

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO SOBRE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO - Línea de Servicio IGA – JdA Centro de Información y Servicios. (CEIS)

---

**INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD 2019**

**Centro de Información y Servicios.**

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**

## **6. Solicitudes de Servicio por Categorización**

**6.1. Datos globales**

**6.2. Datos del teléfono**

**6.3. Datos del correo electrónico**

## **7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas**

**7.1. Datos globales**

**7.2. Datos del teléfono**

**7.3. Datos del correo electrónico**

## **8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias**

**8.1. Datos globales**

**8.2. Datos del teléfono**

**8.3. Datos del correo electrónico**

## **9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarías**

**9.1. Datos globales**

**9.2. Datos del teléfono**

**9.3. Datos del correo electrónico**

## **10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes**

**10.1. Datos globales**

**10.2. Datos del teléfono**

**10.3. Datos del correo electrónico**

## **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 2019.

### 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 Secretaría General para la Administración Pública, de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.

## 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](mailto:información@juntadeandalucia.es)

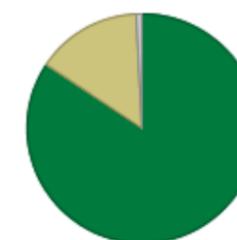
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- 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	759	904	3.972	14	174.439	180088
Correo electrónico entrante	255	161	714	6	30.851	31987
Otros Orígenes	17	1	764	0	806	1588
<b>Total general</b>	<b>1.031</b>	<b>1.066</b>	<b>5.450</b>	<b>20</b>	<b>206.096</b>	<b>213663</b>

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



■ Llamadas entrantes  
■ Correo electrónico entra  
■ Otros Orígenes

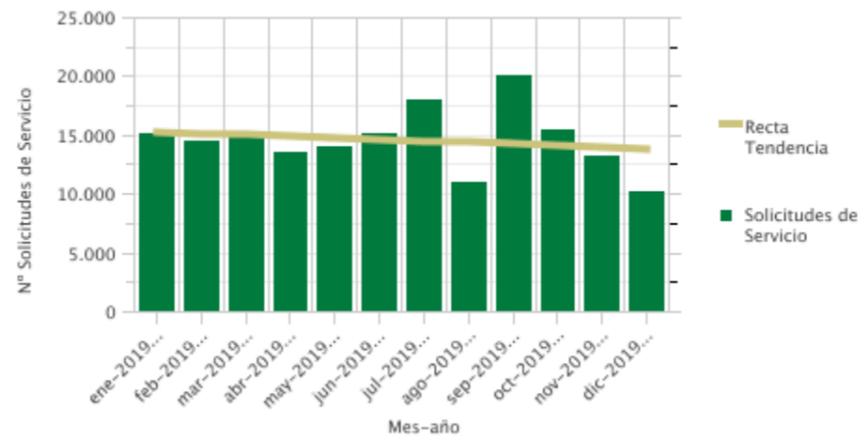
Gráfica 1. Solicitudes de Servicio según Canal de Entrada. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

### 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					Otros Orígenes					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-2019	75	77	37	0	15.075	17	9	72	1	2.276	1	0	0	0	59	93	86	109	1	17.410
feb-2019	66	65	38	3	14.365	20	9	73	1	2.456	1	0	2	0	44	87	74	113	4	16.865
mar-2019	76	82	47	0	15.092	23	10	44	0	2.880	0	0	0	0	54	99	92	91	0	18.026
abr-2019	66	94	37	3	13.490	23	21	49	1	2.891	0	0	0	0	54	89	115	86	4	16.435
may-2019	75	78	30	0	13.916	19	14	71	1	2.495	1	0	0	0	37	95	92	101	1	16.448

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes':

