



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

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2017

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 2017.

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 **955 06 26 27**.

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". Desde el pasado mes de septiembre de 2017, se eliminó la modalidad de realizar consultas sobre la administración andaluza mediante certificado digital, disponible en la zona Personal del portal de Atención a la Ciudadanía, quedando los demás canales habilitados para esta finalidad.

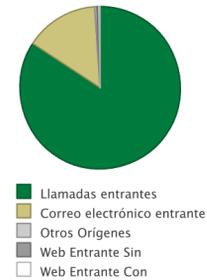
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- 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	688	789	2.391	3	120.036	123907
Correo electrónico entrante	178	106	831	1	20.575	21691
Otros Orígenes	57	1	45	0	538	641
Web Entrante Sin	8	0	27	0	479	514
Web Entrante Con	0	0	0	0	454	454
Total general	931	896	3.294	4	142.082	147207

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-2017	51	51	1.152	0	8.234	13	3	135	0	1.400	0	0	0	0	92	0	0	10	0	37	8	0	19	0	58	72	54	1.316	0	9.821
feb-2017	55	53	249	0	8.623	10	10	88	0	1.377	0	0	0	0	66	0	0	1	0	39	4	0	6	0	19	69	63	344	0	10.124
mar-2017	70	93	91	0	10.962	13	6	43	0	1.722	0	0	0	0	53	0	0	4	0	37	7	1	4	0	51	90	100	142	0	12.825
abr-2017	39	84	49	0	8.148	8	10	30	0	1.468	0	0	0	0	42	0	0	4	0	39	2	0	1	0	47	49	94	84	0	9.744
may-2017	51	90	117	0	10.742	8	6	61	0	1.654	0	0	0	0	44	3	0	3	0	51	4	0	2	0	36	66	96	183	0	12.527
jun-2017	71	74	140	0	12.504	12	14	47	1	2.057	0	0	0	0	34	1	0	2	0	57	3	0	4	0	42	87	88	193	1	14.694
jul-2017	49	55	47	0	11.214	21	5	34	0	2.050	0	0	0	0	44	0	0	0	0	55	2	0	1	0	61	72	60	82	0	13.424
ago-2017	41	39	28	1	7.708	14	6	16	0	1.508	0	0	0	0	30	0	0	0	0	33	6	0	1	0	43	61	45	45	1	9.322
sep-2017	69	46	123	0	13.783	21	5	64	0	2.377	0	0	0	0	49	0	0	1	0	47	5	0	3	0	52	95	51	191	0	16.308
oct-2017	67	59	208	0	10.916	27	18	96	0	2.032	0	0	0	0	4	0	1	0	0	50	12	0	2	0	38	110	77	307	0	13.036
nov-2017	81	87	122	1	10.181	17	13	152	0	1.780	0	0	0	0	0	0	1	0	4	3	0	2	0	46	101	100	277	1	12.011	
dic-2017	44	58	65	1	7.021	14	10	65	0	1.150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	1	0	0	0	45	59	68	130	1	8.246
Total general	688	789	2.391	3	120.036	178	106	831	1	120.575	0	0	0	0	454	8	0	27	0	479	57	1	45	0	538	931	896	3.294	4	142.082

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

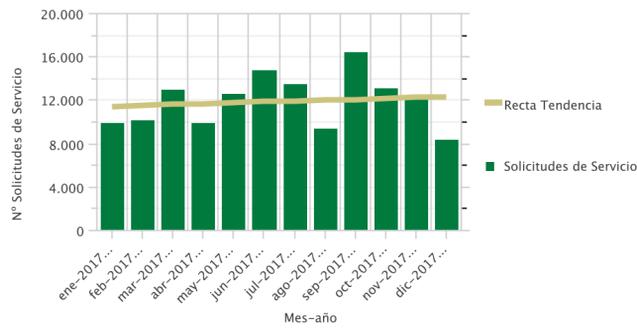
En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio relativas a la línea de Servicio IGA JdA registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

Origen	IGA JdA												IGA JdA
	ene-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017	oct-2017	nov-2017	dic-2017	
Llamada entrante	7719	8489	10864	8076	10099	11335	10434	7273	13285	10070	9537	6701	113882
Llamada entrante Offline	515	134	98	72	643	1169	780	435	498	846	644	320	6154
Total general	8234	8623	10962	8148	10742	12504	11214	7708	13783	10916	10181	7021	120036

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.

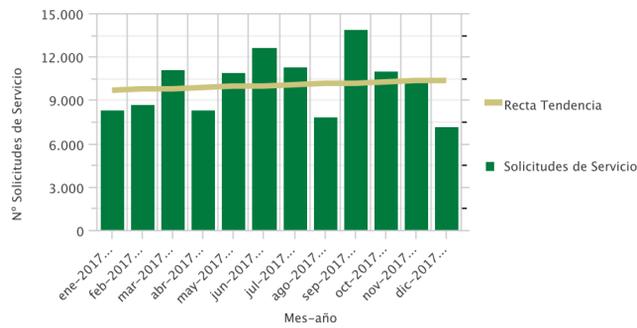


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2017	9821
feb-2017	10124
mar-2017	12825
abr-2017	9744
may-2017	12527
jun-2017	14694
jul-2017	13424
ago-2017	9322
sep-2017	16308
oct-2017	13036
nov-2017	12011
dic-2017	8246
Total general	142082

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':

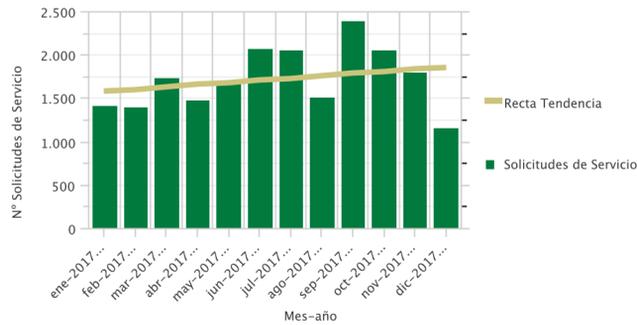


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2017	8234
feb-2017	8623
mar-2017	10962
abr-2017	8148
may-2017	10742
jun-2017	12504
jul-2017	11214
ago-2017	7708
sep-2017	13783
oct-2017	10916
nov-2017	10181
dic-2017	7021
Total general	120036

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':

