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

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2016

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*
 - 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 Usuarias**
 - 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. 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. Quejas o mejoras de las personas usuarias**
- 15. Glosario de Términos**
 - 15.1. *Acrónimos*
 - 15.2. *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 2016.

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 Dirección General de Planificación y Evaluación 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:

- Canal telefónico y por correo electrónico:

Llamadas Entrantes a través del teléfono **902 505 505** (número geográfico 955 062 627). A partir del 1 de junio de 2016 se suprimió el número 902 manteniéndose sólo el **955 06 26 27**. (Con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)

Correo electrónico: información@juntadeandalucia.es

- Consultas **a través del portal Atención a la Ciudadanía**, bien desde la Zona Personal con certificado digital (web entrante con), o bien, sin certificado (web entrante sin), mediante el enlace disponible en "Contacta a través del portal", apartado "Consulta administrativa".

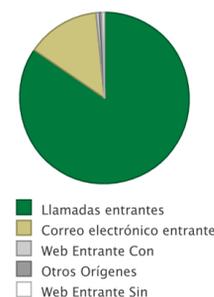
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- 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 | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGA JdA | Total |
|-----------------------------|------------|------------|--------------|----------|----------------|---------------|
| Llamadas entrantes | 485 | 731 | 775 | 2 | 107.816 | 109809 |
| Correo electrónico entrante | 117 | 92 | 412 | 0 | 17.476 | 18097 |
| Web Entrante Con | 0 | 0 | 0 | 0 | 841 | 841 |
| Otros Orígenes | 39 | 0 | 23 | 3 | 595 | 660 |
| Web Entrante Sin | 3 | 0 | 15 | 0 | 566 | 584 |
| Total general | 644 | 823 | 1.225 | 5 | 127.294 | 129991 |

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:

| Mes - Año de Análisis | Llamadas entrantes | | | | Correo electrónico entrante | | | | Web Entrante Con | | | | 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 | | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGA JdA | | | | |
| ene-2016 | 27 | 47 | 64 | 0 | 7.559 | 5 | 5 | 19 | 0 | 1.044 | 0 | 0 | 0 | 0 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 | 1 | 0 | 0 | 1 | 53 | 33 | 52 | 83 | 1 | 8.728 |
| feb-2016 | 28 | 79 | 43 | 2 | 8.179 | 6 | 10 | 25 | 0 | 1.430 | 0 | 0 | 0 | 0 | 78 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 2 | 0 | 4 | 0 | 40 | 36 | 89 | 72 | 2 | 9.777 |
| mar-2016 | 46 | 81 | 22 | 0 | 9.603 | 15 | 8 | 15 | 0 | 1.496 | 0 | 0 | 0 | 0 | 70 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 2 | 0 | 4 | 0 | 58 | 63 | 89 | 41 | 0 | 11.262 |
| abr-2016 | 35 | 63 | 15 | 0 | 9.993 | 9 | 6 | 19 | 0 | 1.435 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 | 1 | 0 | 0 | 0 | 54 | 5 | 0 | 1 | 1 | 37 | 50 | 69 | 35 | 1 | 11.577 |
| may-2016 | 40 | 68 | 58 | 0 | 9.771 | 15 | 10 | 50 | 0 | 1.359 | 0 | 0 | 0 | 0 | 63 | 1 | 0 | 2 | 0 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 | 56 | 78 | 110 | 0 | 11.293 |
| jun-2016 | 44 | 75 | 31 | 0 | 10.855 | 9 | 7 | 23 | 0 | 1.890 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74 | 0 | 0 | 2 | 0 | 63 | 5 | 0 | 0 | 0 | 48 | 58 | 82 | 56 | 0 | 12.930 |
| jul-2016 | 36 | 79 | 22 | 0 | 9.941 | 6 | 4 | 18 | 0 | 1.724 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 4 | 0 | 0 | 0 | 53 | 46 | 83 | 40 | 0 | 11.848 |
| ago-2016 | 42 | 30 | 20 | 0 | 6.772 | 11 | 3 | 25 | 0 | 1.226 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 | 7 | 0 | 1 | 0 | 50 | 60 | 33 | 46 | 0 | 8.124 |
| sep-2016 | 45 | 44 | 42 | 0 | 12.772 | 11 | 5 | 51 | 0 | 2.090 | 0 | 0 | 0 | 0 | 88 | 0 | 0 | 1 | 0 | 65 | 2 | 0 | 2 | 1 | 56 | 58 | 49 | 96 | 1 | 15.071 |
| oct-2016 | 53 | 50 | 31 | 0 | 8.757 | 14 | 12 | 39 | 0 | 1.557 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 0 | 0 | 2 | 0 | 67 | 3 | 0 | 3 | 0 | 53 | 70 | 62 | 75 | 0 | 10.526 |
| nov-2016 | 46 | 67 | 19 | 0 | 7.752 | 10 | 9 | 38 | 0 | 1.313 | 0 | 0 | 0 | 0 | 76 | 1 | 0 | 1 | 0 | 39 | 4 | 0 | 0 | 0 | 39 | 61 | 76 | 58 | 0 | 9.219 |
| dic-2016 | 43 | 48 | 408 | 0 | 5.862 | 6 | 13 | 90 | 0 | 912 | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 | 0 | 0 | 7 | 0 | 31 | 4 | 0 | 8 | 0 | 51 | 53 | 61 | 513 | 0 | 6.939 |
| Total general | 485 | 731 | 775 | 0 | 2107.816 | 117 | 92 | 412 | 0 | 17.476 | 0 | 0 | 0 | 0 | 841 | 3 | 0 | 15 | 0 | 566 | 39 | 0 | 23 | 3 | 595 | 644 | 823 | 1.225 | 0 | 5127.294 |

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':

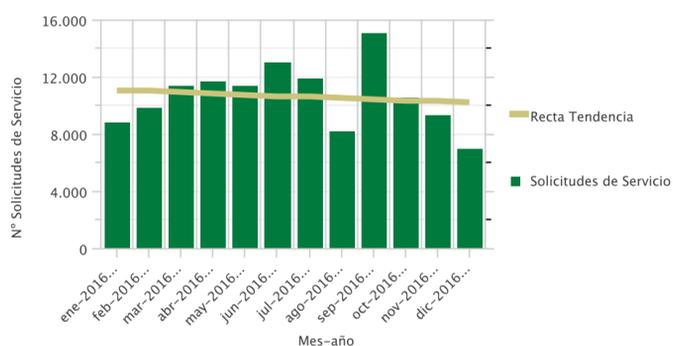
| Origen | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGA JdA |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | ene-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | |
| Llamada entrante | 7368 | 7973 | 8818 | 8544 | 8556 | 10382 | 9846 | 6702 | 12009 | 7274 | 7211 | 5172 | 99855 |
| Llamada entrante Offline | 191 | 206 | 785 | 1449 | 1215 | 473 | 95 | 70 | 763 | 1483 | 541 | 690 | 7961 |
| Total general | 7559 | 8179 | 9603 | 9993 | 9771 | 10855 | 9941 | 6772 | 12772 | 8757 | 7752 | 5862 | 107816 |

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.

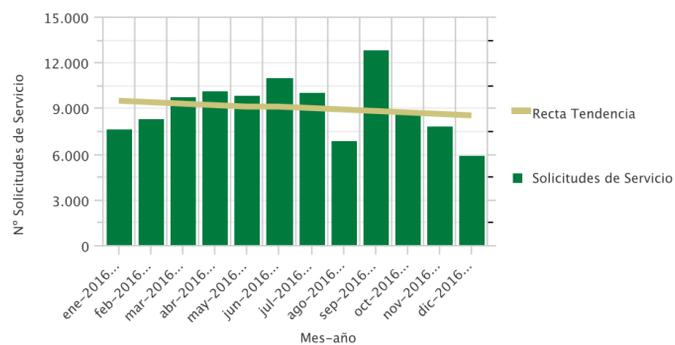


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|---------------|
| ene-2016 | 8728 |
| feb-2016 | 9777 |
| mar-2016 | 11262 |
| abr-2016 | 11577 |
| may-2016 | 11293 |
| jun-2016 | 12930 |
| jul-2016 | 11848 |
| ago-2016 | 8124 |
| sep-2016 | 15071 |
| oct-2016 | 10526 |
| nov-2016 | 9219 |
| dic-2016 | 6939 |
| Total general | 127294 |

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':

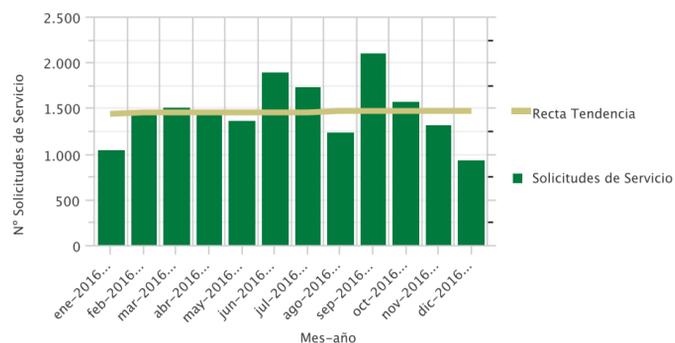


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|---------------|
| ene-2016 | 7559 |
| feb-2016 | 8179 |
| mar-2016 | 9603 |
| abr-2016 | 9993 |
| may-2016 | 9771 |
| jun-2016 | 10855 |
| jul-2016 | 9941 |
| ago-2016 | 6772 |
| sep-2016 | 12772 |
| oct-2016 | 8757 |
| nov-2016 | 7752 |
| dic-2016 | 5862 |
| Total general | 107816 |

