

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



# **INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA A LA CIUDADANÍA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA 2007**

**INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA  
A LA CIUDADANÍA DE LA  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
2007**

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	4
<b>1. Llamadas recibidas en el 902 505 505 durante el año 2007</b>	
1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas .....	4
1.2. Llamadas atendidas por meses .....	5
1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos) .....	6
1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta .....	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 .....	9
1.6. Perfil de las personas usuarias (sexo) .....	9
<b>2. Correos atendidos en <a href="mailto:informacion@juntadeandalucia.es">informacion@juntadeandalucia.es</a> durante el año 2007</b>	
2.1. Correos atendidos por meses .....	10
2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos) .....	11
2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta .....	12
2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo) .....	12
<b>3. Consultas recibidas por internet a través de la Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza durante el año 2007</b>	
3.1. Consultas atendidas por meses .....	13
3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos) .....	14
3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta .....	15
3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo) .....	15

## Introducción

A la Dirección General de 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 a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía 902 505 505 y el correo electrónico [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es), constituyendo dos instrumentos básicos para proporcionar a la ciudadanía la información adecuada que le permita acceder a los servicios públicos que presta la Administración Andaluza. Además, a partir de octubre de 2007, se ha incorporado un nuevo medio de formulación de consultas administrativas: internet, a través de la Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza. En este sitio web, se pueden formular consultas que, para el caso de que la persona disponga de certificado digital o DNI electrónico, sus respuestas se facilitan en la misma web, en el apartado Tu Zona Personal, a la que sólo tiene acceso la persona interesada.

## 1. LLAMADAS RECIBIDAS EN EL 902 505 505 DURANTE EL AÑO 2007

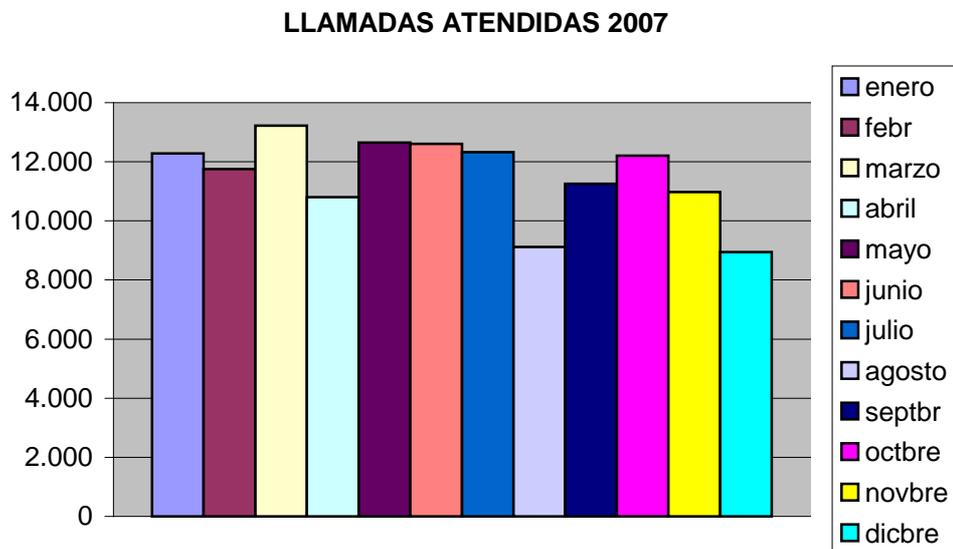
### 1.1. Llamadas recibidas: atendidas y perdidas

LLAMADAS 902 505 505 (2007)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septbr	octbre	novbre	dicbre	total año
ATENDIDAS POR MESES	12.287	11.753	13.226	10.802	12.652	12.608	12.321	9.116	11.260	12.205	10.974	8.945	138.149
RECIBIDAS POR MESES	12.469	11.977	13.509	10.982	12.908	12.859	12.531	9.220	11.513	12.464	11.169	9.112	140.713
PERDIDAS POR MESES	182	224	283	180	256	251	210	104	253	259	195	167	2.564
% PERDIDAS	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