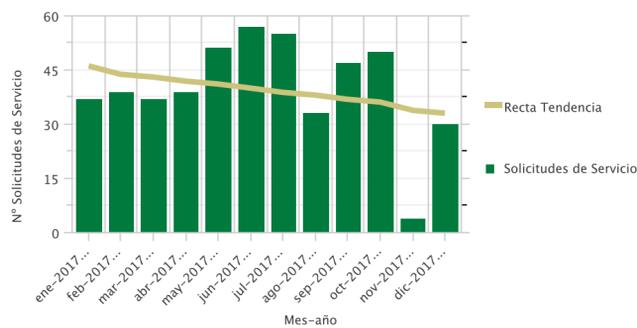


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	Solicitudes de Servicio
ene-2017	1400
feb-2017	1377
mar-2017	1722
abr-2017	1468
may-2017	1654
jun-2017	2057
jul-2017	2050
ago-2017	1508
sep-2017	2377
oct-2017	2032
nov-2017	1780
dic-2017	1150
Total general	20575

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':

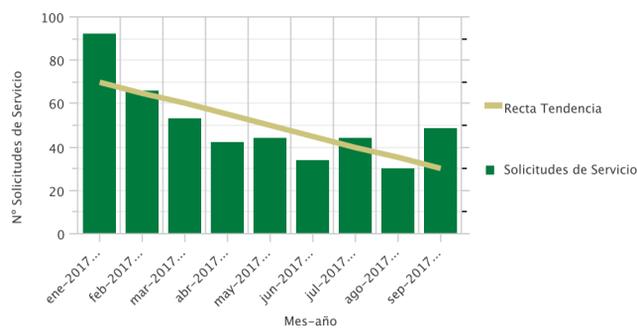


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2017	37
feb-2017	39
mar-2017	37
abr-2017	39
may-2017	51
jun-2017	57
jul-2017	55
ago-2017	33
sep-2017	47
oct-2017	50
nov-2017	4
dic-2017	30
Total general	479

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-2017	92
feb-2017	66
mar-2017	53
abr-2017	42
may-2017	44
jun-2017	34
jul-2017	44
ago-2017	30
sep-2017	49
Total general	454

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	34338	24,2%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	33641	23,7%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	25846	18,2%
Consejería de Salud	10115	7,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	9170	6,5%
Consejería de Economía y Conocimiento	5895	4,1%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	4163	2,9%
Administración del Estado	3982	2,8%
Consejería de Justicia e Interior	3691	2,6%
Consejería de Fomento y Vivienda	3570	2,5%
Consejería de Turismo y Deporte	1693	1,2%
Otros	1539	1,1%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	1572	1,1%
Consejería de Cultura	1157	0,8%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	841	0,6%
Administración Local	641	0,5%
No Definido	200	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	28	0,0%
Total general	142082	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	32082	22,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	12610	8,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	11809	8,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	9201	6,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	7911	5,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	7605	5,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	4833	3,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	4630	3,3%
Administración del Estado	3982	2,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	3891	2,7%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	2966	2,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	2758	1,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	2385	1,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	2266	1,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	1866	1,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	1761	1,2%
OTROS	1539	1,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	1538	1,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	1435	1,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1382	1,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	1363	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1263	0,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1257	0,9%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1189	0,8%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	1139	0,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	1068	0,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	1055	0,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	1011	0,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	931	0,7%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	907	0,6%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	850	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	724	0,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	720	0,5%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	670	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	744	0,5%
Administración Local	641	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	570	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	539	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	496	0,3%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	478	0,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	468	0,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	423	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	425	0,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	327	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	311	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	287	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	270	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	259	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	236	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	230	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	226	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	211	0,1%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	206	0,1%
No Definido	200	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	154	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	151	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	136	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	123	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	116	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	111	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	110	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	103	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	103	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	128	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	94	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	104	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	67	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	50	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	48	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	46	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	31	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	28	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	28	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	34	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	34	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	20	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	20	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	17	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	14	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	14	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	14	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	10	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	9	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	5	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	5	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
Total general	142082	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	29182	24,3%
Consejería de Educación	27273	22,7%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	23298	19,4%
Consejería de Salud	8819	7,3%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	7755	6,5%
Consejería de Economía y Conocimiento	4764	4,0%
Administración del Estado	3514	2,9%
Consejería de Justicia e Interior	3371	2,8%
Consejería de Fomento y Vivienda	3340	2,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3300	2,7%
Consejería de Turismo y Deporte	1450	1,2%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	1299	1,1%
Consejería de Cultura	897	0,7%
Otros	649	0,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	616	0,5%
Administración Local	492	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	17	0,0%
Total general	120036	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	25491	21,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	11138	9,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	10680	8,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	7977	6,6%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	6972	5,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	6360	5,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	4204	3,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	4009	3,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	3704	3,1%
Administración del Estado	3514	2,9%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	2647	2,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	2044	1,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	1929	1,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1890	1,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	1763	1,5%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	1687	1,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	1419	1,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	1294	1,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	1227	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	1092	0,9%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	1049	0,9%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1046	0,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	936	0,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	922	0,8%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	911	0,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	881	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	781	0,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	756	0,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	749	0,6%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	721	0,6%
OTROS	649	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	648	0,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	609	0,5%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	602	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	543	0,5%
Administración Local	492	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	489	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	467	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	456	0,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	408	0,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	407	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	298	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	316	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	299	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	266	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	248	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	211	0,2%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	208	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	190	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	188	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	186	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	186	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	166	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	93	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	131	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	119	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	112	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	109	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	99	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	92	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	92	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	90	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	86	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	74	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	69	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	68	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	49	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	50	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	41	0,0%

Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	38	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	38	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	30	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	27	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	25	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	24	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	19	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	19	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	17	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	17	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	13	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	11	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	10	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	9	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	7	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	5	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	5	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	4	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	4	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	4	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
Total general	120036	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	6740	32,8%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	4239	20,6%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	2367	11,5%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1373	6,7%
Consejería de Salud	1207	5,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	1083	5,3%
Otros	783	3,8%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	636	3,1%
Administración del Estado	426	2,1%
Consejería de Justicia e Interior	294	1,4%
Consejería de Cultura	237	1,2%
Consejería de Turismo y Deporte	229	1,1%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	255	1,2%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	196	1,0%
No Definido	191	0,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	172	0,8%
Administración Local	139	0,7%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	8	0,0%
Total general	20575	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	6320	30,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	1388	6,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	1189	5,8%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	1168	5,7%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	1045	5,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	890	4,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	806	3,9%
OTROS	783	3,8%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	683	3,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	463	2,3%
Administración del Estado	426	2,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	384	1,9%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	341	1,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	322	1,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	307	1,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	253	1,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	246	1,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	196	1,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	191	0,9%
No Definido	191	0,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	179	0,9%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	170	0,8%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	159	0,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	151	0,7%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	150	0,7%
Administración Local	139	0,7%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	134	0,7%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	133	0,6%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES ₂)	103	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	101	0,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	94	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	77	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	75	0,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	75	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	70	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	69	0,3%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	67	0,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	60	0,3%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	60	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	57	0,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	52	0,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	49	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	49	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	46	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	40	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	39	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	39	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	37	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	33	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	31	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	28	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	27	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	26	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	21	0,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS ₂)	24	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	24	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	24	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	24	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	23	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	19	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	17	0,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	13	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	12	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	11	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	10	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	10	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	9	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	9	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	9	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	9	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO	9	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	5	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	8	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	8	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	7	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	7	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	6	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	6	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	6	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	5	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	4	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	4	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	3	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	1	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	1	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	1	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	1	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
Total general	20575	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	177	37,0%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	67	14,0%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	42	8,8%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	41	8,6%
Consejería de Salud	20	4,2%
Consejería de Economía y Conocimiento	20	4,2%
Otros	19	4,0%
Consejería de Cultura	18	3,8%
Administración del Estado	16	3,3%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	15	3,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	9	1,9%
Consejería de Justicia e Interior	8	1,7%
Consejería de Turismo y Deporte	7	1,5%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	7	1,5%
Consejería de Fomento y Vivienda	5	1,0%
No Definido	4	0,8%
Administración Local	3	0,6%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	479	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	152	31,7%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	23	4,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19	4,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	19	4,0%
OTROS	19	4,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	18	3,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	16	3,3%
Administración del Estado	16	3,3%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	16	3,3%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	14	2,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	13	2,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	12	2,5%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	10	2,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	10	2,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	10	2,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	10	2,1%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	9	1,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	7	1,5%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	6	1,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	6	1,3%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	5	1,0%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	5	1,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	5	1,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	5	1,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	5	1,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	4	0,8%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)	4	0,8%
No Definido	4	0,8%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	3	0,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	3	0,6%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	3	0,6%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	3	0,6%
Administración Local	3	0,6%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	2	0,4%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	3	0,6%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	1	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	1	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	1	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	1	0,2%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	479	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	108	23,8%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	78	17,2%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	67	14,8%
Otros	56	12,3%
Consejería de Educación	32	7,0%
Consejería de Salud	22	4,8%
Consejería de Economía y Conocimiento	21	4,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	19	4,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	17	3,7%
Consejería de Justicia e Interior	7	1,5%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	7	1,5%
Administración del Estado	7	1,5%
No Definido	5	1,1%
Consejería de Turismo y Deporte	3	0,7%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	2	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,4%
Consejería de Cultura	1	0,2%
Total general	454	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	57	12,6%
OTROS	56	12,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	34	7,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	25	5,5%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	23	5,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	23	5,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	21	4,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	20	4,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	19	4,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	16	3,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	15	3,3%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	13	2,9%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	12	2,6%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	11	2,4%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	11	2,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	11	2,4%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	11	2,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN	8	1,8%
Administración del Estado	7	1,5%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	6	1,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	6	1,3%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	5	1,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	5	1,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	5	1,1%
No Definido	5	1,1%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)	2	0,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	2	0,4%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	2	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	2	0,4%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	2	0,4%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	1	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	1	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	1	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	1	0,2%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	1	0,2%
Total general	454	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	45262	31,9%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	22055	15,5%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	11518	8,1%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	10338	7,3%
Admisión y Escolarización	10164	7,2%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	7079	5,0%
Prestación de Servicios Sociales	5554	3,9%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	5263	3,7%
Inscripciones en Registros Oficiales	5073	3,6%
Controles / Inspecciones / Programas	4544	3,2%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	3679	2,6%
Empleo Público	3415	2,4%
Tramitación Telemática	1801	1,3%
Cursos de Formación / Master	1513	1,1%
Información complementaria	1183	0,8%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	684	0,5%
Viviendas	600	0,4%
Horarios / Registro	512	0,4%
Errores / Incidencias Portales	468	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	348	0,2%
Publicaciones	273	0,2%
Por definir	198	0,1%
Conciertos / Convenios	152	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	151	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	116	0,1%
No Definido	44	0,0%
Violencia/Maltrato	40	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	28	0,0%
Ferías / Certámenes	16	0,0%
Urbanismo	5	0,0%
Transparencia	4	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	2	0,0%
Total general	142082	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 pertenezca durante el año de análisis:

SubServicio	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, Administración Local y Memoria Democrática	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	Consejería de Salud	Consejería de Turismo y Deporte	Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	Otros	Adm. Local	Adm. del Estado	No definido	Total general
Información Telefónica / Direcciones	3657	431	1518	8740	9402	1605	1216	9404	2095	733	401	5349	711						45262
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	1923	115	3033	8528	2766	318	54	4680	62	151	18	237	170						22055
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	504	15	22	558	881	252	17	8626	35	33	21	463	90					1	11518
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1578	147	136	524	4412	465	142	1650	289	66	229	538	162						10338
Admisión y Escolarización			453	9711															10164
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	486	114	194	809	1808	226	552	868	204	234	102	1288	129		65				7079
Prestación de Servicios Sociales								5554											5554
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla															654	636	3973		5263
Inscripciones en Registros Oficiales	563	181	140	20	1189	8	44	1573	665	14	8	338	329					1	5073
Controles / Inspecciones / Programas	89	34	36	198	2608	10	6	742	14	140	17	630	20						4544
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	5		185	3381	65	24	2	3	2		2	4	6						3679
Empleo Público				1372				935	46			1062							3415
Tramitación Telemática	127	40	56	80	1135	20	86	155	23	10	11	42	16						1801
Cursos de Formación / Master	75	4	69	197	1024	3	7	67	24	1	3	32	7						1513
Petición de información complementaria															813				813
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General							684												684
Viviendas						600													600
Horarios / Registro	24	6	10	33	43	5	227	52	25	48	4	28	7						512
Errores / Incidencias Portales	25	2	11	14	304	6	35	19	11	18		20	3						468
Envío de información complementaria	31	12	19	87	33	5	22	103	11	6	1	15	6		5	5	9		370
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	29	3	3	31	39	10	40	70	21	43	9	31	19						348
Publicaciones	47	50	6	22	13	10	26	27	2	22	6	25	17						273
Por definir																		198	198
Conciertos / Convenios	2	1	4	4	120	1	1	12		1		6							152
Asistencia Jurídica Gratuita									151										151
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	1	1		27	2	2	67	2	2	2	4	6							116
No Definido											44								44
Violencia/Maltrato				1				29	8	2									40
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma														28					28
Ferías / Certámenes	4	1		1	2			5	1			1	1						16
Urbanismo											5								5
Transparencia										4									4
Buzón de propuestas y mejoras															2				2
Total general	9170	1157	5895	34338	25846	3570	4163	33641	3691	1572	841	10115	1693	28	1539	641	3982	200	142082