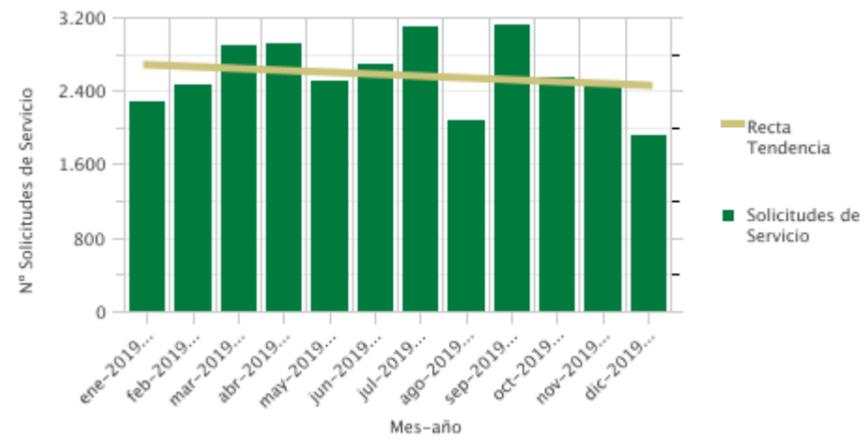


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Mes-año de análisis	IGA JdA
ene-2019	15075
feb-2019	14365
mar-2019	15092
abr-2019	13490
may-2019	13916
jun-2019	15007
jul-2019	17977
ago-2019	10882
sep-2019	20037
oct-2019	15307
nov-2019	13206
dic-2019	10085
<b>Total general</b>	<b>174439</b>

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':	



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

Mes-año de análisis	Solicitudes de Servicio
ene-2019	2276
feb-2019	2456
mar-2019	2880
abr-2019	2891
may-2019	2495
jun-2019	2685
jul-2019	3080
ago-2019	2062
sep-2019	3101
oct-2019	2526
nov-2019	2495
dic-2019	1904
<b>Total general</b>	<b>30851</b>

Tabla 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. 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.

(en base a la estructura vigente publicada en el Decreto de la Presidenta 5/2018, de fecha 6 de junio; la modificación entra en vigor el 1 de julio de 2.018)		

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	8724	25,7%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	6181	18,2%
Consejería de Educación	4830	14,2%
Consejería de Salud	4373	12,9%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	1740	5,1%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1631	4,8%
Administración del Estado	1283	3,8%
Consejería de Fomento y Vivienda	1164	3,4%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	1041	3,1%
Consejería de Justicia e Interior	831	2,5%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	592	1,7%

Consejería de Turismo y Deporte	456	1,3%
Otros	380	1,1%
Consejería de Cultura	305	0,9%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	229	0,7%
Administración Local	146	0,4%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	12	0,0%
<b>Total general</b>	<b>33918</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 08. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito al que pertenecen. Año de análisis . Fuente: Herramienta Siebel

De acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019). Fecha de implementación en la herramienta de gestión: 26 de febrero de 2019:		

Ámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	36587	21,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	28668	16,7%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	27216	15,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	22791	13,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	10918	6,3%

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	9176	5,3%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	7837	4,6%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE	7148	4,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	7014	4,1%
Administración del Estado	6805	4,0%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	3663	2,1%
Otros	2082	1,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	1447	0,8%
Administración Local	722	0,4%
No Definido	104	0,1%
<b>Total general</b>	<b>172178</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 08. 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 al que pertenezca (en base a la estructura vigente publicada en el Decreto de la Presidenta 5/2018, de fecha 6 de junio; la modificación entra en vigor el 1 de julio de 2.018).		



Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN	4203	12,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES	2816	8,3%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO	2781	8,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA	2570	7,6%
CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD	2530	7,5%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	1499	4,4%
CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO	1359	4,0%
Administración del Estado	1283	3,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES	1058	3,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	1006	3,0%

CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	998	2,9%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA	846	2,5%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	623	1,8%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES	597	1,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE	593	1,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES	553	1,6%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)	516	1,5%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	484	1,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA	450	1,3%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES	397	1,2%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	392	1,2%
OTROS	380	1,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO	353	1,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	305	0,9%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE	302	0,9%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES	288	0,8%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES	277	0,8%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA	274	0,8%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL	265	0,8%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA	259	0,8%
CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES	253	0,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA	229	0,7%
CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS	224	0,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL	205	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO	190	0,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	180	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES	162	0,5%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS	149	0,4%

Administración Local	146	0,4%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES	133	0,4%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	131	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)	124	0,4%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA	124	0,4%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	115	0,3%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	111	0,3%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	91	0,3%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL	89	0,3%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA	78	0,2%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA	78	0,2%
CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES	76	0,2%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	74	0,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE	62	0,2%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	58	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA	57	0,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	51	0,2%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO	50	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL	46	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL	43	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	41	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES	36	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)	35	0,1%
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO	23	0,1%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS	19	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA	17	0,1%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL	17	0,1%

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ECONOMÍA	17	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA	15	0,0%
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS	15	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)	13	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	13	0,0%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	12	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR	8	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	7	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	7	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO	7	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	6	0,0%
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD / PROMOCIÓN EMPRES. EN EL EXTERIOR (EXTENDA)	5	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)	4	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO	3	0,0%
CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)	3	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	2	0,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>33918</b>	<b>100,0%</b>

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

acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de  
Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019).

acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019).		