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

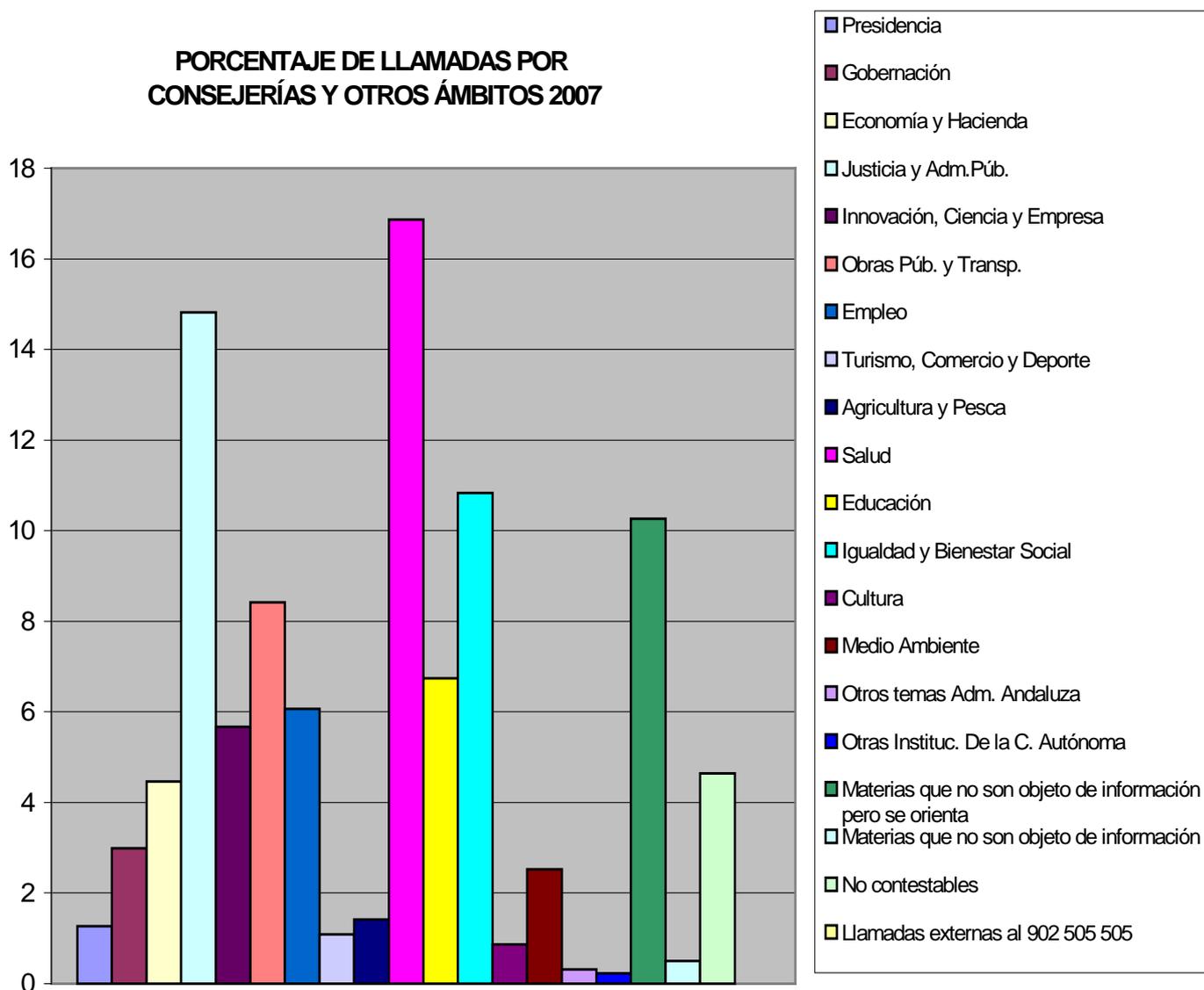
- abandonadas: aquellas en las que la persona usuaria cuelga durante la locución de espera. Esta locución se activa si transcurridos los 10 primeros segundos desde que comienza a recibirse el tono de la llamada ésta no ha sido atendida.
- desconectadas: aquellas que se desconectan automáticamente por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