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':

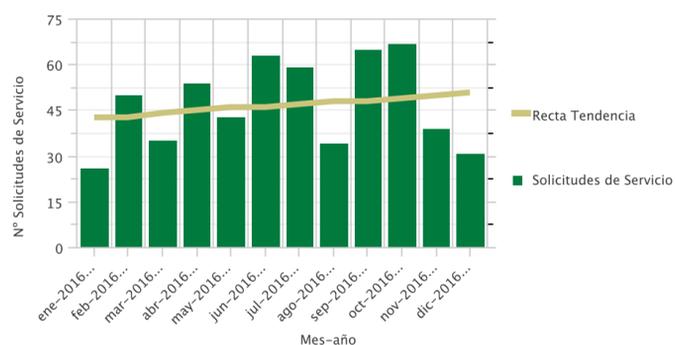


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | Solicitudes de Servicio |
|----------------------|-------------------------|
| ene-2016 | 1044 |
| feb-2016 | 1430 |
| mar-2016 | 1496 |
| abr-2016 | 1435 |
| may-2016 | 1359 |
| jun-2016 | 1890 |
| jul-2016 | 1724 |
| ago-2016 | 1226 |
| sep-2016 | 2090 |
| oct-2016 | 1557 |
| nov-2016 | 1313 |
| dic-2016 | 912 |
| Total general | 17476 |

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':

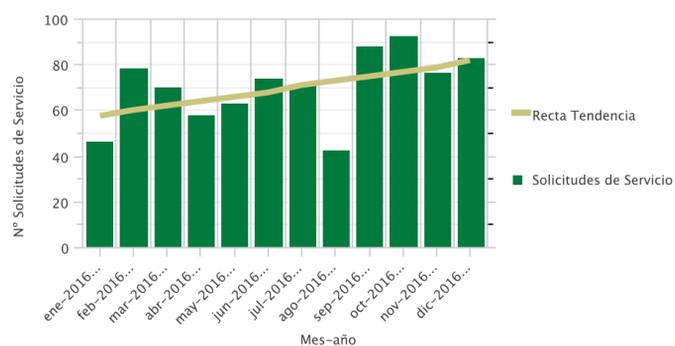


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|------------|
| ene-2016 | 26 |
| feb-2016 | 50 |
| mar-2016 | 35 |
| abr-2016 | 54 |
| may-2016 | 43 |
| jun-2016 | 63 |
| jul-2016 | 59 |
| ago-2016 | 34 |
| sep-2016 | 65 |
| oct-2016 | 67 |
| nov-2016 | 39 |
| dic-2016 | 31 |
| Total general | 566 |

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-2016 | 46 |
| feb-2016 | 78 |
| mar-2016 | 70 |
| abr-2016 | 58 |
| may-2016 | 63 |
| jun-2016 | 74 |
| jul-2016 | 71 |
| ago-2016 | 42 |
| sep-2016 | 88 |
| oct-2016 | 92 |
| nov-2016 | 76 |
| dic-2016 | 83 |
| Total general | 841 |

Tabla 8. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con'. 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 Educación | 32893 | 25,8% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 30271 | 23,8% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 19454 | 15,3% |
| Consejería de Salud | 11358 | 8,9% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 7326 | 5,8% |
| Consejería de Justicia e Interior | 4988 | 3,9% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 4103 | 3,2% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 3796 | 3,0% |
| Administración del Estado | 3447 | 2,7% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 3045 | 2,4% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 1735 | 1,4% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 1597 | 1,3% |
| Otros | 982 | 0,8% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 840 | 0,7% |
| Consejería de Cultura | 758 | 0,6% |
| Administración Local | 510 | 0,4% |
| No Definido | 134 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 57 | 0,0% |
| Total general | 127294 | 100,0% |

Tabla 09. 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 | 30814 | 24,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 13069 | 10,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 9182 | 7,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 8169 | 6,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 7811 | 6,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 6771 | 5,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 3784 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 3471 | 2,7% |
| Administración del Estado | 3447 | 2,7% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 3159 | 2,5% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 2740 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 2602 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 2084 | 1,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 1809 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 1773 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 1522 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1370 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 1282 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 1277 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 1273 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 1173 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿) | 1135 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 1103 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 1074 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 1013 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 1007 | 0,8% |
| OTROS | 982 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 871 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 789 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 631 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 586 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 529 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 519 | 0,4% |
| Administración Local | 510 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 467 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 464 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 448 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 446 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 422 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 407 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 368 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 321 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 315 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 313 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 301 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 265 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 214 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 210 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿) | 200 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 191 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 174 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 168 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 167 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 145 | 0,1% |
| No Definido | 134 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 124 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 121 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 120 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 113 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 111 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 109 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 106 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 105 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 103 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 98 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 98 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 93 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 92 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 80 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 61 | 0,0% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--|---------------|---------------|
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma | 57 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 42 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 33 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 23 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 22 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 19 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 18 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 18 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 17 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 14 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 9 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| Total general | 127294 | 100,0% |

Tabla 10. 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 | 26336 | 24,4% |
| Consejería de Educación | 26209 | 24,3% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 17427 | 16,2% |
| Consejería de Salud | 10194 | 9,5% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 6143 | 5,7% |
| Consejería de Justicia e Interior | 4710 | 4,4% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 3220 | 3,0% |
| Administración del Estado | 3114 | 2,9% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 2939 | 2,7% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 2804 | 2,6% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 1457 | 1,4% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 1410 | 1,3% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 600 | 0,6% |
| Consejería de Cultura | 597 | 0,6% |
| Administración Local | 423 | 0,4% |
| Otros | 187 | 0,2% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 46 | 0,0% |
| Total general | 107816 | 100,0% |

Tabla 11. 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 | 24578 | 22,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 11590 | 10,7% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 8346 | 7,7% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 7344 | 6,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 6799 | 6,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 5734 | 5,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 3132 | 2,9% |
| Administración del Estado | 3114 | 2,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 3110 | 2,9% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 3098 | 2,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 2447 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 2395 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 1555 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 1493 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 1396 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1289 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 1185 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 1164 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 1148 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 1048 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 1046 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES ₂) | 1036 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 969 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 940 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 752 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 752 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 740 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 727 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 517 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 505 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 451 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 446 | 0,4% |
| Administración Local | 423 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 407 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 400 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 385 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 382 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 358 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 293 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 289 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 284 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 271 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 238 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 234 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 224 | 0,2% |
| OTROS | 187 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 180 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 171 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS ₂) | 158 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 157 | 0,1% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 152 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 135 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 124 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 111 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 100 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 100 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 94 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 93 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 92 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 89 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 83 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 82 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 81 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 81 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 69 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 64 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 63 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 51 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 47 | 0,0% |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma | 46 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 35 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 23 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 19 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 18 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 13 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 13 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 11 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 11 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0,0% |
| Total general | 107816 | 100,0% |

Tabla 12. 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 | 6302 | 36,1% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 3486 | 19,9% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 1761 | 10,1% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 1131 | 6,5% |
| Consejería de Salud | 1055 | 6,0% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 811 | 4,6% |
| Otros | 674 | 3,9% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 575 | 3,3% |
| Administración del Estado | 279 | 1,6% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 258 | 1,5% |
| Consejería de Justicia e Interior | 253 | 1,4% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 208 | 1,2% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 174 | 1,0% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 162 | 0,9% |
| Consejería de Cultura | 136 | 0,8% |
| No Definido | 126 | 0,7% |
| Administración Local | 76 | 0,4% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 9 | 0,1% |
| Total general | 17476 | 100,0% |

Tabla 13. 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 | 5914 | 33,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 1308 | 7,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 948 | 5,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 861 | 4,9% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 765 | 4,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 709 | 4,1% |
| OTROS | 674 | 3,9% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 627 | 3,6% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 537 | 3,1% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 362 | 2,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 325 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 325 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 315 | 1,8% |
| Administración del Estado | 279 | 1,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 265 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 213 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 205 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 188 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 132 | 0,8% |
| No Definido | 126 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 118 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 110 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 109 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 108 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 107 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 98 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿) | 96 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 80 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 79 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 79 | 0,5% |
| Administración Local | 76 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 74 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 68 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 68 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 67 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 64 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 64 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 54 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 52 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 50 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 46 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 44 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 40 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 38 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿) | 38 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 37 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 37 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 36 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 31 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 30 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 30 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 28 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 28 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 26 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 24 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 23 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 22 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 19 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 18 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 17 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 15 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 14 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 13 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 11 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 11 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 10 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 9 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 9 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 9 | 0,1% |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma | 9 | 0,1% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--|--------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 7 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 5 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 5 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| Total general | 17476 | 100,0% |

Tabla 14. 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 | 207 | 36,6% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 80 | 14,1% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 64 | 11,3% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 63 | 11,1% |
| Consejería de Salud | 25 | 4,4% |
| Otros | 20 | 3,5% |
| Consejería de Cultura | 18 | 3,2% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 15 | 2,7% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 15 | 2,7% |
| Administración del Estado | 13 | 2,3% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 10 | 1,8% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 10 | 1,8% |
| Consejería de Justicia e Interior | 7 | 1,2% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 7 | 1,2% |
| No Definido | 5 | 0,9% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 3 | 0,5% |
| Administración Local | 3 | 0,5% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 1 | 0,2% |
| Total general | 566 | 100,0% |