Ámbito/Subámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / EDUCACIÓN	29969	17,4%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / EMPLEO	11441	6,6%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / SALUD	10821	6,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / PRESTACIONES SOCIALES	10738	6,2%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / FAMILIAS, PAREJAS DE HECHO Y MEDIACIÓN	10593	6,2%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD	8152	4,7%
Administración del Estado	6805	4,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / UNIVERSIDAD E INVESTIGACIÓN	6727	3,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS	5116	3,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / SERVICIOS GENERALES	4937	2,9%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA	4480	2,6%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE	3791	2,2%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / SERVICIOS GENERALES	3384	2,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / SERVICIOS GENERALES	3218	1,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / SERVICIOS GENERALES	3205	1,9%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / TURISMO	2888	1,7%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2887	1,7%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / SERVICIOS GENERALES	2658	1,5%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AGR. ECOLÓG	2519	1,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES	2141	1,2%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES	2112	1,2%

CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO/ TRABAJO AUTÓNOMO	2076	1,2%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES	1929	1,1%
OTROS	1908	1,1%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / EMPLEO SANITARIO	1758	1,0%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MOVILIDAD (TRANSPORTES <sub>¿</sub> )	1662	1,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	1640	1,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO	1579	0,9%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / SERVICIOS GENERALES	1383	0,8%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / HACIENDA	1067	0,6%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA/ TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1035	0,6%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / PESCA Y ACUICULTURA	972	0,6%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / INFANCIA Y CONCILIACIÓN	949	0,6%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / TIEMPO LIBRE	925	0,5%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / JUSTICIA	900	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / ECONOMÍA SOCIAL Y COOPERATIVAS	878	0,5%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES	850	0,5%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / RELAC LABORALES Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	820	0,5%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO / CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	809	0,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMIN. PÚBLICA E INTERIOR /INTERIOR, ESPECT PÚB Y ANIMALES DE COMPAÑÍA	794	0,5%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / VIVIENDA	759	0,4%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / JUVENTUD (IAJ)	722	0,4%
Administración Local	722	0,4%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO / SERVICIOS GENERALES	616	0,4%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / COMERCIO	614	0,4%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / DEPORTE	607	0,4%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / MEDIO AMBIENTE Y AGUA	586	0,3%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / CENTROS SANITARIOS	415	0,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR /EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROT CIVIL	415	0,2%

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / PRESIDENCIA	399	0,2%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / GANADERÍA	277	0,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / CONTRATACIÓN PÚBLICA	269	0,2%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)	242	0,1%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL	237	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / DESARROLLO E INNOVACIÓN EMPRESARIAL	225	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / COMUNICACIÓN SOCIAL	224	0,1%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / JUEGO	207	0,1%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / DROGODEPENDENCIAS Y OTRAS ADICCIONES	200	0,1%
Otras instituciones de la Comunidad Autónoma	174	0,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / ECONOMÍA	161	0,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO /ORIENTACIÓN EMPRESARIAL (ANDALUCÍA EMPRENDE)	133	0,1%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO /TERRITORIO, LITORAL Y URBANISMO	120	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	112	0,1%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / MUJER (IAM)	109	0,1%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / CENTROS DOCENTES	107	0,1%
No Definido	104	0,1%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / ACCIÓN EXTERIOR	88	0,1%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / FONDOS AGRARIOS	85	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / VIOLENCIA DE GÉNERO (no Justicia)	85	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / AYUDA Y COOP AL DESARROLLO (AACID)	63	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / POLÍTICAS MIGRATORIAS	60	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL /TRANSPARENCIA	58	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL /EMPLEO EN LA ADMÓN DE JUSTICIA	51	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / TECN DE LA INFORMACIÓN Y TELECOM	51	0,0%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / DESARROLLO RURAL	50	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / CONSUMO	44	0,0%