## 1.2. Llamadas atendidas por meses



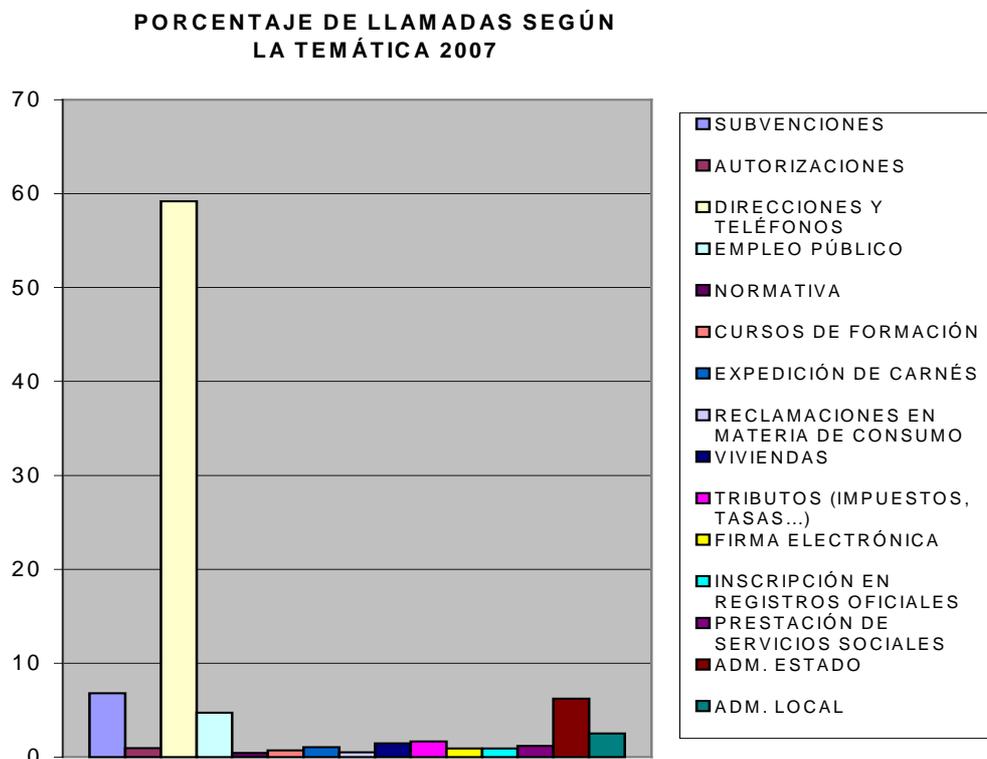
### 1.3. Llamadas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente se han registrado las siguientes llamadas según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos.



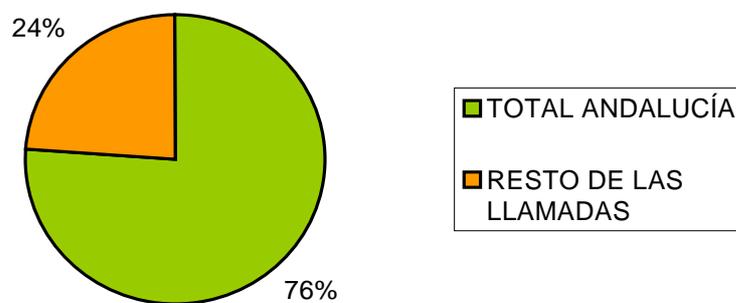
#### 1.4. Llamadas atendidas según el tema objeto de la consulta

Porcentualmente se han destacado los temas más importantes 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.

