se reciben sobre ellos.



1.5. Procedencia de las llamadas

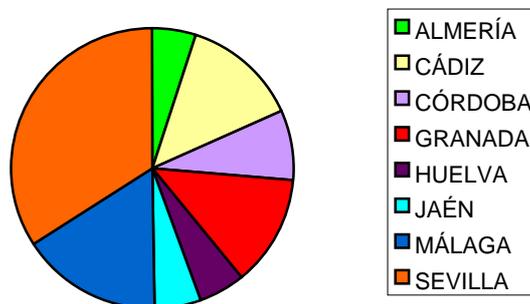
a) Andalucía y resto de las llamadas



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

b) Provincias andaluzas

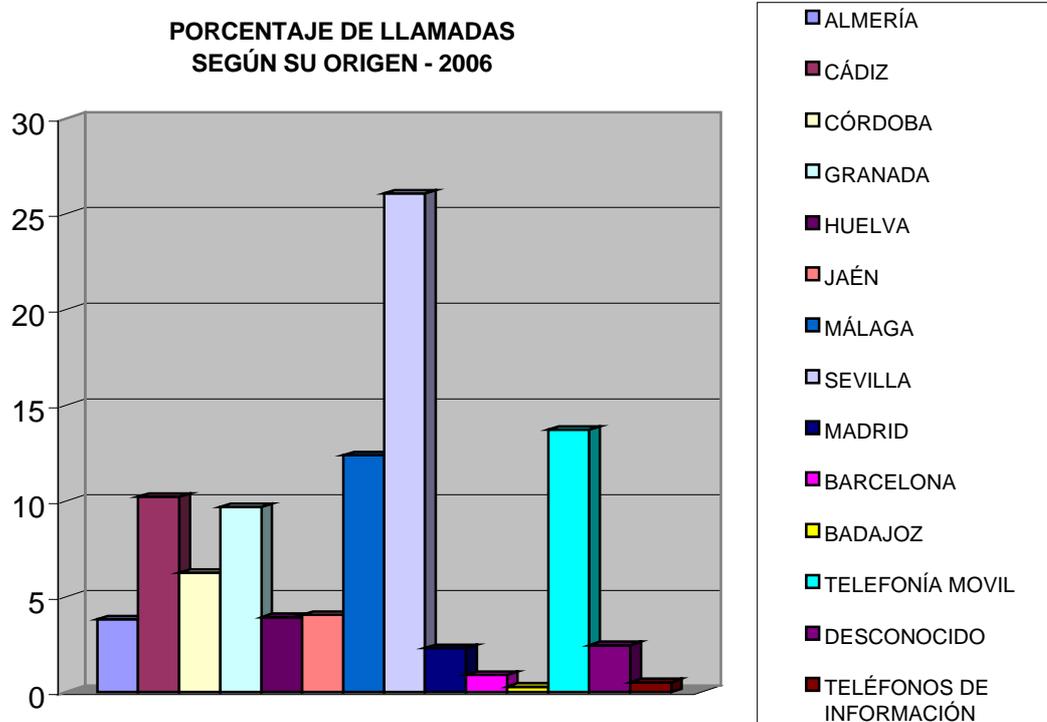
LLAMADAS POR PROVINCIAS ANDALUZAS



Porcentualmente se han alcanzado las siguientes cuantías en el número de llamadas procedentes de las distintas provincias andaluzas:

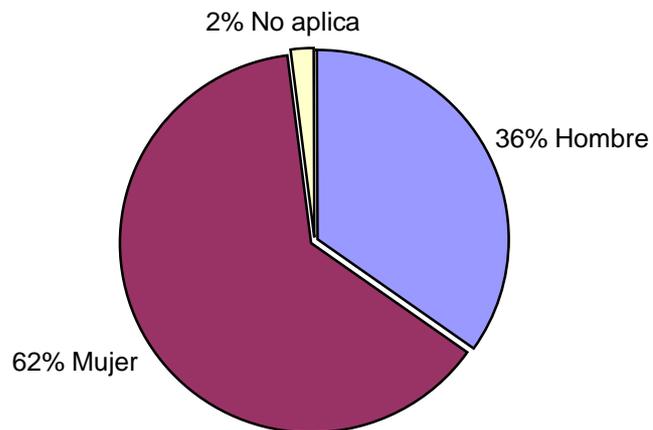
ALM.	CÁDIZ	CÓRD.	GRAN.	HUEL.	JAÉN	MÁLAG.	SEV.	ANDALUCÍA
3,81	10,21	6,24	9,68	3,93	4,04	12,38	26,07	76,35

c) Provincias andaluzas y orígenes más destacados



1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo)