Tabla 15. 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 | 179 | 31,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 27 | 4,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 26 | 4,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 24 | 4,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 24 | 4,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 21 | 3,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 20 | 3,5% |
| OTROS | 20 | 3,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 17 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 17 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 16 | 2,8% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 14 | 2,5% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 13 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 13 | 2,3% |
| Administración del Estado | 13 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 11 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 8 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 7 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 7 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| No Definido | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 3 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 3 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 3 | 0,5% |
| Administración Local | 3 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS ₂) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES ₂) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 1 | 0,2% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|---|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 1 | 0,2% |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma | 1 | 0,2% |
| Total general | 566 | 100,0% |

Tabla 16. 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

5.5. Datos de internet con firma electrónica

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

| Ámbito | Volumen | % |
|--|------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 282 | 33,5% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 143 | 17,0% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 87 | 10,3% |
| Otros | 86 | 10,2% |
| Consejería de Educación | 51 | 6,1% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 41 | 4,9% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 40 | 4,8% |
| Administración del Estado | 27 | 3,2% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 21 | 2,5% |
| Consejería de Salud | 19 | 2,3% |
| Consejería de Justicia e Interior | 12 | 1,4% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 11 | 1,3% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 10 | 1,2% |
| Consejería de Cultura | 5 | 0,6% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 2 | 0,2% |
| Administración Local | 2 | 0,2% |
| No Definido | 2 | 0,2% |
| Total general | 841 | 100,0% |

Tabla 17. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'internet con 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 con firma electrónica' en función del ámbito/subámbito al que pertenezca.

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 119 | 14,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 98 | 11,7% |
| OTROS | 86 | 10,2% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 67 | 8,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 54 | 6,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 41 | 4,9% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 37 | 4,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 34 | 4,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 31 | 3,7% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 27 | 3,2% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 27 | 3,2% |
| Administración del Estado | 27 | 3,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 23 | 2,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 15 | 1,8% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 14 | 1,7% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 13 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 12 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 10 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 9 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 8 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 8 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 6 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 6 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 6 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 5 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 5 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 5 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 5 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 3 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES) | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 2 | 0,2% |
| Administración Local | 2 | 0,2% |
| No Definido | 2 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 1 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 1 | 0,1% |
| Total general | 841 | 100,0% |

Tabla 18. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet con 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 | 43809 | 34,4% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 17146 | 13,5% |
| Admisión y Escolarización | 10478 | 8,2% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 10327 | 8,1% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 7881 | 6,2% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 6276 | 4,9% |
| Prestación de Servicios Sociales | 5231 | 4,1% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 4446 | 3,5% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 4240 | 3,3% |
| Empleo Público | 4162 | 3,3% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 4054 | 3,2% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 2905 | 2,3% |
| Tramitación Telemática | 1212 | 1,0% |
| Información complementaria | 1007 | 0,8% |
| Cursos de Formación / Master | 999 | 0,8% |
| Horarios / Registro | 572 | 0,4% |
| Viviendas | 490 | 0,4% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 422 | 0,3% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 357 | 0,3% |
| Publicaciones | 281 | 0,2% |
| Errores / Incidencias Portales | 191 | 0,2% |
| Conciertos / Convenios | 146 | 0,1% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 134 | 0,1% |
| Por definir | 133 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 126 | 0,1% |
| Ferías / Certámenes | 94 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 57 | 0,0% |
| No Definido | 56 | 0,0% |
| Violencia/Maltrato | 52 | 0,0% |
| Urbanismo | 6 | 0,0% |
| Buzón de propuestas y mejoras | 4 | 0,0% |
| Total general | 127294 | 100,0% |

Tabla 19: 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 pertenece durante el año de análisis:

| SubServicio | Administración del Estado | Administración Local | Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | Consejería de Cultura | Consejería de Economía y Conocimiento | Consejería de Educación | Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | Consejería de Fomento y Vivienda | Consejería de Hacienda y Administración Pública | Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | Consejería de Justicia e Interior | Consejería de la Presidencia y Administración Local | Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | Consejería de Salud | Consejería de Turismo y Deporte | Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | Otros | No definido | Total general |
|---|---------------------------|----------------------|---|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------|--|----------------------------------|---|---|-----------------------------------|---|--|---------------------|---------------------------------|--|------------|-------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones | | | 2893 | 309 | 1255 | 8476 | 7750 | 1489 | 1412 | 8545 | 3389 | 812 | 434 | 6323 | 722 | | | | 43809 |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | | | 2159 | 93 | 1899 | 6064 | 2202 | 260 | 37 | 3863 | 38 | 150 | 21 | 235 | 125 | | | | 17146 |
| Admisión y Escolarización | | | | | 315 | 10163 | | | | | | | | | | | | | 10478 |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | | | 247 | 8 | 34 | 447 | 610 | 199 | 9 | 8263 | 36 | 40 | 14 | 357 | 63 | | | | 10327 |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | | | 794 | 84 | 84 | 394 | 3735 | 319 | 115 | 1354 | 216 | 70 | 183 | 365 | 168 | | | | 7881 |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | | | 429 | 74 | 157 | 880 | 1323 | 177 | 495 | 694 | 190 | 260 | 108 | 1363 | 103 | | 23 | | 6276 |
| Prestación de Servicios Sociales | | | | | | | | | | 5231 | | | | | | | | | 5231 |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | | | 5 | | 116 | 4182 | 66 | 32 | 9 | 4 | 8 | | 1 | 11 | 12 | | | | 4446 |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 3444 | 508 | | | | | | | | | | | | | | | 288 | | 4240 |
| Empleo Público | | | | | | 1458 | | | 766 | | 207 | | | 1731 | | | | | 4162 |
| Inscripciones en Registros Oficiales | | | 424 | 110 | 88 | 25 | 746 | 7 | 45 | 1342 | 687 | 20 | 9 | 224 | 327 | | | | 4054 |
| Controles / Inspecciones / Programas | | | 72 | 17 | 16 | 148 | 1406 | 24 | 8 | 523 | 14 | 106 | 13 | 552 | 6 | | | | 2905 |
| Tramitación Telemática | | | 90 | 16 | 21 | 118 | 735 | 2 | 68 | 63 | 8 | 20 | 4 | 48 | 19 | | | | 1212 |
| Cursos de Formación / Master | | | 36 | 4 | 70 | 247 | 575 | 1 | 8 | 22 | 2 | 2 | 4 | 24 | 4 | | | | 999 |
| Petición de información complementaria | | | | | | | | | | | | | | | | | 653 | | 653 |
| Horarios / Registro | | | 18 | 2 | 9 | 50 | 25 | 20 | 235 | 52 | 27 | 101 | 6 | 23 | 4 | | | | 572 |
| Viviendas | | | | | | | | 490 | | | | | | | | | | | 490 |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | | | | | | | | | 422 | | | | | | | | | | 422 |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | | | 34 | | 6 | 44 | 26 | 10 | 50 | 63 | 11 | 47 | 17 | 27 | 22 | | | | 357 |
| Envío de información complementaria | 3 | 2 | 25 | 2 | 14 | 124 | 38 | 4 | 14 | 80 | 6 | 6 | 5 | 12 | 5 | | 14 | | 354 |
| Publicaciones | | | 65 | 33 | 5 | 29 | 21 | 7 | 12 | 30 | 4 | 20 | 13 | 32 | 10 | | | | 281 |
| Errores / Incidencias Portales | | | 33 | 2 | 11 | 8 | 70 | 1 | 22 | 11 | 3 | 17 | | 9 | 3 | | | 1 | 191 |
| Conciertos / Convenios | | | | 1 | 1 | 6 | 121 | 1 | 3 | 2 | | 6 | | 4 | 1 | | | | 146 |
| Asistencia Jurídica Gratuita | | | | | | | | | | | 134 | | | | | | | | 134 |
| Por definir | | | | | | | | | | | | | | | | | | 133 | 133 |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | | | 1 | 2 | 2 | 26 | 4 | 2 | 66 | 1 | 1 | 2 | 2 | 16 | 1 | | | | 126 |
| Ferías / Certámenes | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 85 | 1 | | | 2 | 2 | | | | 94 |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | | | | | | | | | | | | | | | | 57 | | | 57 |
| No Definido | | | | | | | | | | | | 56 | | | | | | | 56 |
| Violencia/Maltrato | | | | | | 3 | | | | 43 | 6 | | | | | | | | 52 |
| Urbanismo | | | | | | | | | | | | | 6 | | | | | | 6 |
| Buzón de propuestas y mejoras | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | | 4 |
| Total general | 3447 | 510 | 7326 | 758 | 4103 | 32893 | 19454 | 3045 | 3796 | 30271 | 4988 | 1735 | 840 | 11358 | 1597 | 57 | 982 | 134 | 127294 |

Tabla 20: 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 | 43566 | 40,4% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 13170 | 12,2% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 8665 | 8,0% |
| Admisión y Escolarización | 7434 | 6,9% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 6334 | 5,9% |
| Prestación de Servicios Sociales | 4296 | 4,0% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 4313 | 4,0% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 3707 | 3,4% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 3430 | 3,2% |
| Empleo Público | 3249 | 3,0% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 3262 | 3,0% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 2275 | 2,1% |
| Tramitación Telemática | 1074 | 1,0% |
| Cursos de Formación / Master | 717 | 0,7% |
| Horarios / Registro | 543 | 0,5% |
| Viviendas | 449 | 0,4% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 339 | 0,3% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 202 | 0,2% |
| Publicaciones | 153 | 0,1% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 119 | 0,1% |
| Conciertos / Convenios | 109 | 0,1% |
| Errores / Incidencias Portales | 144 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 97 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 46 | 0,0% |
| No Definido | 37 | 0,0% |
| Ferías / Certámenes | 39 | 0,0% |
| Violencia/Maltrato | 27 | 0,0% |
| Información complementaria | 13 | 0,0% |
| Urbanismo | 6 | 0,0% |
| Buzón de propuestas y mejoras | 1 | 0,0% |
| Total general | 107816 | 100,0% |