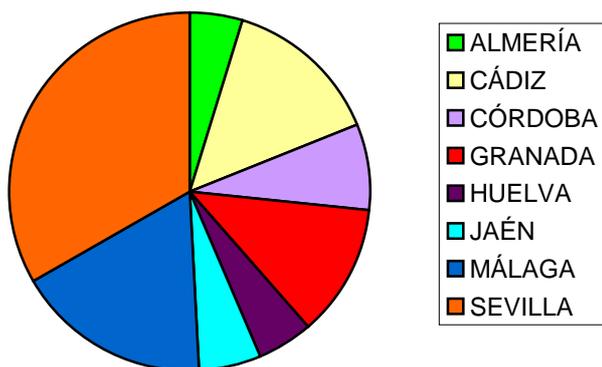
**b) Provincias andaluzas:**

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

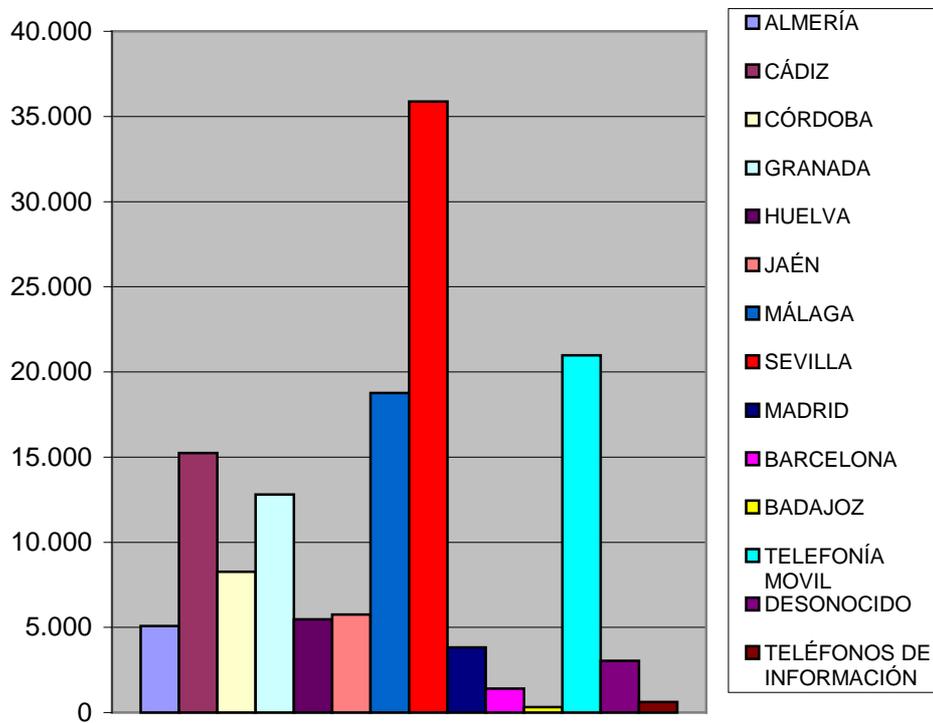
**Porcentaje de llamadas por provincias andaluzas:**

AÑO	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	ANDALUCÍA
2007	4%	11%	6%	9%	4%	4%	13%	26%	76%

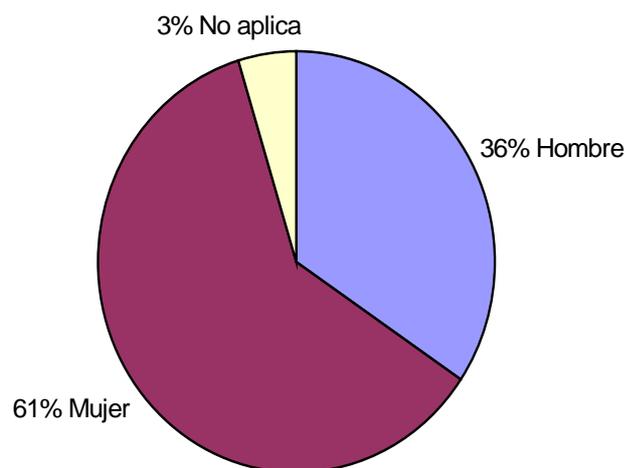
**NÚMERO DE LLAMADAS POR PROVINCIAS ANDALUZAS**