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	42	0,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN / ALBERGUES Y TURISMO JOVEN (INTURJOVEN)	39	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ASISTENCIA A VÍCTIMAS	33	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL /VIOLENCIA DE GÉNERO (Justicia)	27	0,0%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	24	0,0%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO / MEMORIA DEMOCRÁTICA	22	0,0%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / PUERTOS (APPA)	21	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / POLÍTICA FINANCIERA	17	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA	12	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL	9	0,0%
CONSEJERIA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SUELO (EPSA)	9	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL /REGENERACIÓN Y RACIONALIZACIÓN	4	0,0%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD / DEFENSA DE LA COMPETENCIA	3	0,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	2	0,0%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA /UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)	1	0,0%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE / UNIDADES DE TRANSPARENCIA	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>172178</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 09.

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 (en base a la estructura vigente publicada en el Decreto de la Presidenta 5/2018, de fecha 6 de junio; la modificación entra en vigor

el 1 de julio de 2.018).

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	7659	26,2%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	5545	19,0%
Consejería de Salud	3882	13,3%
Consejería de Educación	3879	13,3%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	1505	5,2%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	1446	5,0%
Administración del Estado	1134	3,9%
Consejería de Fomento y Vivienda	1080	3,7%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	811	2,8%
Consejería de Justicia e Interior	735	2,5%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	487	1,7%
Consejería de Turismo y Deporte	382	1,3%
Consejería de Cultura	243	0,8%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	172	0,6%
Administración Local	109	0,4%
Otros	100	0,3%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	11	0,0%
<b>Total general</b>	<b>29180</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 10. 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 al que pertenezca. De acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019). Fecha de implementación en la herramienta de gestión: 26 de febrero de 2019:		

Ámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	29001	20,0%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	24689	17,0%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	23442	16,1%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	20235	13,9%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	9565	6,6%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	7941	5,5%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	6971	4,8%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE	6159	4,2%
Administración del Estado	6057	4,2%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	5646	3,9%
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	3341	2,3%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	1060	0,7%
Otros	604	0,4%
Administración Local	547	0,4%
No Definido	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>145259</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 10.

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 "correo electrónico" en función del ámbito al que pertenezca (en base a la estructura vigente publicada en el Decreto de la Presidenta 5/2018, de fecha 6 de junio; la modificación entra en vigor el 1 de julio de 2.018).

Ámbito	Volumen	%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	1051	22,7%
Consejería de Educación	935	20,2%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	615	13,3%
Consejería de Salud	472	10,2%
Otros	279	6,0%
Consejería de Conocimiento, Investigación y Universidad	230	5,0%
Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública	227	4,9%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	182	3,9%
Administración del Estado	142	3,1%
Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática	103	2,2%
Consejería de Justicia e Interior	95	2,0%
Consejería de Fomento y Vivienda	76	1,6%
Consejería de Turismo y Deporte	74	1,6%
Consejería de Cultura	62	1,3%
Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio	56	1,2%
Administración Local	35	0,8%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>4635</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 12. 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 al que pertenezca. De acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019). Fecha de implementación en la herramienta de gestión: 26 de febrero de 2019:		

Ámbito	Volumen	%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	7518	28,7%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	3884	14,8%
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	3683	14,0%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	2483	9,5%
Otros	1443	5,5%
CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	1310	5,0%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	1225	4,7%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	1214	4,6%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE	939	3,6%
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	855	3,3%
Administración del Estado	716	2,7%
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	383	1,5%
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	292	1,1%
Administración Local	169	0,6%
No Definido	102	0,4%
<b>Total general</b>	<b>26216</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 12. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

## 6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'

A continuación se analiza el volumen de Solicitudes de Servicio según categorización.

- **Tipo:** Primer nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.

- **Sub-Servicio:** Segundo nivel de Categorización de las Solicitudes de Servicio en la herramienta de gestión.

**Nota:** Las Solicitudes de Servicio relacionadas con la Línea de Servicio 'Información General Administrativa de la Junta de Andalucía' están contenidas dentro del tipo 'Información General'

### 6.1. Datos globales

A continuación se muestra información global relativa a las Solicitudes de Servicio registradas durante el año de análisis en función de la 'categorización' establecida.