Tabla 21: 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 | 3679 | 21,1% |
| Admisión y Escolarización | 2946 | 16,9% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 1677 | 9,6% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 1392 | 8,0% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1337 | 7,7% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 1137 | 6,5% |
| Prestación de Servicios Sociales | 835 | 4,8% |
| Empleo Público | 744 | 4,3% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 590 | 3,4% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 568 | 3,3% |
| Información complementaria | 874 | 5,0% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 460 | 2,6% |
| Cursos de Formación / Master | 268 | 1,5% |
| Información Telefónica / Direcciones | 192 | 1,1% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 133 | 0,8% |
| Por definir | 125 | 0,7% |
| Tramitación Telemática | 122 | 0,7% |
| Publicaciones | 123 | 0,7% |
| Ferías / Certámenes | 53 | 0,3% |
| Errores / Incidencias Portales | 38 | 0,2% |
| Conciertos / Convenios | 37 | 0,2% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 32 | 0,2% |
| Violencia/Maltrato | 24 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 21 | 0,1% |
| No Definido | 18 | 0,1% |
| Horarios / Registro | 18 | 0,1% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 12 | 0,1% |
| Viviendas | 9 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 9 | 0,1% |
| Buzón de propuestas y mejoras | 3 | 0,0% |
| Total general | 17476 | 100,0% |

Tabla 22: 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 | 76 | 13,4% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 69 | 12,2% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 65 | 11,5% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 64 | 11,3% |
| Admisión y Escolarización | 58 | 10,2% |
| Empleo Público | 52 | 9,2% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 31 | 5,5% |
| Información complementaria | 23 | 4,1% |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla | 17 | 3,0% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 17 | 3,0% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 15 | 2,7% |
| Prestación de Servicios Sociales | 15 | 2,7% |
| Información Telefónica / Direcciones | 12 | 2,1% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 12 | 2,1% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 11 | 1,9% |
| Cursos de Formación / Master | 9 | 1,6% |
| Tramitación Telemática | 6 | 1,1% |
| Por definir | 5 | 0,9% |
| Horarios / Registro | 5 | 0,9% |
| Errores / Incidencias Portales | 2 | 0,4% |
| Publicaciones | 1 | 0,2% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 1 | 0,2% |
| Total general | 566 | 100,0% |

Tabla 23: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

6.5. 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 'Internet con firma electrónica':

| SubServicio | Total | % |
|---|------------|---------------|
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 168 | 20,0% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 142 | 16,9% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 104 | 12,4% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 86 | 10,2% |
| Información complementaria | 84 | 10,0% |
| Prestación de Servicios Sociales | 55 | 6,5% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 39 | 4,6% |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla | 33 | 3,9% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 33 | 3,9% |
| Empleo Público | 26 | 3,1% |
| Viviendas | 23 | 2,7% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 10 | 1,2% |
| Admisión y Escolarización | 9 | 1,1% |
| Tramitación Telemática | 7 | 0,8% |
| Información Telefónica / Direcciones | 7 | 0,8% |
| Horarios / Registro | 2 | 0,2% |
| Por definir | 2 | 0,2% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 2 | 0,2% |
| Errores / Incidencias Portales | 2 | 0,2% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 2 | 0,2% |
| Cursos de Formación / Master | 2 | 0,2% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 2 | 0,2% |
| Ferías / Certámenes | 1 | 0,1% |
| Total general | 841 | 100,0% |

Tabla 24: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

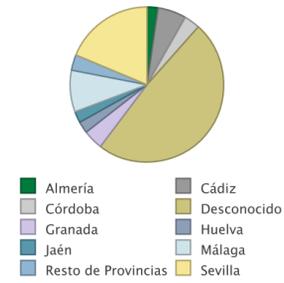
7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

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 | 2963 | 2,3% |
| Cádiz | 7607 | 6,0% |
| Córdoba | 4239 | 3,3% |
| Granada | 5311 | 4,2% |
| Huelva | 3094 | 2,4% |
| Jaén | 3001 | 2,4% |
| Málaga | 11057 | 8,7% |
| Sevilla | 23864 | 18,7% |
| Resto de Provincias | 4136 | 3,2% |
| Desconocido | 62022 | 48,7% |
| Total general | 127294 | 100,0% |

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 7. 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 | 2908 | 2,7% |
| Cádiz | 7488 | 6,9% |
| Córdoba | 4169 | 3,9% |
| Granada | 5216 | 4,8% |
| Huelva | 3071 | 2,8% |
| Jaén | 2955 | 2,7% |
| Málaga | 10881 | 10,1% |
| Sevilla | 23521 | 21,8% |
| Resto de Provincias | 4070 | 3,8% |
| Desconocido | 43537 | 40,4% |
| Total general | 107816 | 100,0% |

Tabla 26. 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 | % |
|----------------------|--------------|---------------|
| Almería | 34 | 0,2% |
| Cádiz | 65 | 0,4% |
| Córdoba | 38 | 0,2% |
| Granada | 46 | 0,3% |
| Huelva | 14 | 0,1% |
| Jaén | 27 | 0,2% |
| Málaga | 115 | 0,7% |
| Sevilla | 218 | 1,2% |
| Resto de Provincias | 53 | 0,3% |
| Desconocido | 16866 | 96,5% |
| Total general | 17476 | 100,0% |

Tabla 27. 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 | % |
|----------------------|------------|---------------|
| Almería | 2 | 0,4% |
| Córdoba | 1 | 0,2% |
| Granada | 1 | 0,2% |
| Jaén | 2 | 0,4% |
| Málaga | 3 | 0,5% |
| Sevilla | 8 | 1,4% |
| Resto de Provincias | 2 | 0,4% |
| Desconocido | 547 | 96,6% |
| Total general | 566 | 100,0% |

Tabla 28. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica. Fuente: Herramienta Siebel

7.5. 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 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|------------|---------------|
| Almería | 13 | 1,5% |
| Cádiz | 38 | 4,5% |
| Córdoba | 22 | 2,6% |
| Granada | 39 | 4,6% |
| Huelva | 9 | 1,1% |
| Jaén | 13 | 1,5% |
| Málaga | 48 | 5,7% |
| Sevilla | 87 | 10,3% |
| Resto de Provincias | 8 | 1,0% |
| Desconocido | 564 | 67,1% |
| Total general | 841 | 100,0% |

Tabla 29. 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 | 62022 | 48,7% |
| Total | | 62022 | 48,7% |
| Andalucía | Almería | 2963 | 2,3% |
| | Cádiz | 7607 | 6,0% |
| | Córdoba | 4239 | 3,3% |
| | Granada | 5311 | 4,2% |
| | Huelva | 3094 | 2,4% |
| | Jaén | 3001 | 2,4% |
| | Málaga | 11057 | 8,7% |
| Sevilla | 23864 | 18,7% | |
| Andalucía Total | | 61136 | 48,0% |
| Asturias | Asturias | 52 | 0,0% |
| Asturias Total | | 52 | 0,0% |
| C. Aragón | Huesca | 23 | 0,0% |
| | Teruel | 9 | 0,0% |
| | Zaragoza | 69 | 0,1% |
| C. Aragón Total | | 101 | 0,1% |
| C. Valenciana | Alicante | 145 | 0,1% |
| | Castellón | 29 | 0,0% |
| | Valencia | 204 | 0,2% |
| C. Valenciana Total | | 378 | 0,3% |
| C. Balear | Baleares | 71 | 0,1% |
| C. Balear Total | | 71 | 0,1% |
| Canarias | Las Palmas | 47 | 0,0% |
| | Santa Cruz de Tenerife | 25 | 0,0% |
| Canarias Total | | 72 | 0,1% |
| Cantabria | Cantabria | 24 | 0,0% |
| Cantabria Total | | 24 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Albacete | 52 | 0,0% |
| | Ciudad Real | 131 | 0,1% |
| | Cuenca | 10 | 0,0% |
| | Guadalajara | 19 | 0,0% |
| Toledo | 69 | 0,1% | |
| Castilla- La Mancha Total | | 281 | 0,2% |
| Castilla-Leon | Burgos | 40 | 0,0% |
| | León | 48 | 0,0% |
| | Palencia | 17 | 0,0% |
| | Salamanca | 73 | 0,1% |
| | Segovia | 31 | 0,0% |
| | Soria | 15 | 0,0% |
| | Valladolid | 71 | 0,1% |
| | Zamora | 18 | 0,0% |
| Ávila | 27 | 0,0% | |
| Castilla-Leon Total | | 340 | 0,3% |
| Cataluña | Barcelona | 447 | 0,4% |
| | Girona | 31 | 0,0% |
| | Lleida | 13 | 0,0% |
| | Tarragona | 31 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 522 | 0,4% |
| Ceuta | Ceuta | 21 | 0,0% |
| Ceuta Total | | 21 | 0,0% |
| Extremadura | Badajoz | 189 | 0,1% |
| | Cáceres | 46 | 0,0% |
| Extremadura Total | | 235 | 0,2% |
| Galicia | A Coruña | 60 | 0,0% |
| | Lugo | 15 | 0,0% |
| | Orense | 7 | 0,0% |
| | Pontevedra | 38 | 0,0% |
| Galicia Total | | 120 | 0,1% |
| La Rioja | La Rioja | 26 | 0,0% |
| La Rioja Total | | 26 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 1478 | 1,2% |
| Madrid Total | | 1478 | 1,2% |
| Melilla | Melilla | 32 | 0,0% |
| Melilla Total | | 32 | 0,0% |
| Murcia | Murcia | 256 | 0,2% |
| Murcia Total | | 256 | 0,2% |
| Navarra | Navarra | 27 | 0,0% |
| Navarra Total | | 27 | 0,0% |
| País Vasco | Guipúzcoa | 26 | 0,0% |
| | Vizcaya | 54 | 0,0% |
| | Álava | 20 | 0,0% |
| País Vasco Total | | 100 | 0,1% |
| Total general | | 127294 | 100,0% |