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



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

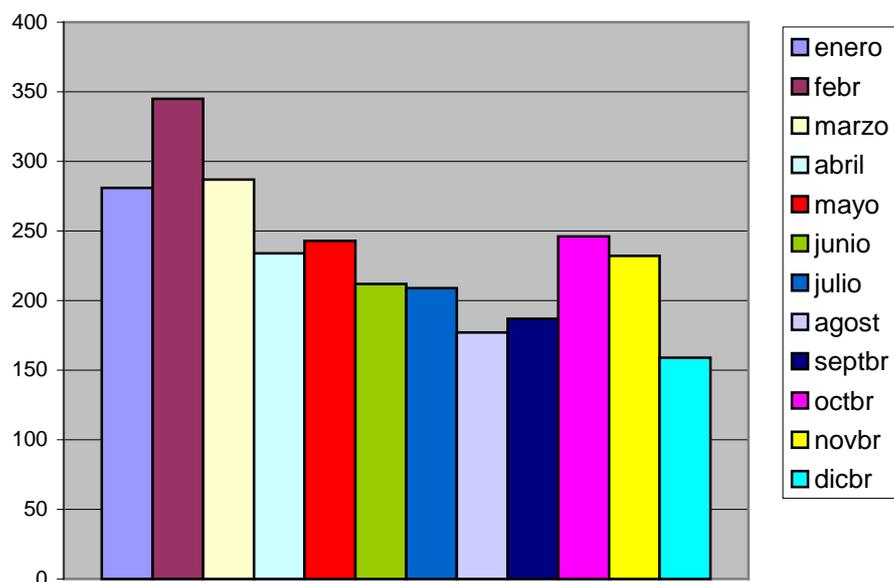


“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

## 2. CORREOS ATENDIDOS EN [informacion@juntadeandalucia.es](mailto:informacion@juntadeandalucia.es) DURANTE EL AÑO 2007

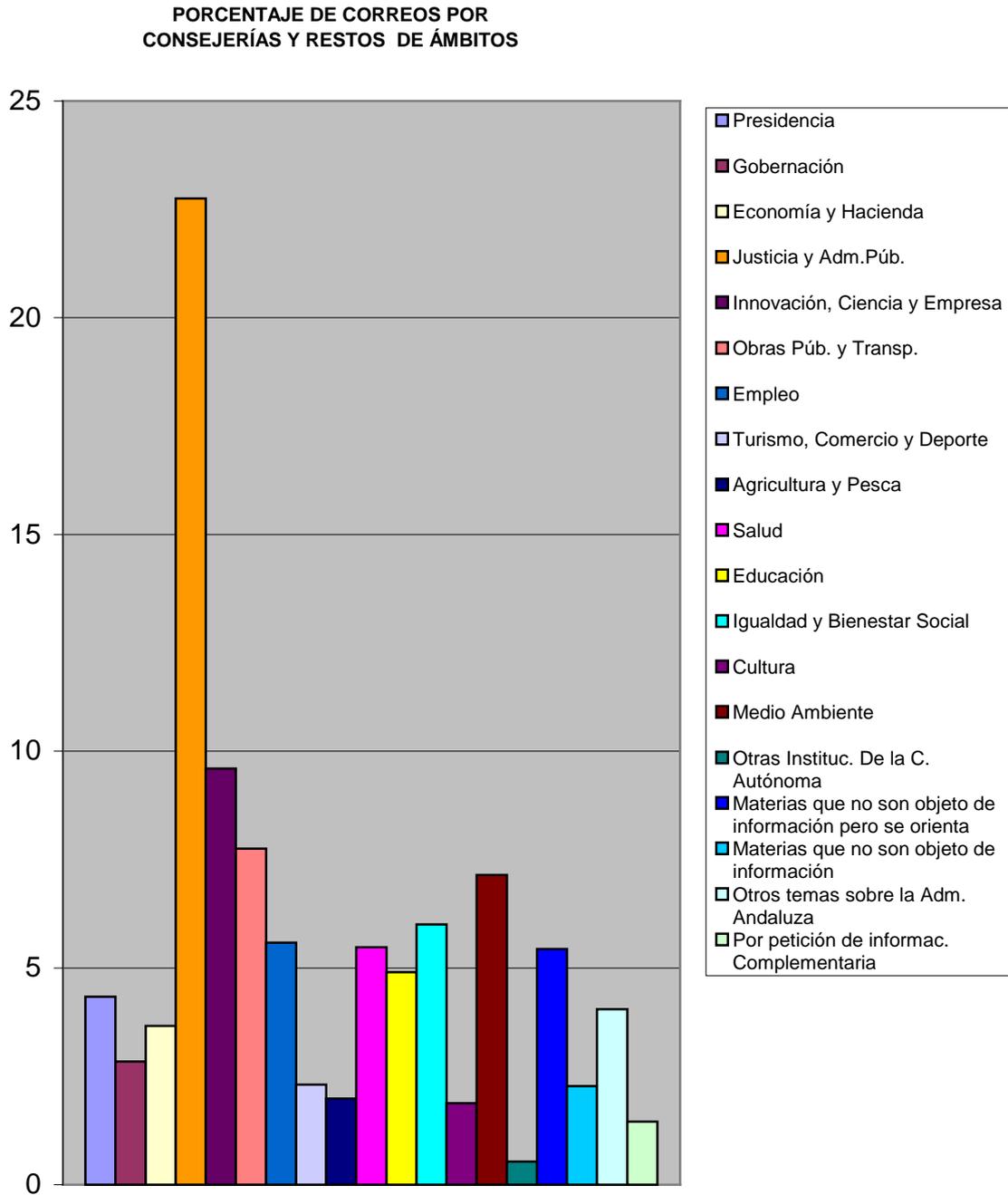
### 1.3. Correos atendidos por meses

CORREOS INFORMACION@ (2007)	enero	febr	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	septbr	octbr	novbr	dicbr	total año
ATENDIDOS POR MESES	281	345	287	234	243	212	209	177	187	246	232	159	2.812
% DE REPRESENTACIÓN DEL MES EN EL TOTAL ANUAL	10	12	10	8	9	8	7	6	7	9	8	6	100