SubServicio	Total	%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	26990	13,1%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	22242	10,8%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	21177	10,3%
Prestación de Servicios Sociales	19317	9,4%
Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	18935	9,2%
Admisión y Escolarización	17674	8,6%
Información Telefónica / Direcciones	17231	8,4%
Inscripciones en Registros Oficiales	10853	5,3%
Empleo Público	10212	5,0%
Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla	9602	4,7%
Controles / Inspecciones / Programas	6564	3,2%
Prestaciones sanitarias	5551	2,7%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	5067	2,5%
Cursos de Formación / Master	3470	1,7%
Tramitación Telemática	3005	1,5%
Información complementaria	1572	0,8%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	1216	0,6%





Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	442	154	295	1124	75	32	260	201		66	122	44	51	86				2952
Controles / Inspecciones / Programas	109	29	294	786	6	11	31	13		3	9	70	7	2				1370
Inscripciones en Registros Oficiales	364	7	174	453	125	77	198	8		150	184	4	64	9				1817
Viviendas								214										214
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General					200													200
Tramitación Telemática	38	17	24	205	22	24	25	7		7	11	3	3	2				388
Petición de información complementaria										171								171
Cursos de Formación / Master	4	42	8	211	10	27	18	4		2	12	1		1				340
Errores / Incidencias Portales	10	3	5	49	7	4	14	1		2	2	5	6	3				111
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones		4	8	2	76	2					1		1	1				95
Horarios / Registro	20	7	7	8	39	1	5	6		4	3	9	1	1				111
Asistencia Jurídica Gratuita											26							26
Conciertos / Convenios	6	2	4	23							2							37
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma																12		12
Publicaciones	5	6	2	8	3		5	3		4	2	26	19	2				85
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	12	7	6	11	13		8	3		5	13	7	2	2				89
Violencia/Maltrato	5	1									1	3						10
Envío de información complementaria	10		2	6	1	3	1	1	1	2		5				3		35
Transparencia												2						2
Ferías / Certámenes				1			1			2								4
Urbanismo														1				1
<b>Total general</b>	<b>8724</b>	<b>4830</b>	<b>4373</b>	<b>6181</b>	<b>1740</b>	<b>1041</b>	<b>1631</b>	<b>1164</b>	<b>380</b>	<b>456</b>	<b>831</b>	<b>592</b>	<b>305</b>	<b>229</b>	<b>12</b>	<b>1283</b>	<b>146</b>	<b>33918</b>

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del 'ámbito' al que pertenezca durante el mes de análisis. De acuerdo con la estructura establecida en el

Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019). Fecha de implementación en la herramienta de gestión: 26 de febrero de 2019:																

SubServicio	CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y DES. SOSTENIBLE	CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	Otros	CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	Administración del Estado	Administración Local	No Definido	Volumen
-------------	-----------------------------------	---	--	--------------------------------	---	--	---	---	--	---	-------	--	---------------------------	----------------------	-------------	---------

Admisión y Escolarización	13222		3496													16718
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	9568	3433	1668	852	137	4206	746	1060	506	186		190				22552
Prestación de Servicios Sociales		15411		302												15713
Empleo Público	3700			1707	2573				49							8029
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	1114	2588	109	8948	84	1205	669	340	304	523		21				15905
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla												535		6804	719	8058
Prestaciones sanitarias				5551												5551
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	3423	24	390	22	20	22	135	8	8	148		2				4202
Cursos de Formación / Master	401	68	1390	71	165	897	23	70	27	15		3				3130
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	1829	1931	493	2259	1243	4213	1928	950	968	662		101	275			16852
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1200	2340	402	1983	834	4690	2543	2402	1558	929		409				19290
Controles / Inspecciones / Programas	310	505	56	878	275	2493	355	148	60	78		36				5194
Información Telefónica / Direcciones	1208	1607	509	1905	950	1469	1619	1051	1334	489		186			1	12328
Inscripciones en Registros Oficiales	90	245	300	2211	175	1924	770	724	2349	60		188				9036
Viviendas										413						413
Tramitación Telemática	203	147	226	203	60	1109	281	163	135	52		38				2617
Petición de información complementaria												1265				1265
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General							1016									1016
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	64	24	27	31	73	26	466	27	12	17		5				772
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma												174				174
Por definir												2			103	105
Errores / Incidencias Portales	75	57	48	62	46	254	47	44	54	8		7				702
Horarios / Registro	109	95	33	101	214	70	257	78	123	15		10				1105
Asistencia Jurídica Gratuita									199							199