Tabla 30. 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 | 43537 | 40,4% |
| Total | | 43537 | 40,4% |
| Andalucía | Almería | 2908 | 2,7% |
| | Cádiz | 7488 | 6,9% |
| | Córdoba | 4169 | 3,9% |
| | Granada | 5216 | 4,8% |
| | Huelva | 3071 | 2,8% |
| | Jaén | 2955 | 2,7% |
| | Málaga | 10881 | 10,1% |
| | Sevilla | 23521 | 21,8% |
| Andalucía Total | | 60209 | 55,8% |
| Asturias | Asturias | 50 | 0,0% |
| Asturias Total | | 50 | 0,0% |
| C. Aragón | Huesca | 23 | 0,0% |
| | Teruel | 9 | 0,0% |
| | Zaragoza | 68 | 0,1% |
| C. Aragón Total | | 100 | 0,1% |
| C. Valenciana | Alicante | 144 | 0,1% |
| | Castellón | 29 | 0,0% |
| | Valencia | 202 | 0,2% |
| C. Valenciana Total | | 375 | 0,3% |
| C. Balear | Baleares | 70 | 0,1% |
| C. Balear Total | | 70 | 0,1% |
| Canarias | Las Palmas | 46 | 0,0% |
| | Santa Cruz de Tenerife | 24 | 0,0% |
| Canarias Total | | 70 | 0,1% |
| Cantabria | Cantabria | 24 | 0,0% |
| Cantabria Total | | 24 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Albacete | 52 | 0,0% |
| | Ciudad Real | 130 | 0,1% |
| | Cuenca | 10 | 0,0% |
| | Guadalajara | 19 | 0,0% |
| | Toledo | 67 | 0,1% |
| Castilla- La Mancha Total | | 278 | 0,3% |
| Castilla-Leon | Burgos | 40 | 0,0% |
| | León | 48 | 0,0% |
| | Palencia | 17 | 0,0% |
| | Salamanca | 72 | 0,1% |
| | Segovia | 31 | 0,0% |
| | Soria | 15 | 0,0% |
| | Valladolid | 69 | 0,1% |
| | Zamora | 18 | 0,0% |
| | Ávila | 27 | 0,0% |
| Castilla-Leon Total | | 337 | 0,3% |
| Cataluña | Barcelona | 437 | 0,4% |
| | Girona | 30 | 0,0% |
| | Lleida | 12 | 0,0% |
| | Tarragona | 31 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 510 | 0,5% |
| Ceuta | Ceuta | 21 | 0,0% |
| Ceuta Total | | 21 | 0,0% |
| Extremadura | Badajoz | 189 | 0,2% |
| | Cáceres | 46 | 0,0% |
| Extremadura Total | | 235 | 0,2% |
| Galicia | A Coruña | 58 | 0,1% |
| | Lugo | 15 | 0,0% |
| | Orense | 7 | 0,0% |
| | Pontevedra | 37 | 0,0% |
| Galicia Total | | 117 | 0,1% |
| La Rioja | La Rioja | 26 | 0,0% |
| La Rioja Total | | 26 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 1446 | 1,3% |
| Madrid Total | | 1446 | 1,3% |
| Melilla | Melilla | 31 | 0,0% |
| Melilla Total | | 31 | 0,0% |
| Murcia | Murcia | 256 | 0,2% |
| Murcia Total | | 256 | 0,2% |
| Navarra | Navarra | 26 | 0,0% |
| Navarra Total | | 26 | 0,0% |
| País Vasco | Guipúzcoa | 26 | 0,0% |
| | Vizcaya | 52 | 0,0% |
| | Álava | 20 | 0,0% |
| País Vasco Total | | 98 | 0,1% |
| Total general | | 107816 | 100,0% |

Tabla 31. 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 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 | Volumen | % |
|----------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | Desconocido | 16866 | 96,5% |
| Total | | 16866 | 96,5% |
| Andalucía | Almería | 34 | 0,2% |
| | Cádiz | 65 | 0,4% |
| | Córdoba | 38 | 0,2% |
| | Granada | 46 | 0,3% |
| | Huelva | 14 | 0,1% |
| | Jaén | 27 | 0,2% |
| | Málaga | 115 | 0,7% |
| | Sevilla | 218 | 1,2% |
| Andalucía Total | | 557 | 3,2% |
| Asturias | Asturias | 1 | 0,0% |
| Asturias Total | | 1 | 0,0% |
| C. Aragón | Zaragoza | 1 | 0,0% |
| C. Aragón Total | | 1 | 0,0% |
| C. Valenciana | Alicante | 1 | 0,0% |
| | Valencia | 2 | 0,0% |
| C. Valenciana Total | | 3 | 0,0% |
| C. Balear | Baleares | 1 | 0,0% |
| C. Balear Total | | 1 | 0,0% |
| Canarias | Las Palmas | 1 | 0,0% |
| Canarias Total | | 1 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Ciudad Real | 1 | 0,0% |
| | Toledo | 2 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha Total | | 3 | 0,0% |
| Castilla-Leon | Valladolid | 2 | 0,0% |
| Castilla-Leon Total | | 2 | 0,0% |
| Cataluña | Barcelona | 8 | 0,0% |
| | Girona | 1 | 0,0% |
| | Lleida | 1 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 10 | 0,1% |
| Galicia | A Coruña | 1 | 0,0% |
| | Pontevedra | 1 | 0,0% |
| Galicia Total | | 2 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 26 | 0,1% |
| Madrid Total | | 26 | 0,1% |
| Melilla | Melilla | 1 | 0,0% |
| Melilla Total | | 1 | 0,0% |
| Navarra | Navarra | 1 | 0,0% |
| Navarra Total | | 1 | 0,0% |
| Pais Vasco | Vizcaya | 1 | 0,0% |
| Pais Vasco Total | | 1 | 0,0% |
| Total general | | 17476 | 100,0% |

Tabla 32. 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 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 | 547 | 96,6% |
| Total | | 547 | 96,6% |
| Andalucía | Almería | 2 | 0,4% |
| | Córdoba | 1 | 0,2% |
| | Granada | 1 | 0,2% |
| | Jaén | 2 | 0,4% |
| | Málaga | 3 | 0,5% |
| | Sevilla | 8 | 1,4% |
| Andalucía Total | | 17 | 3,0% |
| Cataluña | Barcelona | 1 | 0,2% |
| Cataluña Total | | 1 | 0,2% |
| Madrid | Madrid | 1 | 0,2% |
| Madrid Total | | 1 | 0,2% |
| Total general | | 566 | 100,0% |

Tabla 33. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica 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 | 564 | 67,1% |
| Total | | 564 | 67,1% |
| Andalucía | Almería | 13 | 1,5% |
| | Cádiz | 38 | 4,5% |
| | Córdoba | 22 | 2,6% |
| | Granada | 39 | 4,6% |
| | Huelva | 9 | 1,1% |
| | Jaén | 13 | 1,5% |
| | Málaga | 48 | 5,7% |
| | Sevilla | 87 | 10,3% |
| Andalucía Total | | 269 | 32,0% |
| Asturias | Asturias | 1 | 0,1% |
| Asturias Total | | 1 | 0,1% |
| Canarias | Santa Cruz de Tenerife | 1 | 0,1% |
| Canarias Total | | 1 | 0,1% |
| Castilla-Leon | Salamanca | 1 | 0,1% |
| Castilla-Leon Total | | 1 | 0,1% |
| Cataluña | Barcelona | 1 | 0,1% |
| Cataluña Total | | 1 | 0,1% |
| Galicia | A Coruña | 1 | 0,1% |
| Galicia Total | | 1 | 0,1% |
| Madrid | Madrid | 3 | 0,4% |
| Madrid Total | | 3 | 0,4% |

| Comunidad | Provincia | Volumen | % |
|---------------|-----------|---------|--------|
| Total general | | 841 | 100,0% |

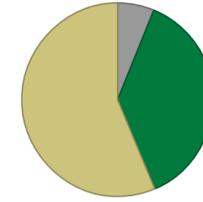
Tabla 34. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

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 | 71706 | 56,3% |
| Hombre | 47736 | 37,5% |
| Desconocido | 7852 | 6,2% |
| Total general | 127294 | 100,0% |