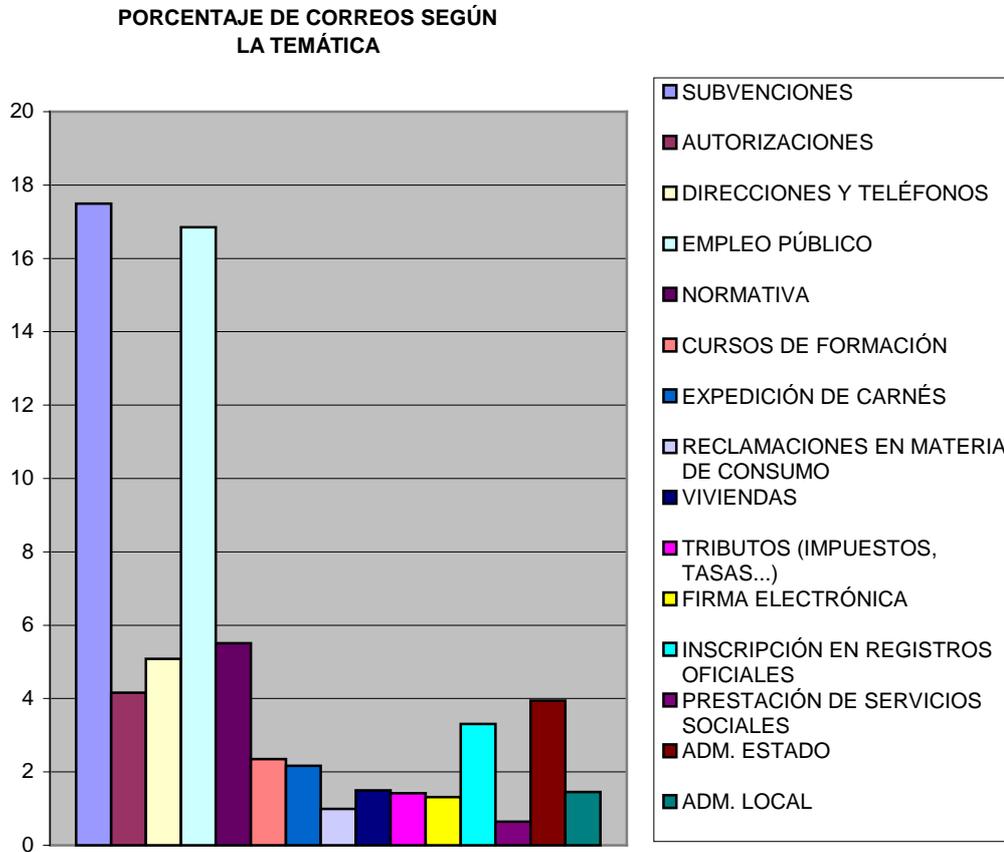
## 2.2. Correos atendidos según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

Porcentualmente se han registrado los siguientes correos según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos.