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	44995	37,5%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	17199	14,3%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	9604	8,0%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	8348	7,0%
Admisión y Escolarización	7191	6,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	4918	4,1%
Prestación de Servicios Sociales	4593	3,8%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	4592	3,8%
Inscripciones en Registros Oficiales	4281	3,6%
Controles / Inspecciones / Programas	3601	3,0%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2597	2,2%
Empleo Público	2546	2,1%
Tramitación Telemática	1639	1,4%
Cursos de Formación / Master	1131	0,9%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	591	0,5%
Viviendas	559	0,5%
Horarios / Registro	478	0,4%
Errores / Incidencias Portales	422	0,4%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	218	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	133	0,1%
Publicaciones	113	0,1%
Conciertos / Convenios	110	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	86	0,1%
No Definido	32	0,0%
Violencia/Maltrato	19	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	17	0,0%
Ferías / Certámenes	11	0,0%
Información complementaria	4	0,0%
Transparencia	4	0,0%
Urbanismo	2	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	2	0,0%
Total general	120036	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	4704	22,9%
Admisión y Escolarización	2876	14,0%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1953	9,5%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1807	8,8%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1763	8,6%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1054	5,1%
Prestación de Servicios Sociales	918	4,5%
Controles / Inspecciones / Programas	902	4,4%
Inscripciones en Registros Oficiales	742	3,6%
Empleo Público	725	3,5%
Información complementaria	1069	5,2%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	615	3,0%
Cursos de Formación / Master	368	1,8%
Información Telefónica / Direcciones	232	1,1%
Por definir	189	0,9%
Publicaciones	155	0,8%
Tramitación Telemática	143	0,7%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	116	0,6%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	45	0,2%
Conciertos / Convenios	38	0,2%
Errores / Incidencias Portales	37	0,2%
Horarios / Registro	27	0,1%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	23	0,1%
Violencia/Maltrato	21	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	17	0,1%
Viviendas	12	0,1%
No Definido	8	0,0%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	8	0,0%
Ferías / Certámenes	5	0,0%
Urbanismo	3	0,0%
Total general	20575	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	%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	69	14,4%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	64	13,4%
Admisión y Escolarización	61	12,7%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	46	9,6%
Empleo Público	38	7,9%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	38	7,9%
Información complementaria	23	4,8%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	22	4,6%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	21	4,4%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	19	4,0%
Inscripciones en Registros Oficiales	13	2,7%
Prestación de Servicios Sociales	9	1,9%
Tramitación Telemática	9	1,9%
Controles / Inspecciones / Programas	8	1,7%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	7	1,5%
Información Telefónica / Direcciones	6	1,3%
Cursos de Formación / Master	5	1,0%
Errores / Incidencias Portales	5	1,0%
Por definir	4	0,8%
Conciertos / Convenios	3	0,6%
No Definido	2	0,4%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	2	0,4%
Publicaciones	2	0,4%
Horarios / Registro	2	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,2%
Total general	479	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	%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	71	15,6%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	68	15,0%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	60	13,2%
Información complementaria	55	12,1%
Empleo Público	46	10,1%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	42	9,3%
Inscripciones en Registros Oficiales	27	5,9%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	20	4,4%
Prestación de Servicios Sociales	11	2,4%
Viviendas	9	2,0%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	8	1,8%
Controles / Inspecciones / Programas	6	1,3%
Información Telefónica / Direcciones	5	1,1%
Por definir	5	1,1%
Cursos de Formación / Master	4	0,9%
Admisión y Escolarización	3	0,7%
Tramitación Telemática	3	0,7%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	2	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	2	0,4%
Horarios / Registro	2	0,4%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	2	0,4%
Errores / Incidencias Portales	1	0,2%
Asistencia Jurídica Gratuita	1	0,2%
No Definido	1	0,2%
Total general	454	100,0%

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

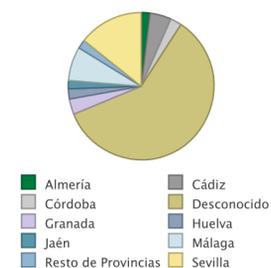
7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