SEXO DEL USUARIO EN EL 902 505 505



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

2. CORREOS RECIBIDOS EN informacion@juntadeandalucia.es DURANTE EL AÑO 2006

2.1. Correos recibidos: contestables y no contestables

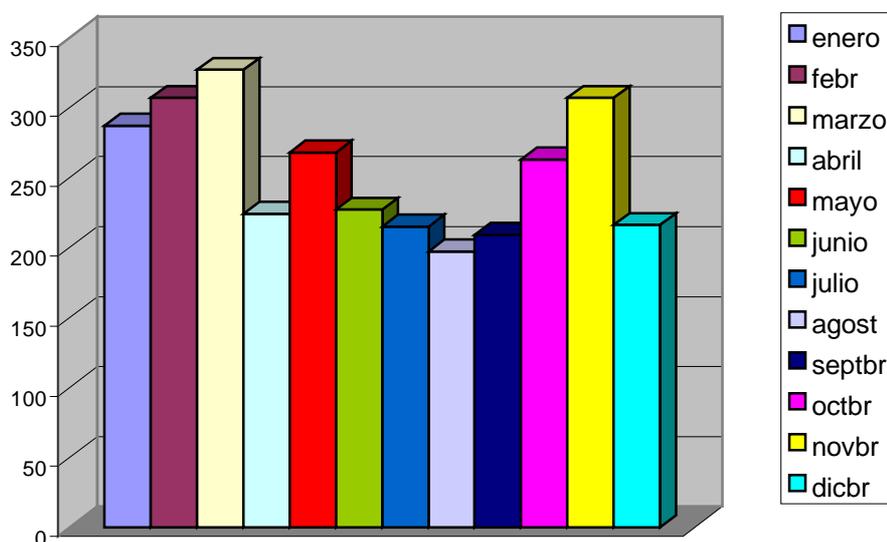
2006 CORREO INFORMACI ON@	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septb	Octbre	Novbr	Dicbr	AÑO
Recibidos (1)	1.046	851	1.086	1.184	991	974	1.134	1.220	1.405	2.221	2.773	3.630	18.515
Respondidos	287	307	327	224	268	227	215	197	209	263	307	216	3.047
No contestables (2)	759	544	754	952	716	761	917	1.023	1.193	1.962	2.465	3.413	15.459
% No contestables	72,56	63,92	69,43	80,41	72,25	78,13	80,86	83,85	84,91	88,34	88,89	94,02	83,49

(1) "Recibidos": su total no siempre coincide con la suma de los contestables y no contestables, ya que a veces existen correos pendientes en el último día del mes anterior al de referencia.

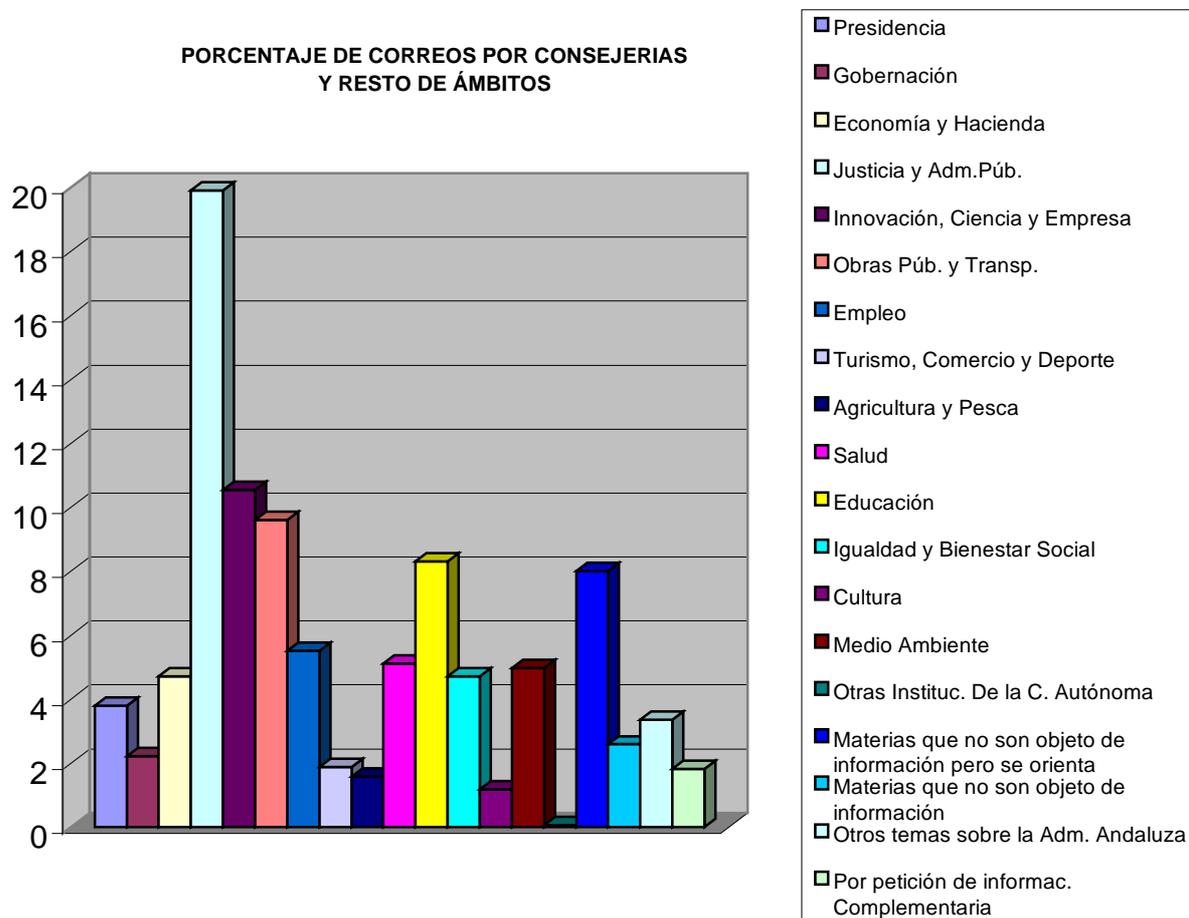
(2) "No contestables": bromas o maleducados, agradecimientos, repetidos, virus, publicidad, sin mensajes.