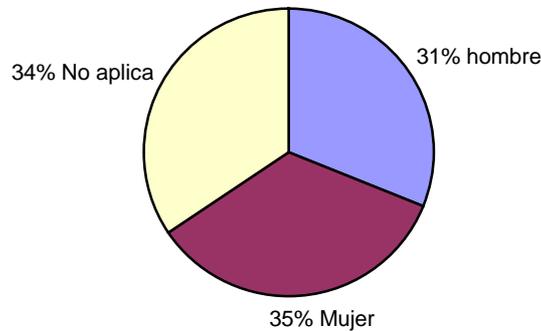


### 2.3. Correos atendidos según el tema objeto de la consulta

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



### 2.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)



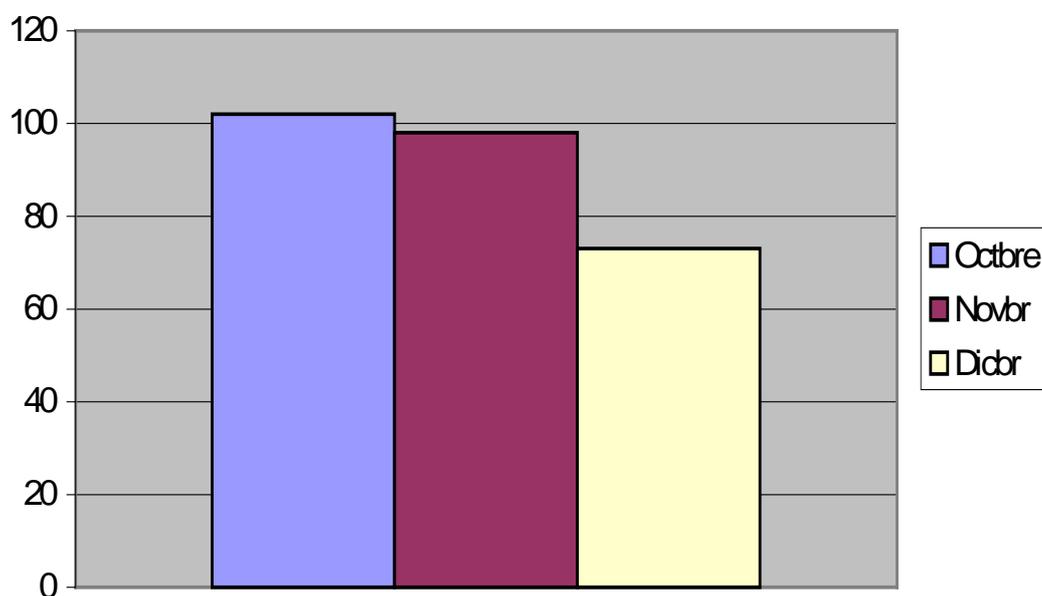
“No aplica”: llamadas en las que no se pudo distinguir el sexo de la persona.

### 3. CONSULTAS ATENDIDAS POR INTERNET MEDIANTE LA CENTRAL DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACION ANDALUZA DURANTE EL AÑO 2007

#### 3.1 . Consultas atendidas por meses

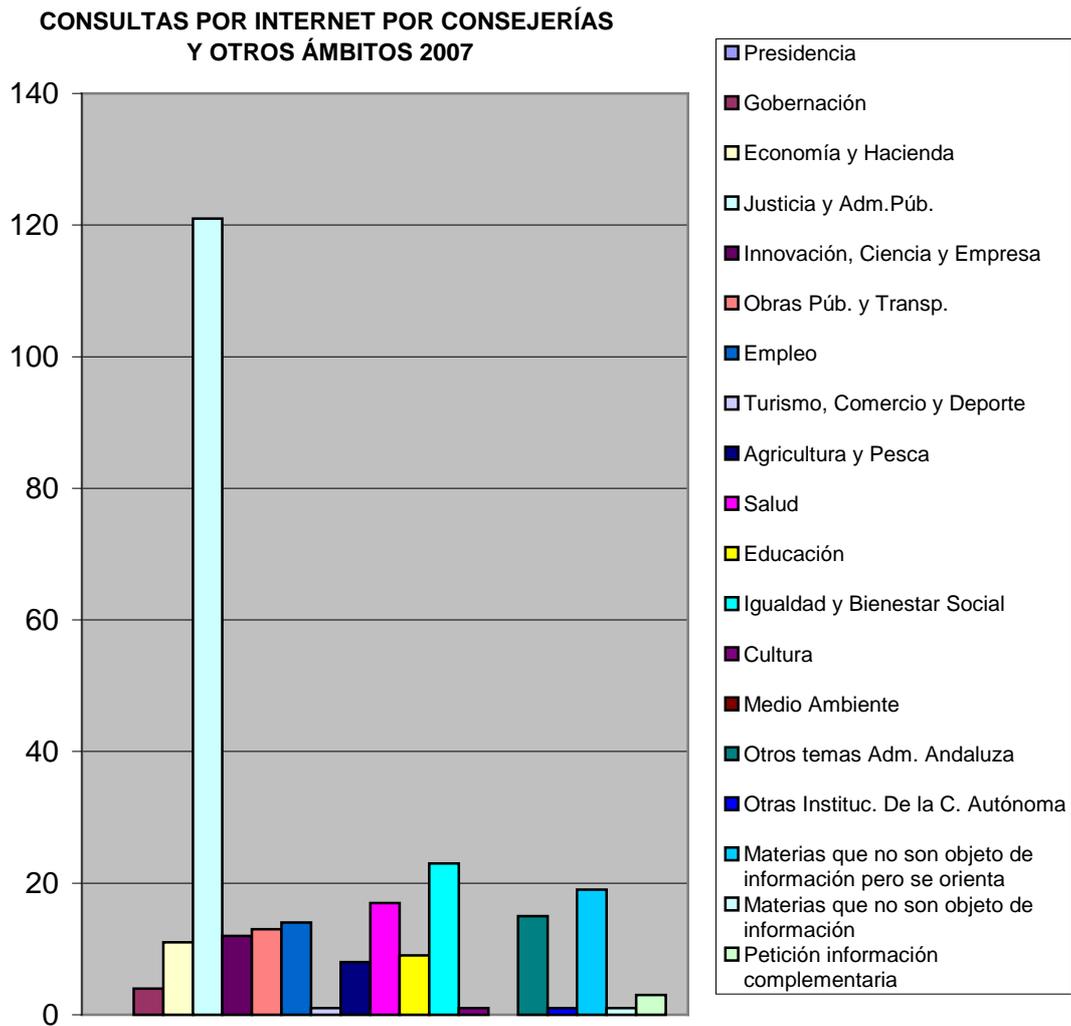
Como se indicó en la introducción, este servicio comenzó a funcionar en el mes de octubre, por ello sólo se tienen datos desde este mes.