■ Desconocido ■ Hombre ■ Mujer

Tabla 35. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 8. 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-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | |
| Mujer | 4629 | 5095 | 5932 | 6249 | 5916 | 6728 | 6039 | 3948 | 7850 | 5287 | 4354 | 3232 | 65259 |
| Hombre | 2920 | 3074 | 3637 | 3721 | 3834 | 4092 | 3866 | 2785 | 4874 | 3446 | 3379 | 2584 | 42212 |
| Desconocido | 10 | 10 | 34 | 23 | 21 | 35 | 36 | 39 | 48 | 24 | 19 | 46 | 345 |
| Total general | 7559 | 8179 | 9603 | 9993 | 9771 | 10855 | 9941 | 6772 | 12772 | 8757 | 7752 | 5862 | 107816 |

Tabla 36. 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-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | |
| Mujer | 275 | 423 | 610 | 498 | 482 | 654 | 594 | 418 | 704 | 493 | 460 | 243 | 5854 |
| Hombre | 192 | 276 | 386 | 414 | 405 | 415 | 464 | 303 | 472 | 465 | 435 | 264 | 4491 |
| Desconocido | 577 | 731 | 500 | 523 | 472 | 821 | 666 | 505 | 914 | 599 | 418 | 405 | 7131 |
| Total general | 1044 | 1430 | 1496 | 1435 | 1359 | 1890 | 1724 | 1226 | 2090 | 1557 | 1313 | 912 | 17476 |

Tabla 37. 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-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | |
| Mujer | 4 | 12 | 12 | 20 | 7 | 23 | 15 | 7 | 11 | 16 | 17 | 6 | 150 |
| Hombre | 5 | 14 | 11 | 10 | 10 | 17 | 11 | 10 | 19 | 23 | 8 | 9 | 147 |
| Desconocido | 17 | 24 | 12 | 24 | 26 | 23 | 33 | 17 | 35 | 28 | 14 | 16 | 269 |
| Total general | 26 | 50 | 35 | 54 | 43 | 63 | 59 | 34 | 65 | 67 | 39 | 31 | 566 |

Tabla 38. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Sin firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.5. 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-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | |
| Mujer | 7 | 14 | 15 | 15 | 12 | 21 | 27 | 10 | 15 | 18 | 10 | 13 | 177 |
| Hombre | 39 | 62 | 51 | 43 | 48 | 52 | 43 | 31 | 69 | 73 | 66 | 67 | 644 |
| Desconocido | | 2 | 4 | | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | | 3 | 20 |
| Total general | 46 | 78 | 70 | 58 | 63 | 74 | 71 | 42 | 88 | 92 | 76 | 83 | 841 |

Tabla 39. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Con 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 | 102264 | 2864 | 3232 | 3452 | 3307 | 3995 | 185 | 119299 |

Tabla 40. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel

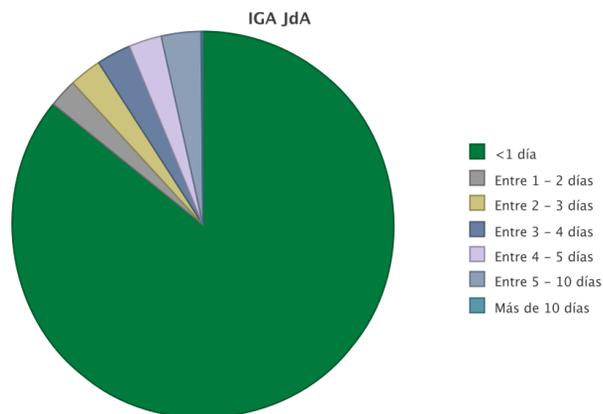


Gráfico 9. Distribución de las Solicitudes de Servicio según el tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta

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 | 106079 | 9647 | 2678 | 624 | 169 | 94 | 8 | 119299 |

Tabla 41. 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 | 99.476 | 138 | 85 | 60 | 19 | 54 | 23 | 99.855 |

Tabla 42. 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 | 99691 | 87 | 27 | 20 | 11 | 15 | 4 | 99855 |

Tabla 43. 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 | 2.288 | 2.468 | 2.881 | 3.110 | 3.012 | 3.529 | 154 | 17.442 |

Tabla 44. 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 | 5566 | 8716 | 2393 | 544 | 146 | 73 | 4 | 17442 |

Tabla 45. 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 | 71 | 85 | 77 | 95 | 99 | 137 | 2 | 566 |

Tabla 46. 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 | 178 | 274 | 93 | 17 | 3 | 1 | 566 |

Tabla 47. 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 | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|-------|
| IGA JdA | 134 | 120 | 145 | 139 | 127 | 174 | 2 | 841 |

Tabla 48. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con 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 | 291 | 417 | 100 | 23 | 9 | 1 | 841 |

Tabla 49. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con 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-2016 | feb-2016 | mar-2016 | abr-2016 | may-2016 | jun-2016 | jul-2016 | ago-2016 | sep-2016 | oct-2016 | nov-2016 | dic-2016 | Total general |
|-----------------------------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Llamada entrante | 3 | | 3 | 1 | 2 | 2 | | | 1 | | | 3 | 15 |
| Correo electrónico entrante | 4 | 10 | 8 | 6 | 11 | 12 | 6 | 5 | 2 | | | 1 | 65 |
| Web Entrante Sin | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | | 6 |
| Portal Web | | 1 | 2 | | | | | 1 | 2 | | | | 6 |
| Total general | 8 | 11 | 14 | 7 | 14 | 15 | 6 | 6 | 5 | 1 | 1 | 4 | 92 |

Tabla 50. 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 | 8 | 18 | 39 | 65 |
| Llamada entrante | 13 | 1 | | 14 |
| Portal Web | | 4 | 2 | 6 |
| Web Entrante Sin | 2 | 1 | 3 | 6 |
| Llamada entrante Offline | 1 | | | 1 |
| Total general | 24 | 24 | 44 | 92 |

Tabla 51. 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.

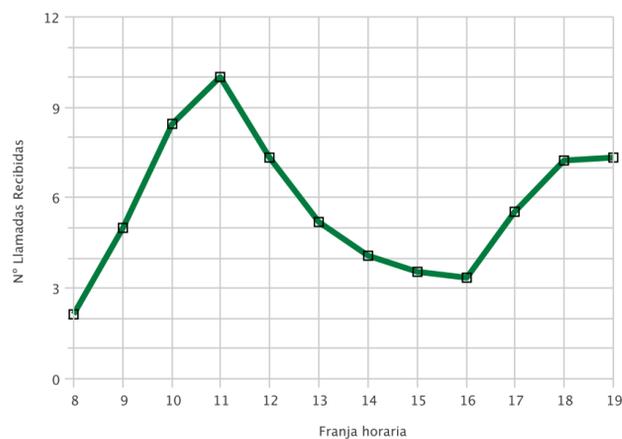
| | 2016 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Nº Llamadas Recibidas | 11205 | 11958 | 12532 | 13261 | 12770 | 14225 | 13230 | 9803 | 17215 | 11847 | 10843 | 9087 |
| Nº Llamadas Atendidas | 9917 | 10814 | 12119 | 12700 | 12069 | 13255 | 12266 | 9019 | 15378 | 11094 | 10310 | 8358 |
| Nº Llamadas Perdidas | 1288 | 1142 | 413 | 561 | 701 | 970 | 963 | 784 | 1833 | 753 | 533 | 729 |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg | 155 | 156 | 46 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Nº Llamadas Abandonadas | 1133 | 988 | 367 | 560 | 701 | 970 | 963 | 783 | 1836 | 752 | 533 | 729 |
| % Llamadas Abandonadas | 10,25 | 8,37 | 2,94 | 4,22 | 5,49 | 6,82 | 7,28 | 7,99 | 10,67 | 6,35 | 4,92 | 8,02 |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 1m 41s | 0h 1m 48s | 0h 2m 5s | 0h 2m 16s | 0h 2m 21s | 0h 2m 1s | 0h 2m 9s | 0h 2m 16s | 0h 1m 59s | 0h 2m 15s | 0h 2m 23s | 0h 2m 23s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s) | 0h 0m 40s | 0h 0m 36s | 0h 0m 15s | 0h 0m 19s | 0h 0m 24s | 0h 0m 32s | 0h 0m 34s | 0h 0m 37s | 0h 0m 47s | 0h 0m 29s | 0h 0m 24s | 0h 0m 35s |

Tabla 52. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

| | Total |
|----------------------------------|-----------|
| Nº Llamadas Recibidas | 147976 |
| Nº Llamadas Atendidas | 137299 |
| Nº Llamadas Perdidas | 10670 |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg | 362 |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido | 7 |
| Nº Llamadas Abandonadas | 10315 |
| % Llamadas Abandonadas | 6,99 |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 2m 7s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s) | 0h 0m 31s |

Tabla 53. Información global del año analizado

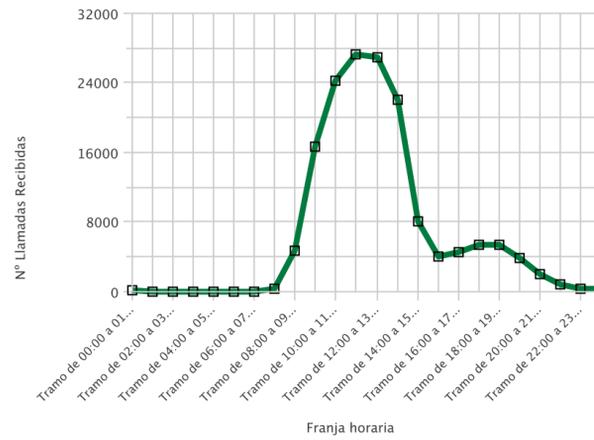
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el año de análisis. Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 10. Porcentaje de abandono del canal telefónico