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	2754	1,9%
Cádiz	6755	4,8%
Córdoba	3565	2,5%
Granada	4836	3,4%
Huelva	3152	2,2%
Jaén	2597	1,8%
Málaga	10582	7,4%
Sevilla	20383	14,3%
Resto de Provincias	2764	1,9%
Desconocido	84694	59,6%
Total general	142082	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	2724	2,3%
Cádiz	6680	5,6%
Córdoba	3525	2,9%
Granada	4780	4,0%
Huelva	3129	2,6%
Jaén	2557	2,1%
Málaga	10465	8,7%
Sevilla	20133	16,8%
Resto de Provincias	2707	2,3%
Desconocido	63336	52,8%
Total general	120036	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	26	0,1%
Cádiz	48	0,2%
Córdoba	30	0,1%
Granada	41	0,2%
Huelva	17	0,1%
Jaén	21	0,1%
Málaga	87	0,4%
Sevilla	198	1,0%
Resto de Provincias	45	0,2%
Desconocido	20062	97,5%
Total general	20575	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	%
Cádiz	3	0,6%
Córdoba	1	0,2%
Jaén	1	0,2%
Málaga	1	0,2%
Sevilla	2	0,4%
Resto de Provincias	2	0,4%
Desconocido	469	97,9%
Total general	479	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	3	0,7%
Cádiz	13	2,9%
Córdoba	6	1,3%
Granada	15	3,3%
Huelva	4	0,9%
Jaén	14	3,1%
Málaga	16	3,5%
Sevilla	29	6,4%
Resto de Provincias	2	0,4%
Desconocido	352	77,5%
Total general	454	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	84694	59,6%
Total		84694	59,6%
Andalucía	Almería	2754	1,9%
	Cádiz	6755	4,8%
	Córdoba	3565	2,5%
	Granada	4836	3,4%
	Huelva	3152	2,2%
	Jaén	2597	1,8%
	Málaga	10582	7,4%
	Sevilla	20383	14,3%
Andalucía Total		54624	38,4%
Asturias	Asturias	24	0,0%
Asturias Total		24	0,0%
C. Aragón	Huesca	10	0,0%
	Teruel	6	0,0%
	Zaragoza	40	0,0%
C. Aragón Total		56	0,0%
C. Valenciana	Alicante	79	0,1%
	Castellón	21	0,0%
	Valencia	128	0,1%
C. Valenciana Total		228	0,2%
C. Balear	Baleares	45	0,0%
C. Balear Total		45	0,0%
Canarias	Las Palmas	35	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	20	0,0%
Canarias Total		55	0,0%
Cantabria	Cantabria	20	0,0%
Cantabria Total		20	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	40	0,0%
	Ciudad Real	73	0,1%
	Cuenca	5	0,0%
	Guadalajara	6	0,0%
	Toledo	48	0,0%
Castilla- La Mancha Total		172	0,1%
Castilla-Leon	Burgos	16	0,0%
	León	27	0,0%
	Palencia	10	0,0%
	Salamanca	47	0,0%
	Segovia	14	0,0%
	Soria	9	0,0%
	Valladolid	41	0,0%
	Zamora	9	0,0%
	Ávila	10	0,0%
Castilla-Leon Total		183	0,1%
Cataluña	Barcelona	319	0,2%
	Girona	18	0,0%
	Lleida	12	0,0%
	Tarragona	23	0,0%
Cataluña Total		372	0,3%
Ceuta	Ceuta	15	0,0%
Ceuta Total		15	0,0%
Extremadura	Badajoz	108	0,1%
	Cáceres	29	0,0%
Extremadura Total		137	0,1%
Galicia	A Coruña	44	0,0%
	Lugo	8	0,0%
	Orense	10	0,0%
	Pontevedra	24	0,0%
Galicia Total		86	0,1%
La Rioja	La Rioja	14	0,0%
La Rioja Total		14	0,0%
Madrid	Madrid	1112	0,8%
Madrid Total		1112	0,8%
Melilla	Melilla	5	0,0%
Melilla Total		5	0,0%
Murcia	Murcia	155	0,1%
Murcia Total		155	0,1%
Navarra	Navarra	19	0,0%
Navarra Total		19	0,0%
País Vasco	Guipúzcoa	21	0,0%
	Vizcaya	29	0,0%
	Álava	16	0,0%
País Vasco Total		66	0,0%
Total general		142082	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	63336	52,8%
Total		63336	52,8%
Andalucía	Almería	2724	2,3%
	Cádiz	6680	5,6%
	Córdoba	3525	2,9%
	Granada	4780	4,0%
	Huelva	3129	2,6%
	Jaén	2557	2,1%
	Málaga	10465	8,7%
	Sevilla	20133	16,8%
Andalucía Total		53993	45,0%
Asturias	Asturias	24	0,0%
Asturias Total		24	0,0%
C. Aragón	Huesca	9	0,0%
	Teruel	6	0,0%
	Zaragoza	39	0,0%
C. Aragón Total		54	0,0%
C. Valenciana	Alicante	77	0,1%
	Castellón	20	0,0%
	Valencia	123	0,1%
C. Valenciana Total		220	0,2%
C. Balear	Baleares	44	0,0%
C. Balear Total		44	0,0%
Canarias	Las Palmas	33	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	19	0,0%
Canarias Total		52	0,0%
Cantabria	Cantabria	20	0,0%
Cantabria Total		20	0,0%
Castilla- La Mancha	Albacete	40	0,0%
	Ciudad Real	72	0,1%
	Cuenca	5	0,0%
	Guadalajara	6	0,0%
	Toledo	47	0,0%
Castilla- La Mancha Total		170	0,1%
Castilla-Leon	Burgos	16	0,0%
	León	27	0,0%
	Palencia	10	0,0%
	Salamanca	47	0,0%
	Segovia	14	0,0%
	Soria	9	0,0%
	Valladolid	41	0,0%
	Zamora	9	0,0%
	Ávila	10	0,0%
Castilla-Leon Total		183	0,2%
Cataluña	Barcelona	313	0,3%
	Girona	18	0,0%
	Lleida	12	0,0%
	Tarragona	23	0,0%
Cataluña Total		366	0,3%
Ceuta	Ceuta	15	0,0%
Ceuta Total		15	0,0%
Extremadura	Badajoz	106	0,1%
	Cáceres	28	0,0%
Extremadura Total		134	0,1%
Galicia	A Coruña	42	0,0%
	Lugo	8	0,0%
	Orense	10	0,0%
	Pontevedra	24	0,0%
Galicia Total		84	0,1%
La Rioja	La Rioja	14	0,0%
La Rioja Total		14	0,0%
Madrid	Madrid	1087	0,9%
Madrid Total		1087	0,9%
Melilla	Melilla	5	0,0%
Melilla Total		5	0,0%
Murcia	Murcia	154	0,1%
Murcia Total		154	0,1%
Navarra	Navarra	17	0,0%
Navarra Total		17	0,0%
Pais Vasco	Guipúzcoa	19	0,0%
	Vizcaya	29	0,0%
	Álava	16	0,0%
Pais Vasco Total		64	0,1%
Total general		120036	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	20062	97,5%
Total		20062	97,5%
Andalucía	Almería	26	0,1%
	Cádiz	48	0,2%
	Córdoba	30	0,1%
	Granada	41	0,2%
	Huelva	17	0,1%
	Jaén	21	0,1%
	Málaga	87	0,4%
	Sevilla	198	1,0%
Andalucía Total		468	2,3%
C. Aragón	Huesca	1	0,0%
	Zaragoza	1	0,0%
C. Aragón Total		2	0,0%
C. Valenciana	Alicante	2	0,0%
	Valencia	4	0,0%
C. Valenciana Total		6	0,0%
C. Balear	Baleares	1	0,0%
C. Balear Total		1	0,0%
Canarias	Las Palmas	2	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	1	0,0%
Canarias Total		3	0,0%
Castilla- La Mancha	Ciudad Real	1	0,0%
	Toledo	1	0,0%
Castilla- La Mancha Total		2	0,0%
Cataluña	Barcelona	4	0,0%
Cataluña Total		4	0,0%
Extremadura	Badajoz	1	0,0%
	Cáceres	1	0,0%
Extremadura Total		2	0,0%
Galicia	A Coruña	2	0,0%
Galicia Total		2	0,0%
Madrid	Madrid	21	0,1%
Madrid Total		21	0,1%
Murcia	Murcia	1	0,0%
Murcia Total		1	0,0%
Navarra	Navarra	1	0,0%
Navarra Total		1	0,0%
Total general		20575	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	469	97,9%
Total		469	97,9%
Andalucía	Cádiz	3	0,6%
	Córdoba	1	0,2%
	Jaén	1	0,2%
	Málaga	1	0,2%
	Sevilla	2	0,4%
Andalucía Total		8	1,7%
C. Valenciana	Castellón	1	0,2%
C. Valenciana Total		1	0,2%
Cataluña	Barcelona	1	0,2%
Cataluña Total		1	0,2%
Total general		479	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	352	77,5%
Total		352	77,5%
Andalucía	Almería	3	0,7%
	Cádiz	13	2,9%
	Córdoba	6	1,3%
	Granada	15	3,3%
	Huelva	4	0,9%
	Jaén	14	3,1%
	Málaga	16	3,5%
	Sevilla	29	6,4%
Andalucía Total		100	22,0%
Cataluña	Barcelona	1	0,2%
Cataluña Total		1	0,2%
Madrid	Madrid	1	0,2%
Madrid Total		1	0,2%
Total general		454	100,0%