Conciertos / Convenios	11	26	9	14	4	153	10	2	3	1		4				237
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	28	55	6	63	101	23	35	35	45	37		4				432
Publicaciones	14	19	7	38	44	21	9	32	18	16		60				278
Transparencia									54							54
Envío de información complementaria	17	14	6	10	9	14	8	11	4	2	2		1	3		101
Violencia/Maltrato	1	64			1	1			21							88
Ferías / Certámenes		15	1	5	6	1	1	3	6	1		9				48
Urbanismo										11						11
Buzón de propuestas y mejoras											3					3
<b>Total general</b>	<b>36587</b>	<b>28668</b>	<b>9176</b>	<b>27216</b>	<b>7014</b>	<b>22791</b>	<b>10918</b>	<b>7148</b>	<b>7837</b>	<b>3663</b>	<b>2082</b>	<b>1447</b>	<b>6805</b>	<b>722</b>	<b>104</b>	<b>172178</b>

## 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	%
Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios	22122	12,7%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	19096	10,9%
Otros Temas no encuadrables en los anteriores	17701	10,1%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	16346	9,4%
Información Telefónica / Direcciones	16955	9,7%
Prestación de Servicios Sociales	16631	9,5%
Admisión y Escolarización	14445	8,3%
Inscripciones en Registros Oficiales	9554	5,5%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	8305	4,8%
Empleo Público	8149	4,7%
Controles / Inspecciones / Programas	5345	3,1%
Prestaciones sanitarias	4657	2,7%

Pruebas / Exámenes / Convocatorias	3929	2,3%
Tramitación Telemática	2686	1,5%
Cursos de Formación / Master	2943	1,7%
Horarios / Registro	1158	0,7%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	1058	0,6%
Errores / Incidencias Portales	691	0,4%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	734	0,4%
Viviendas	600	0,3%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	334	0,2%
Conciertos / Convenios	208	0,1%
Publicaciones	199	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	212	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	165	0,1%
Violencia/Maltrato	70	0,0%
Información complementaria	55	0,0%
Ferías / Certámenes	42	0,0%
No Definido	37	0,0%
Urbanismo	8	0,0%
Buzón de propuestas y mejoras	3	0,0%
Por definir	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>174439</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 18:** 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	4796	15,5%

Otros Temas no encuadrables en los anteriores	3345	10,8%
Admisión y Escolarización	3195	10,4%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	3064	9,9%
Prestación de Servicios Sociales	2620	8,5%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	2533	8,2%
Empleo Público	2000	6,5%
Información complementaria	1487	4,8%
Inscripciones en Registros Oficiales	1266	4,1%
Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla	1244	4,0%
Controles / Inspecciones / Programas	1188	3,9%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1134	3,7%
Prestaciones sanitarias	855	2,8%
Cursos de Formación / Master	514	1,7%
Tramitación Telemática	291	0,9%
Información Telefónica / Direcciones	265	0,9%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)	181	0,6%
Publicaciones	164	0,5%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General	146	0,5%
Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones	125	0,4%
Errores / Incidencias Portales	113	0,4%
Por definir	103	0,3%
Conciertos / Convenios	66	0,2%
Horarios / Registro	57	0,2%
Violencia/Maltrato	27	0,1%
Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma	21	0,1%
No Definido	18	0,1%
Asistencia Jurídica Gratuita	13	0,0%

Ferias / Certámenes	10	0,0%
Viviendas	6	0,0%
Urbanismo	4	0,0%
<b>Total general</b>	<b>30851</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 19: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según Categorización. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

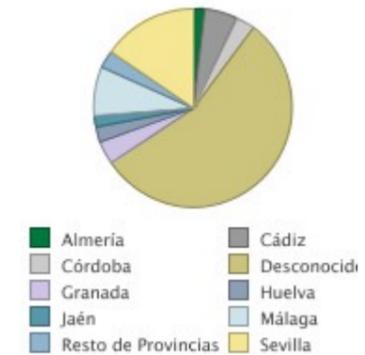
## 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

### 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	4199	2,0%
Cádiz	11117	5,4%
Córdoba	6060	2,9%
Granada	7834	3,8%
Huelva	5068	2,5%
Jaén	4132	2,0%
Málaga	16586	8,0%
Sevilla	31974	15,5%
Resto de Provincias	5639	2,7%
Desconocido	113487	55,1%
<b>Total general</b>	<b>206096</b>	<b>100,0%</b>