11.2. Incidencia horaria

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



Gráfica 11. 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 | Total |
|------------------------|---|---|---------------|
| Tramo de 00:00 a 01:00 | 130 | 0 | 130 |
| Tramo de 01:00 a 02:00 | 75 | 0 | 75 |
| Tramo de 02:00 a 03:00 | 36 | 0 | 36 |
| Tramo de 03:00 a 04:00 | 20 | 0 | 20 |
| Tramo de 04:00 a 05:00 | 25 | 0 | 25 |
| Tramo de 05:00 a 06:00 | 13 | 0 | 13 |
| Tramo de 06:00 a 07:00 | 37 | 0 | 37 |
| Tramo de 07:00 a 08:00 | 285 | 0 | 285 |
| Tramo de 08:00 a 09:00 | 160 | 4608 | 4768 |
| Tramo de 09:00 a 10:00 | 450 | 16212 | 16662 |
| Tramo de 10:00 a 11:00 | 684 | 23529 | 24213 |
| Tramo de 11:00 a 12:00 | 873 | 26358 | 27231 |
| Tramo de 12:00 a 13:00 | 664 | 26296 | 26960 |
| Tramo de 13:00 a 14:00 | 608 | 21479 | 22087 |
| Tramo de 14:00 a 15:00 | 297 | 7714 | 8011 |
| Tramo de 15:00 a 16:00 | 289 | 3724 | 4013 |
| Tramo de 16:00 a 17:00 | 280 | 4327 | 4607 |
| Tramo de 17:00 a 18:00 | 348 | 5087 | 5435 |
| Tramo de 18:00 a 19:00 | 357 | 5070 | 5427 |
| Tramo de 19:00 a 20:00 | 359 | 3572 | 3931 |
| Tramo de 20:00 a 21:00 | 1942 | 0 | 1942 |
| Tramo de 21:00 a 22:00 | 827 | 0 | 827 |
| Tramo de 22:00 a 23:00 | 374 | 0 | 374 |
| Tramo de 23:00 a 00:00 | 258 | 0 | 258 |
| Total general | 9391 | 147976 | 157367 |

Tabla 54. 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.

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| Llamadas recibidas durante el horario de atención | 11205 | 11958 | 12532 | 13261 | 12770 | 14225 | 13230 | 9803 | 17215 | 11847 | 10843 | 9087 | 147976 |
| Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica | 751 | 575 | 743 | 973 | 1139 | 511 | 968 | 721 | 979 | 775 | 617 | 639 | 9391 |
| Total general | 11956 | 12533 | 13275 | 14234 | 13909 | 14736 | 14198 | 10524 | 18194 | 12622 | 11460 | 9726 | 157367 |

Tabla 55. 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 |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Movil | 77960 |
| Fijo | 69552 |
| Extensión | 9847 |
| 90 | 8 |
| Total general | 157367 |

Tabla 56. Llamadas recibidas según tipo de teléfono.

13. Particularidades del Buzón de Voz

13.1 Ratios del Buzón de voz

| BUZÓN | Total |
|--|-------|
| Consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR) | 270 |
| Número de Consultas Reales | 323 |
| Total Grabados | 423 |

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'

Tabla 57. 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-2016 | | feb-2016 | | mar-2016 | | abr-2016 | | may-2016 | | jun-2016 | | jul-2016 | | ago-2016 | | sep-2016 | | oct-2016 | | nov-2016 | | dic-2016 | | Total | % |
|--|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | Total | % | | |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 10 | 38,5% | 2 | 20,0% | 6 | 17,1% | 4 | 30,8% | 10 | 38,5% | 7 | 31,8% | 5 | 19,2% | 4 | 17,4% | 5 | 27,8% | 3 | 15,8% | 4 | 22,2% | 8 | 30,8% | 68 | 26,0% |
| Consejería de Educación | | | | | 8 | 22,9% | 1 | 7,7% | 6 | 23,1% | 4 | 18,2% | 8 | 30,8% | 2 | 8,7% | 9 | 50,0% | 6 | 31,6% | 4 | 22,2% | 2 | 7,7% | 50 | 19,1% |
| Consejería de Salud | 7 | 26,9% | 3 | 30,0% | 8 | 22,9% | 3 | 23,1% | 3 | 11,5% | 2 | 9,1% | 1 | 3,8% | 4 | 17,4% | | | 2 | 10,5% | 4 | 22,2% | 3 | 11,5% | 40 | 15,3% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 5 | 19,2% | | | 2 | 5,7% | 5 | 38,5% | | | 4 | 18,2% | | | 4 | 17,4% | | | 3 | 15,8% | 1 | 5,6% | 2 | 7,7% | 26 | 9,9% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | | | 2 | 20,0% | 1 | 2,9% | | | | | 2 | 9,1% | 4 | 15,4% | 2 | 8,7% | 1 | 5,6% | 1 | 5,3% | 4 | 22,2% | 3 | 11,5% | 20 | 7,6% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 1 | 3,8% | | | 1 | 2,9% | | | | | | | 2 | 7,7% | 3 | 13,0% | | | 1 | 5,3% | | | 1 | 3,8% | 9 | 3,4% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | | | | | 2 | 5,7% | | | 1 | 3,8% | 1 | 4,5% | 3 | 11,5% | 2 | 8,7% | 1 | 5,6% | 1 | 5,3% | | | 2 | 7,7% | 13 | 5,0% |
| Administración del Estado | 2 | 7,7% | 1 | 10,0% | | | | | 1 | 3,8% | 1 | 4,5% | | | 1 | 4,3% | 1 | 5,6% | | | | | 2 | 7,7% | 9 | 3,4% |
| Consejería de Justicia e Interior | | | | | | | | | 2 | 7,7% | | | 1 | 3,8% | | | | | | | | | | | 3 | 1,1% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | | | | | 2 | 5,7% | | | | | 1 | 4,5% | 1 | 3,8% | 1 | 4,3% | | | | | | | 1 | 3,8% | 6 | 2,3% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | | | 1 | 10,0% | 2 | 5,7% | | | 1 | 3,8% | | | 1 | 3,8% | | | | | 1 | 5,3% | | | 1 | 3,8% | 7 | 2,7% |
| Administración Local | | | | | | | | | 1 | 3,8% | | | | | | | | | 1 | 5,3% | | | 1 | 3,8% | 3 | 1,1% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | | | 1 | 10,0% | 1 | 2,9% | | | | | | | | | | | 1 | 5,6% | | | | | | | 3 | 1,1% |
| Consejería de Turismo y Deporte | | | | | 1 | 2,9% | | | 1 | 3,8% | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 0,8% |
| Otros | 1 | 3,8% | | | 1 | 2,9% | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 5,6% | | 3 | 1,1% |
| Total general | 26 | 100,0% | 10 | 100,0% | 35 | 100,0% | 13 | 100,0% | 26 | 100,0% | 22 | 100,0% | 26 | 100,0% | 23 | 100,0% | 18 | 100,0% | 19 | 100,0% | 18 | 100,0% | 26 | 100,0% | 262 | 100,0% |