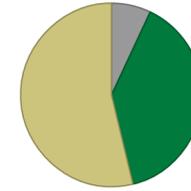
Tabla 34. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

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	76424	53,8%
Hombre	55692	39,2%
Desconocido	9966	7,0%
Total general	142082	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-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017	oct-2017	nov-2017	dic-2017	
Mujer	4663	4889	6550	4807	6330	7338	6605	4268	8149	6606	6003	3979	70187
Hombre	3487	3665	4303	3268	4368	5095	4583	3390	5570	4229	4126	2999	49083
Desconocido	84	69	109	73	44	71	26	50	64	81	52	43	766
Total general	8234	8623	10962	8148	10742	12504	11214	7708	13783	10916	10181	7021	120036

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-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017	oct-2017	nov-2017	dic-2017	
Mujer	415	400	500	379	423	565	495	357	700	668	529	362	5793
Hombre	361	460	542	469	488	725	557	401	551	571	531	272	5928
Desconocido	624	517	680	620	743	767	998	750	1126	793	720	516	8854
Total general	1400	1377	1722	1468	1654	2057	2050	1508	2377	2032	1780	1150	20575

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-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017	oct-2017	nov-2017	dic-2017	
Mujer	6	7	10	6	8	14	12	8	10	9		15	105
Hombre	3	9	6	15	17	18	15	6	9	19		5	122
Desconocido	28	23	21	18	26	25	28	19	28	22	4	10	252
Total general	37	39	37	39	51	57	55	33	47	50	4	30	479

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-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017		
Mujer	19	13	12	14	6	9	7	5	11	96	
Hombre	72	51	40	27	36	24	36	25	38	349	
Desconocido	1	2	1	1	2	1	1			9	
Total general	92	66	53	42	44	34	44	30	49	454	

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

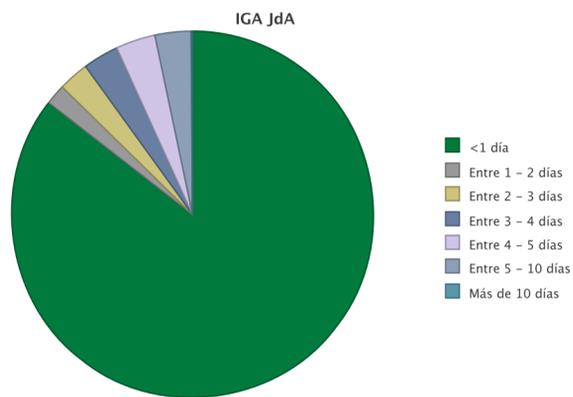
Nota: En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

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	116120	2462	3687	4320	4787	4365	166	135907

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



Gráfica 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	119494	12358	3355	440	192	66	2	135907

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	113.394	232	86	67	31	61	11	113.882

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	113676	136	34	24	1	10	1	113882

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	2.332	2.112	3.434	4.051	4.496	3.986	144	20.555

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	Total general
Nº Solicitudes Resueltas	5276	11585	3077	383	182	52	20555

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	36	51	83	84	106	115	3	478

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	103	269	92	9	3	2	478

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	59	45	58	77	112	99	4	454

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	114	249	82	4	4	1	454

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-2017	feb-2017	mar-2017	abr-2017	may-2017	jun-2017	jul-2017	ago-2017	sep-2017	oct-2017	nov-2017	dic-2017	Total general
Correo electrónico entrante	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	21
Portal Web	1								1				2
Llamada entrante			1	1	1	1					1	2	7
Web Entrante Con							2	1	1				4
Web Entrante Sin									1				1
Traspasada CEIS										1			1
Total general	2	1	3	2	2	4	5	4	5	3	2	3	36

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	3	7	10	20
Llamada entrante	6			6
Web Entrante Con			4	4
Portal Web			1	2
Email entrante Offline		1		1
Traspasada CEIS			1	1
Llamada entrante Offline	1			1
Web Entrante Sin			1	1
Total general	10	9	17	36

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.