2.2. Correos atendidos (contestables) por meses

CORREOS ATENDIDOS 2006

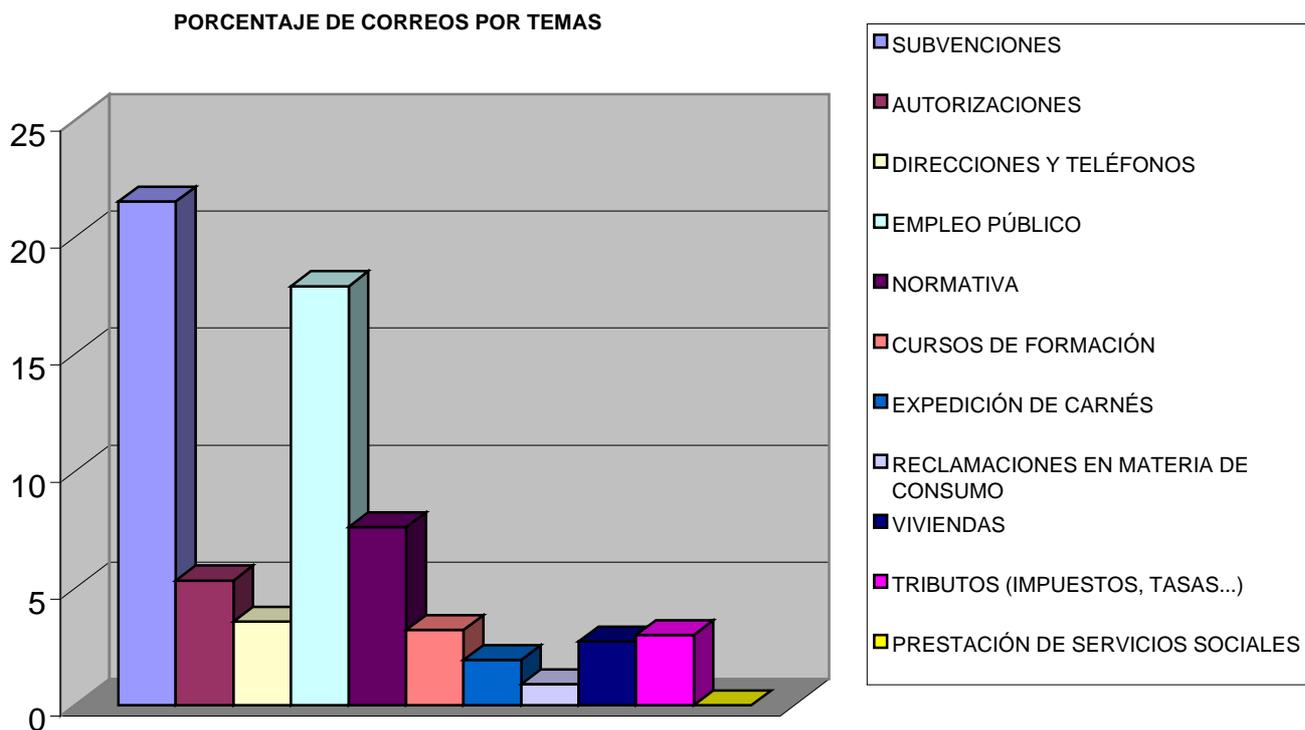


2.3. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)



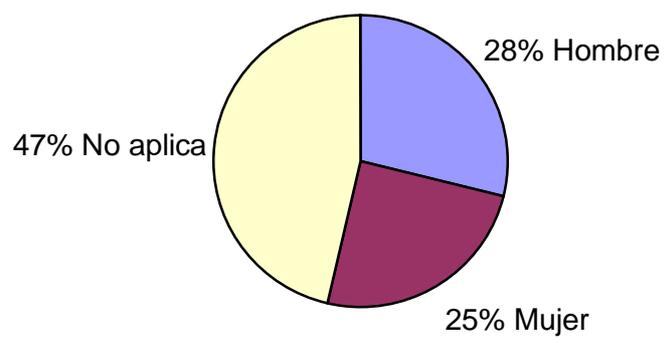
2.4. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta

Se han destacado los temas más importantes en función del número de correos que se reciben sobre ellos:



2.5. Perfil de las personas usuarias (sexo)

SEXO DEL USUARIO EN INFORMACION@JUNTADEANDALUCIA.ES



“No aplica”: correos en los que no se pudo distinguir el sexo.