CONSULTAS POR INTERNET (CLARA)	Octbre	Novbr	Dicbr	TOTAL AÑO
AÑO 2007	102	98	73	273



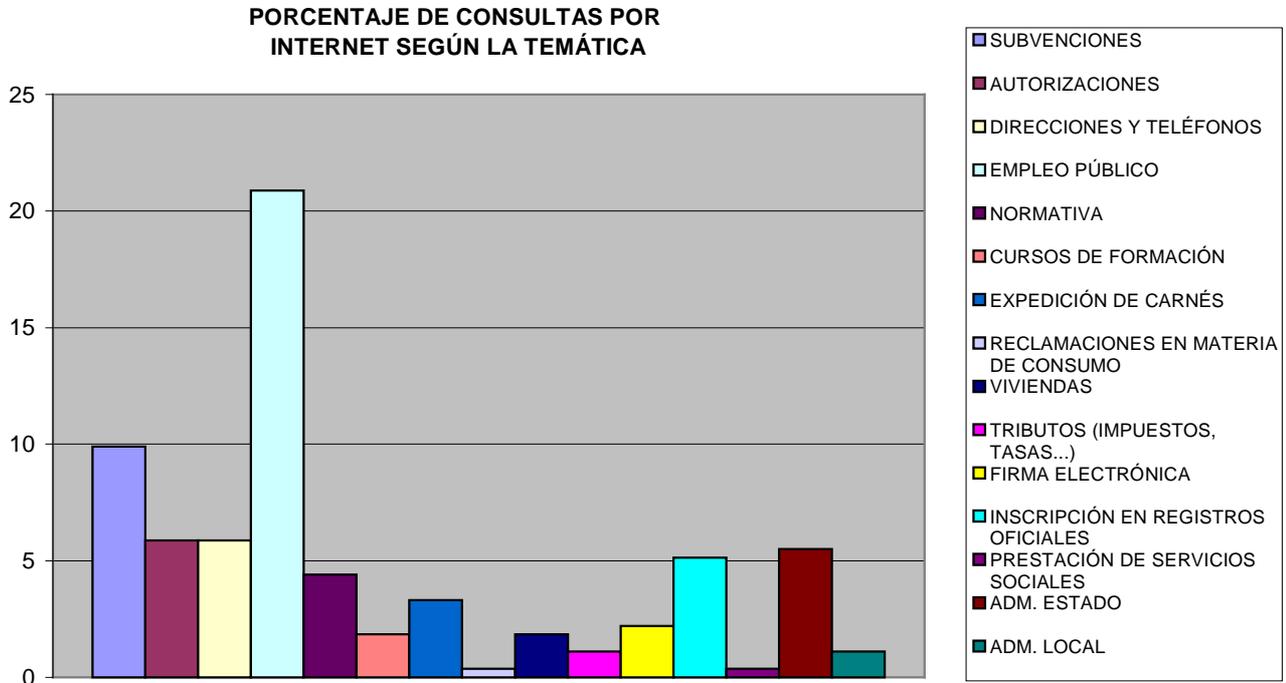
### 3.2. Consultas atendidas según el ámbito de la consulta (Consejerías y otros ámbitos)

El número de consultas registradas según la Consejería competente en la materia consultada u otros ámbitos distintos es el siguiente.

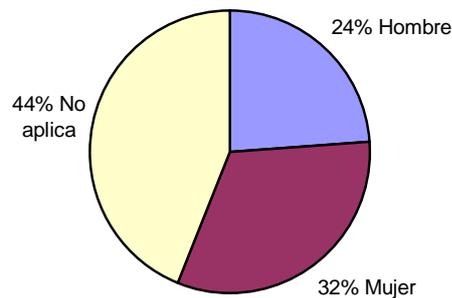


### 3.3. Consultas atendidas según el tema objeto de la consulta

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



### 3.4. Perfil de las personas usuarias (sexo)



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