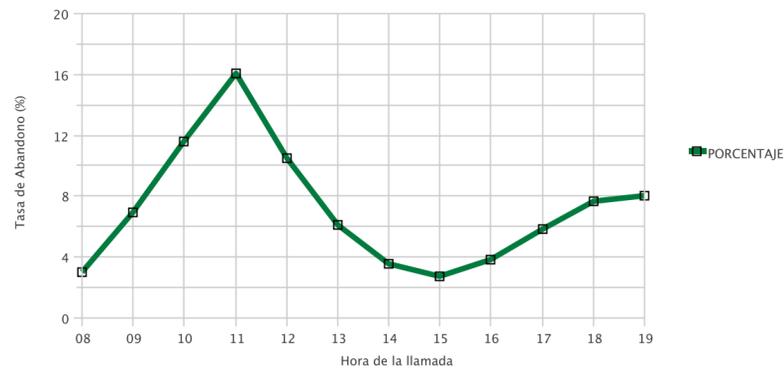
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nº Llamadas Recibidas	14076	12233	14805	10859	14605	17187	16947	11867	18214	15571	14037	10053
Nº Llamadas Atendidas	12426	11370	13826	10162	13452	15463	14124	10194	16712	14020	13303	9457
Nº Llamadas Perdidas	1650	863	978	694	1152	1724	2823	1673	1502	1551	734	596
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	2	1		1	1	1	1	3		2	2	2
Nº Llamadas Tiempo Excedido	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Nº Llamadas Abandonadas	1648	862	978	693	1151	1723	2822	1670	1502	1549	732	594
% Llamadas Abandonadas	11,71	7,05	6,61	6,38	7,88	10,03	16,65	14,07	8,25	9,95	5,21	5,91
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 26s	0h 2m 18s	0h 2m 11s	0h 2m 24s	0h 2m 7s	0h 2m 14s	0h 2m 2s	0h 2m 5s	0h 2m 14s	0h 2m 21s	0h 2m 27s	0h 2m 27s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 1m 0s	0h 0m 31s	0h 0m 30s	0h 0m 29s	0h 0m 35s	0h 0m 42s	0h 1m 2s	0h 0m 59s	0h 0m 37s	0h 0m 45s	0h 0m 26s	0h 0m 25s

Tabla 52. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

	Total
Nº Llamadas Recibidas	170454
Nº Llamadas Atendidas	154509
Nº Llamadas Perdidas	15940
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	16
Nº Llamadas Tiempo Excedido	5
Nº Llamadas Abandonadas	15924
% Llamadas Abandonadas	9,34
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 16s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 41s

Tabla 53. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

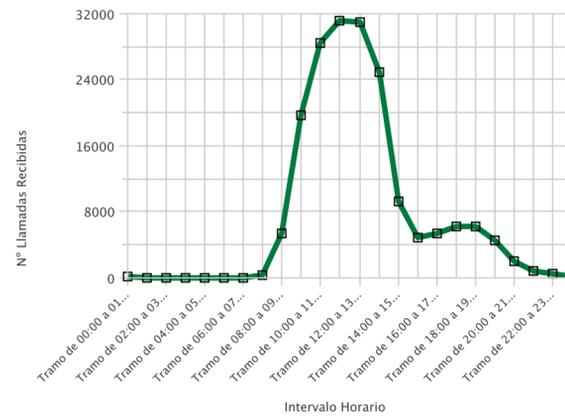
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el mes de análisis. Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (955 062 627) por franja horaria, quedaría representada 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 último mes de análisis dentro del horario de atención del Centro. Gráficamente la distribución de las llamadas recibidas quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 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	Llamadas recibidas durante el horario de atención	Total
Tramo de 00:00 a 01:00	137		137
Tramo de 01:00 a 02:00	60		60
Tramo de 02:00 a 03:00	33		33
Tramo de 03:00 a 04:00	14		14
Tramo de 04:00 a 05:00	18		18
Tramo de 05:00 a 06:00	23		23
Tramo de 06:00 a 07:00	39		39
Tramo de 07:00 a 08:00	350		350
Tramo de 08:00 a 09:00	252	5216	5468
Tramo de 09:00 a 10:00	567	19145	19712
Tramo de 10:00 a 11:00	805	27641	28446
Tramo de 11:00 a 12:00	965	30150	31115
Tramo de 12:00 a 13:00	993	29970	30963
Tramo de 13:00 a 14:00	831	24149	24980
Tramo de 14:00 a 15:00	411	8771	9182
Tramo de 15:00 a 16:00	365	4476	4841
Tramo de 16:00 a 17:00	362	5059	5421
Tramo de 17:00 a 18:00	409	5901	6310
Tramo de 18:00 a 19:00	437	5826	6263
Tramo de 19:00 a 20:00	383	4150	4533
Tramo de 20:00 a 21:00	2060		2060
Tramo de 21:00 a 22:00	845		845
Tramo de 22:00 a 23:00	422		422
Tramo de 23:00 a 00:00	248		248
Total general	11029	170454	181483

Tabla 54. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica

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

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Llamadas recibidas durante el horario de atención	14076	12233	14805	10859	14605	17187	16947	11867	18214	15571	14037	10053	170454
Llamadas recibidas fuera del horario de atención	1059	747	787	755	837	1069	1249	842	1142	926	866	750	11029
Total general	15135	12980	15592	11614	15442	18256	18196	12709	19356	16497	14903	10803	181483

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	92469
Fijo	67442
Extensión	10512
90	31
Total general	170454

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)	284
Número de Consultas Reales	323
Total Grabados	403