Tabla 58. 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-2016 | | feb-2016 | | mar-2016 | | abr-2016 | | may-2016 | | jun-2016 | | jul-2016 | | ago-2016 | | sep-2016 | | oct-2016 | | nov-2016 | | dic-2016 | | Total | % |
|---|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| | Total | % | | |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 1 | 3,8% | 1 | 10,0% | 14 | 40,0% | 4 | 30,8% | 5 | 19,2% | 4 | 18,2% | 6 | 23,1% | 9 | 39,1% | 1 | 5,6% | 4 | 21,1% | 3 | 16,7% | 4 | 15,4% | 56 | 21,4% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 3 | 11,5% | 1 | 10,0% | 4 | 11,4% | 3 | 23,1% | 6 | 23,1% | 4 | 18,2% | 7 | 26,9% | 4 | 17,4% | 4 | 22,2% | 6 | 31,6% | 4 | 22,2% | 4 | 15,4% | 50 | 19,1% |
| Admisión y Escolarización | 1 | 3,8% | | | 3 | 8,6% | | | 1 | 3,8% | 1 | 4,5% | 6 | 23,1% | | | 5 | 27,8% | 1 | 5,3% | 1 | 5,6% | | | 19 | 7,3% |
| Prestación de Servicios Sociales | 4 | 15,4% | | | 3 | 8,6% | 1 | 7,7% | 1 | 3,8% | 5 | 22,7% | 2 | 7,7% | 2 | 8,7% | | | | | 1 | 5,6% | 3 | 11,5% | 22 | 8,4% |
| Información Telefónica / Direcciones | 4 | 15,4% | 4 | 40,0% | 3 | 8,6% | 1 | 7,7% | 3 | 11,5% | | | 1 | 3,8% | | | | | | | 5 | 27,8% | 3 | 11,5% | 24 | 9,2% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 4 | 15,4% | 1 | 10,0% | | | 1 | 7,7% | | | | | 1 | 3,8% | | | 1 | 5,6% | 2 | 10,5% | | | 2 | 7,7% | 12 | 4,6% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 4 | 15,4% | | | 2 | 5,7% | 1 | 7,7% | 2 | 7,7% | 2 | 9,1% | | | | | 3 | 16,7% | 1 | 5,3% | 1 | 5,6% | 3 | 11,5% | 19 | 7,3% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 3 | 11,5% | 1 | 10,0% | 1 | 2,9% | | | 2 | 7,7% | 1 | 4,5% | | | 1 | 4,3% | 1 | 5,6% | 1 | 5,3% | 1 | 5,6% | 3 | 11,5% | 15 | 5,7% |
| Empleo Público | 1 | 3,8% | 1 | 10,0% | 1 | 2,9% | 1 | 7,7% | 3 | 11,5% | 1 | 4,5% | | | 1 | 4,3% | 1 | 5,6% | | | 1 | 5,6% | | | 11 | 4,2% |
| Viviendas | | | | | 1 | 2,9% | | | | | 1 | 4,5% | 2 | 7,7% | 2 | 8,7% | | | 1 | 5,3% | 1 | 5,6% | 1 | 3,8% | 9 | 3,4% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | | | | | 2 | 5,7% | | | 1 | 3,8% | 2 | 9,1% | | | 1 | 4,3% | | | 1 | 5,3% | | | 1 | 3,8% | 8 | 3,1% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1 | 3,8% | | | 1 | 2,9% | | | 1 | 3,8% | 1 | 4,5% | | | | | 1 | 5,6% | | | | | 2 | 7,7% | 7 | 2,7% |
| Cursos de Formación / Master | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 5,3% | | | | | 1 | 0,4% |
| Ferías / Certámenes | | | | | | | | | | | | | 1 | 3,8% | | | | | 1 | 5,3% | | | | | 1 | 0,4% |
| Horarios / Registro | | | | | | | | | | | | | 1 | 3,8% | | | 1 | 5,6% | | | | | | | 2 | 0,8% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | | | 1 | 10,0% | | | | | | | | | | | 1 | 4,3% | | | | | | | | | 2 | 0,8% |
| Publicaciones | | | | | | | | | 1 | 3,8% | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0,4% |
| Tramitación Telemática | | | | | | | 1 | 7,7% | | | | | | 1 | 4,3% | | | | | | | | | | 2 | 0,8% |
| Violencia/Maltrato | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 4,3% | | | | | | | | | 1 | 0,4% |
| Total general | 26 | 100,0% | 10 | 100,0% | 35 | 100,0% | 13 | 100,0% | 26 | 100,0% | 22 | 100,0% | 26 | 100,0% | 23 | 100,0% | 18 | 100,0% | 19 | 100,0% | 18 | 100,0% | 26 | 100,0% | 262 | 100,0% |

Tabla 59: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

14. Quejas o mejoras de las personas usuarias

A lo largo del año analizado se han registrado las siguientes solicitudes de servicio relacionadas con el Buzón de propuestas y mejoras:

| Nº Incidencia | Origen | Fecha creación | Fecha cierre | Área de conocimiento | Descripción | Respuesta al Ciudadano |
|---------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|---|--|
| 1-146057967 | Correo electrónico entrante | 12/05/2016 12:07:20 | 12/05/2016 15:30:42 | N/A | Es deplorable la información remitida. Creen ustedes que los ciudadanos somos tontos. Esa información esta a disposición de cualquier persona en la web de la junta de Andalucía, aunque al menos, al cabo de 4 días no me han remitido a la Oficina de Extranjeros Subdelegación del Gobierno en Córdoba. Opino que ese servicio sobra y sus gestores también El 6 de mayo de 2016, 11:42, <informacion@juntadeandalucia.es> escribió: Estimado usuario, muchas gracias por utilizar nuestro servicio: En relación a su consulta, le indicamos que el organismo competente en la materia objeto de su consulta es la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía. A continuación le facilitamos el enlace a la web del citado organismo, donde podrá consultar información sobre la materia objeto de su consulta: http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdady politicassociales/areas/infancia-familias/familia-numerosa/paginas/familia-numerosa-titulo.html Por último, le facilitamos el enlace al Portal de Atención a la Ciudadanía donde podrá realizar el trámite con certificado digital: http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ciudadania/web/guest/procedimientos?p_p_id=catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet&p_p_lifecycle=0&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=2&_catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet_idProcedimiento=177&_catalogoProcedimientos_WAR_catalogoProcedimientosportlet_cmd=detalle Para más información puede contactar con la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la provincia que le corresponda, donde el personal responsable le indicara al respecto. A continuación le facilitamos el enlace donde podrá consultar los datos de contacto de las diferentes delegaciones andaluzas: http://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdady politicassociales/consejeria/delegaciones.html Para cualquier otra duda o cuestión que pudiera surgirle, no dude en volver a c | Estimado usuario: Muchas gracias por utilizar nuestro servicio. En respuesta a su correo, en primer lugar le transmitimos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. En la respuesta remitida no le fue indicado que a través de informacion@juntadeandalucia.es sólo se presta información administrativa de carácter general, que es aquella que sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la administración andaluza y cuyo objeto es facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos (Ver artículo 3 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, BOJA 136, 26 de octubre). En este caso, la información que usted solicitaba era de carácter particular, que la citada norma define como "aquella que posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos y versará sobre los aspectos jurídicos o técnicos que deberán reunir las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración [...]". y cuya competencia recae en el órgano responsable del procedimiento en cuestión. Por ello, para obtener respuesta a las preguntas que planteaba, se le remitía al órgano competente en la materia, facilitándole tanto las informaciones disponibles en su web, como sus datos de contacto. Lamentamos que la omisión de la información relativa a las funciones de este servicio le haya inducido a confusión y creado molestias innecesarias. Por otra parte, le comunicamos que si usted considera que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los servicios de la administración pública andaluza, puede hacer uso del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible a través del siguiente enlace: https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/# Sin otro par |
| 1-146694612 | Correo electrónico entrante | 18/05/2016 13:30:22 | 18/05/2016 16:11:41 | N/A | ¿esa es la respuesta a mi pregunta 4 días después? No os preocupéis mi niña no ha entrado en el cole k tenemos a escasos 100 mts.imaginaba que no todos erais ineptos, pero me vuelvo a equivocar. Un saludo y recordad mi nombre xk os dolera la cabeza conmigo. Un saludo. Enviado desde mi dispositivo Samsung ----- Mensaje original ----- De: informacion@juntadeandalucia.es Fecha: 13/05/2016 9:49 (GMT+01:00) Para: javi_leon86@hotmail.com Asunto: Resolución consulta 1-146163613 Estimado usuario, muchas gracias por utilizar nuestro servicio: Le indicamos que el organismo competente en la materia objeto de su consulta es la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Le facilitamos el enlace a la web del Portal de Escolarización y matrícula para el curso escolar 2016 / 2017 donde podrá consultar toda la información sobre el sorteo público escolarización 2016 / 2017: http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/escolarizacion/inicio/-/contenidos/detalle/sorteo-publico-escolarizacion-2016 Para más información no contenida en los enlaces anteriores, puede dirigirse a la Delegación Territorial de Educación de su provincia, donde el personal responsable le informará al respecto. A continuación le facilitamos el enlace donde puede consultar los datos de contacto de las distintas delegaciones territoriales andaluzas: www.juntadeandalucia.es/organismos/educacion/consejeria/delegaciones.html Igualmente, puede contactar con el Teléfono de Información a la Comunidad Educativa 900. 84.80.00, en horario de 08:00 a 19:00 de lunes a viernes para solicitar más información. Para cualquier otra duda o cuestión que pudiera surgirle, no dude en volver a contactar con nosotros. Saludos | Volvemos a contactar con usted a fin de transmitirle nuestras más sinceras disculpas por la insatisfacción que pone de manifiesto en su correo en relación con nuestro servicio. Le informamos que según nuestro protocolo de actuación, las consultas recibidas a través de este servicio, habrán de contestarse en un plazo menor a cinco días. No obstante, le reiteramos nuestras disculpas si el plazo en el que ha sido enviada la respuesta ha sido causa de molestia o perjuicio para usted. Por otra parte, si usted considera que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios públicos prestados por la Junta de Andalucía, tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Para información específica al respecto, puede consultar el siguiente enlace: https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/ Por último, en relación con la situación que nos refiere en su correo relativa a la no admisión de su hija en el centro educativo elegido, le indicamos que puede dirigirse a la Delegación Territorial de Educación en su provincia, como órgano competente en la materia. A través de la misma, el personal responsable podrá orientarle al respecto. A continuación, le facilitamos el enlace donde podrá consultar los datos de contacto de las Delegaciones Territoriales de Educación en las distintas provincias andaluzas: www.juntadeandalucia.es/organismos/educacion/consejeria/delegaciones.html |
| 1-150955647 | Llamada entrante | 23/06/2016 8:57:35 | 24/06/2016 8:02:55 | N/A | Nos llama una ciudadana que nos solicita un teléfono fijo de Salud Responde, cita previa para el médico, y no un 902. Asegura que el teléfono existe y que desea que esté disponible para la ciudadanía y que sea accesible. Le orientamos para que interponga ante la Consejería de Salud, organismo responsable del servicio Salud Responde, una sugerencia o reclamación a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía. No obstante, le indico que si lo desea le tomamos nota como una propuesta o mejora de nuestro servicio de información general y nos solicita que así se haga y que del mismo modo ella interpondrá la Sugerencia o Reclamación a la Consejería de Salud. No nos facilita datos de contacto. | N3 toma nota de la propuesta. |

15. Glosario de Términos

Se relaciona a continuación los acrónimos y la terminología empleada.

15.1. 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. |

15.2. 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. |