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



Gráfica 6. 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	4162	2,4%
Cádiz	11038	6,3%
Córdoba	6016	3,4%
Granada	7771	4,5%
Huelva	5040	2,9%
Jaén	4097	2,3%
Málaga	16445	9,4%
Sevilla	31746	18,2%
Resto de Provincias	5554	3,2%
Desconocido	82570	47,3%
<b>Total general</b>	<b>174439</b>	<b>100,0%</b>

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

### 7.3. Datos del 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	32	0,1%
Cádiz	73	0,2%
Córdoba	37	0,1%
Granada	60	0,2%
Huelva	26	0,1%
Jaén	31	0,1%
Málaga	130	0,4%
Sevilla	214	0,7%

Resto de Provincias	84	0,3%
Desconocido	30164	97,8%
<b>Total general</b>	<b>30851</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 23. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico. 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	113487	55,1%
<b>Total</b>		<b>113487</b>	<b>55,1%</b>
Andalucía	Almería	4199	2,0%
	Cádiz	11117	5,4%
	Córdoba	6060	2,9%
	Granada	7834	3,8%
	Huelva	5068	2,5%
	Jaén	4132	2,0%
	Málaga	16586	8,0%
	Sevilla	31974	15,5%
<b>Andalucía Total</b>		<b>86970</b>	<b>42,2%</b>
Asturias	Asturias	64	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>64</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Huesca	30	0,0%
	Teruel	14	0,0%
	Zaragoza	81	0,0%

<b>C. Aragón Total</b>		<b>125</b>	<b>0,1%</b>
C. Valenciana	Alicante	188	0,1%
	Castellón	56	0,0%
	Valencia	292	0,1%
<b>C. Valenciana Total</b>		<b>536</b>	<b>0,3%</b>
C.Balear	Baleares	91	0,0%
<b>C.Balear Total</b>		<b>91</b>	<b>0,0%</b>
Canarias	Las Palmas	77	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	56	0,0%
<b>Canarias Total</b>		<b>133</b>	<b>0,1%</b>
Cantabria	Cantabria	63	0,0%
<b>Cantabria Total</b>		<b>63</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Albacete	61	0,0%
	Ciudad Real	120	0,1%
	Cuenca	26	0,0%
	Guadalajara	17	0,0%
	Toledo	86	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>310</b>	<b>0,2%</b>
Castilla-Leon	Burgos	33	0,0%
	León	58	0,0%
	Palencia	17	0,0%
	Salamanca	72	0,0%
	Segovia	35	0,0%
	Soria	24	0,0%
	Valladolid	70	0,0%
	Zamora	24	0,0%
	Ávila	34	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>367</b>	<b>0,2%</b>
Cataluña	Barcelona	571	0,3%

	Girona	32	0,0%
	Lleida	16	0,0%
	Tarragona	36	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>655</b>	<b>0,3%</b>
Ceuta	Ceuta	28	0,0%
<b>Ceuta Total</b>		<b>28</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Badajoz	263	0,1%
	Cáceres	85	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>348</b>	<b>0,2%</b>
Galicia	A Coruña	87	0,0%
	Lugo	24	0,0%
	Orense	21	0,0%
	Pontevedra	62	0,0%
<b>Galicia Total</b>		<b>194</b>	<b>0,1%</b>
La Rioja	La Rioja	33	0,0%
<b>La Rioja Total</b>		<b>33</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	2115	1,0%
<b>Madrid Total</b>		<b>2115</b>	<b>1,0%</b>
Melilla	Melilla	40	0,0%
<b>Melilla Total</b>		<b>40</b>	<b>0,0%</b>
Murcia	Murcia	295	0,1%
<b>Murcia Total</b>		<b>295</b>	<b>0,1%</b>
Navarra	Navarra	55	0,0%
<b>Navarra Total</b>		<b>55</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Guipúzcoa	48	0,0%
	Vizcaya	94	0,0%
	Álava	45	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>187</b>	<b>0,1%</b>

<b>Total general</b>	<b>206096</b>	<b>100,0%</b>
----------------------	---------------	---------------

Tabla 25. 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	82570	47,3%
<b>Total</b>		<b>82570</b>	<b>47,3%</b>
Andalucía	Almería	4162	2,4%
	Cádiz	11038	6,3%
	Córdoba	6016	3,4%
	Granada	7771	4,5%
	Huelva	5040	2,9%
	Jaén	4097	2,3%
	Málaga	16445	9,4%
	Sevilla	31746	18,2%
<b>Andalucía Total</b>		<b>86315</b>	<b>49,5%</b>
Asturias	Asturias	63	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>63</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Huesca	30	0,0%
	Teruel	14	0,0%
	Zaragoza	80	0,0%
<b>C. Aragón Total</b>		<b>124</b>	<b>0,1%</b>
C. Valenciana	Alicante	185	0,1%
	Castellón	56	0,0%
	Valencia	289	0,2%