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-2017		feb-2017		mar-2017		abr-2017		may-2017		jun-2017		jul-2017		ago-2017		sep-2017		oct-2017		nov-2017		dic-2017		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Consejería de Educación	3	10,0%	3	42,9%	1	4,3%	5	22,7%	3	15,0%	6	28,6%	10	25,6%	3	11,5%	4	16,0%	3	23,1%	4	16,7%	3	10,7%	48	17,3%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	7	23,3%	1	14,3%	9	39,1%	8	36,4%	4	20,0%	3	14,3%	9	23,1%	8	30,8%	3	12,0%	2	15,4%	3	12,5%	6	21,4%	63	22,7%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	2	6,7%			3	13,0%	3	13,6%	6	30,0%	4	19,0%	2	5,1%	4	15,4%	7	28,0%	2	15,4%	6	25,0%	6	21,4%	45	16,2%
Consejería de Fomento y Vivienda	1	3,3%			2	8,7%			2	10,0%	2	9,5%	6	15,4%	2	7,7%	3	12,0%	2	15,4%	3	12,5%	4	14,3%	27	9,7%
Consejería de Salud	3	10,0%	1	14,3%			2	9,1%	3	15,0%	3	14,3%	4	10,3%	3	11,5%	2	8,0%	2	15,4%	2	8,3%	2	7,1%	27	9,7%
Administración del Estado	2	6,7%			1	4,3%	1	4,5%	1	5,0%	1	4,8%	2	5,1%	1	3,8%	1	4,0%			2	8,3%	3	10,7%	15	5,4%
Consejería de Hacienda y Administración Pública	3	10,0%	2	28,6%	1	4,3%							1	2,6%			2	8,0%			1	4,2%	1	3,6%	11	4,0%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	2	6,7%			2	8,7%	3	13,6%							1	3,8%									8	2,9%
Consejería de Economía y Conocimiento	1	3,3%									1	4,8%	1	2,6%							2	8,3%			5	1,8%
Consejería de Justicia e Interior					1	4,3%									2	7,7%	1	4,0%							4	1,4%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	2	6,7%			2	8,7%							2	5,1%			1	4,0%	1	7,7%			1	3,6%	9	3,2%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	2	6,7%									1	4,8%	1	2,6%	1	3,8%			1	7,7%					6	2,2%
Administración Local	1	3,3%											1	2,6%			1	4,0%			1	4,2%	1	3,6%	5	1,8%
Consejería de Cultura	1	3,3%			1	4,3%																	1	3,6%	3	1,1%
Consejería de Turismo y Deporte															1	3,8%									1	0,4%
Otros									1	5,0%															1	0,4%
Total general	30	100,0%	7	100,0%	23	100,0%	22	100,0%	20	100,0%	21	100,0%	39	100,0%	26	100,0%	25	100,0%	13	100,0%	24	100,0%	28	100,0%	278	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-2017		feb-2017		mar-2017		abr-2017		may-2017		jun-2017		jul-2017		ago-2017		sep-2017		oct-2017		nov-2017		dic-2017		Total	%
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%		
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	7	23,3%	6	85,7%	3	13,0%	4	18,2%	3	15,0%	4	19,0%	9	23,1%	2	7,7%	7	28,0%	3	23,1%	6	25,0%	4	14,3%	58	20,9%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	5	16,7%	1	14,3%	3	13,0%	5	22,7%	2	10,0%	3	14,3%	2	5,1%	2	7,7%	2	8,0%	1	7,7%	7	29,2%	3	10,7%	36	12,9%
Viviendas	1	3,3%									2	9,5%	6	15,4%	2	7,7%	2	8,0%	2	15,4%	1	4,2%	4	14,3%	20	7,2%
Información Telefónica / Direcciones	6	20,0%							1	5,0%	1	4,8%	1	2,6%	5	19,2%					1	4,2%	2	7,1%	17	6,1%
Admisión y Escolarización	1	3,3%			1	4,3%	3	13,6%	1	5,0%	4	19,0%	5	12,8%					1	7,7%			2	7,1%	18	6,5%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1	3,3%			5	21,7%	2	9,1%	1	5,0%					2	7,7%	3	12,0%			1	4,2%	1	3,6%	16	5,8%
Prestación de Servicios Sociales					3	13,0%			2	10,0%	3	14,3%	5	12,8%	3	11,5%	3	12,0%			2	8,3%	2	7,1%	23	8,3%
Controles / Inspecciones / Programas	2	6,7%			1	4,3%	1	4,5%	5	25,0%	1	4,8%	2	5,1%	3	11,5%	2	8,0%	1	7,7%	1	4,2%	2	7,1%	21	7,6%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	3	10,0%			1	4,3%	1	4,5%	2	10,0%	1	4,8%	3	7,7%	1	3,8%	2	8,0%			3	12,5%	4	14,3%	21	7,6%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	4	13,3%			3	13,0%	3	13,6%					3	7,7%	4	15,4%			2	15,4%			2	7,1%	21	7,6%
Tramitación Telemática							1	4,5%			2	9,5%	2	5,1%							1	4,2%			6	2,2%
Cursos de Formación / Master									1	5,0%							1	4,0%	1	7,7%					3	1,1%
Empleo Público							1	4,5%	1	5,0%					1	3,8%			1	7,7%			1	3,6%	5	1,8%
Errores / Incidencias Portales																	1	4,0%							1	0,4%
Inscripciones en Registros Oficiales					1	4,3%	1	4,5%									1	4,0%	1	7,7%	1	4,2%	1	3,6%	6	2,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)					1	4,3%																			1	0,4%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias									1	5,0%			1	2,6%	1	3,8%	1	4,0%							4	1,4%
Remisión de disposiciones al BOJA					1	4,3%																			1	0,4%
Total general	30	100,0%	7	100,0%	23	100,0%	22	100,0%	20	100,0%	21	100,0%	39	100,0%	26	100,0%	25	100,0%	13	100,0%	24	100,0%	28	100,0%	278	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
1-214555508	Llamada entrante	30/06/2017 11:06:40	03/07/2017 8:43:39	N/A	CALLID (5621498806116752) ANI (676424996) DNIS (34955927322) LA CIUDADANA NOS COMENTA QUE QUIERE PONER UNA RECLAMACION AL SERVICIO DE INFORMACION POR NO FACILITAR LA INFORMACION QUE SOLICITA DE FORMA CORRECTA Y ES QUE HA PEDIDO LOS PLAZOS DE MATRICULACION PARA EL ACCESO A LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y SI ESTO SE PODIA HACER DE FORMA TELEMATICA. SI HABIENDO UN TELEFONO DE INFORMACION ESPECIFICO DE EDUCACION PORQUE NO SE LE FACILITA. SE LE DA LA INFORMACION QUE LA CIUDADANA PIDE QUE EL PLAZO ES DEL 15 AL 30, PERO AL PARECER ELLA QUERIA ACCEDER A LA OFERTA PARCIAL QUE ERA DEL 15 AL 26.	Volvemos a contactar con usted a fin de transmitirle nuestras más sinceras disculpas por la insatisfacción que pone de manifiesto en relación con nuestro servicio. Le informamos que los agentes que atiende este servicio cuentan con experiencia y formación para resolver consultas planteadas en materia de Educación. No obstante, le reiteramos nuestras disculpas si considera que la información facilitada le ha producido algún perjuicio. 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/lr/ Sin otro particular, le remitimos un cordial saludo.

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.