<b>C. Valenciana Total</b>		<b>530</b>	<b>0,3%</b>
C.Balear	Baleares	90	0,1%
<b>C.Balear Total</b>		<b>90</b>	<b>0,1%</b>
Canarias	Las Palmas	76	0,0%
	Santa Cruz de Tenerife	56	0,0%
<b>Canarias Total</b>		<b>132</b>	<b>0,1%</b>
Cantabria	Cantabria	63	0,0%
<b>Cantabria Total</b>		<b>63</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Albacete	61	0,0%
	Ciudad Real	120	0,1%
	Cuenca	26	0,0%
	Guadalajara	15	0,0%
	Toledo	86	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>308</b>	<b>0,2%</b>
Castilla-Leon	Burgos	33	0,0%
	León	58	0,0%
	Palencia	17	0,0%
	Salamanca	71	0,0%
	Segovia	35	0,0%
	Soria	24	0,0%
	Valladolid	69	0,0%
	Zamora	24	0,0%
	Ávila	34	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>365</b>	<b>0,2%</b>
Cataluña	Barcelona	562	0,3%
	Girona	30	0,0%
	Lleida	15	0,0%
	Tarragona	36	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>643</b>	<b>0,4%</b>
Ceuta	Ceuta	28	0,0%

<b>Ceuta Total</b>		<b>28</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Badajoz	262	0,2%
	Cáceres	83	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>345</b>	<b>0,2%</b>
Galicia	A Coruña	87	0,0%
	Lugo	24	0,0%
	Orense	21	0,0%
	Pontevedra	61	0,0%
<b>Galicia Total</b>		<b>193</b>	<b>0,1%</b>
La Rioja	La Rioja	33	0,0%
<b>La Rioja Total</b>		<b>33</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	2065	1,2%
<b>Madrid Total</b>		<b>2065</b>	<b>1,2%</b>
Melilla	Melilla	40	0,0%
<b>Melilla Total</b>		<b>40</b>	<b>0,0%</b>
Murcia	Murcia	293	0,2%
<b>Murcia Total</b>		<b>293</b>	<b>0,2%</b>
Navarra	Navarra	55	0,0%
<b>Navarra Total</b>		<b>55</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Guipúzcoa	47	0,0%
	Vizcaya	93	0,1%
	Álava	44	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>184</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total general</b>		<b>174439</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 26. 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

Comunidad	Provincia	Volumen	%
	Desconocido	30164	97,8%
<b>Total</b>		<b>30164</b>	<b>97,8%</b>
Andalucía	Almería	32	0,1%
	Cádiz	73	0,2%
	Córdoba	37	0,1%
	Granada	60	0,2%
	Huelva	26	0,1%
	Jaén	31	0,1%
	Málaga	130	0,4%
	Sevilla	214	0,7%
<b>Andalucía Total</b>		<b>603</b>	<b>2,0%</b>
Asturias	Asturias	1	0,0%
<b>Asturias Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
C. Aragón	Zaragoza	1	0,0%
<b>C. Aragón Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
C. Valenciana	Alicante	2	0,0%
	Valencia	3	0,0%
<b>C. Valenciana Total</b>		<b>5</b>	<b>0,0%</b>
C. Balear	Baleares	1	0,0%
<b>C. Balear Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Canarias	Las Palmas	1	0,0%
<b>Canarias Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Castilla- La Mancha	Guadalajara	2	0,0%
<b>Castilla- La Mancha Total</b>		<b>2</b>	<b>0,0%</b>
Castilla-Leon	Salamanca	1	0,0%
	Valladolid	1	0,0%
<b>Castilla-Leon Total</b>		<b>2</b>	<b>0,0%</b>
Cataluña	Barcelona	9	0,0%

	Girona	2	0,0%
	Lleida	1	0,0%
<b>Cataluña Total</b>		<b>12</b>	<b>0,0%</b>
Extremadura	Badajoz	1	0,0%
	Cáceres	2	0,0%
<b>Extremadura Total</b>		<b>3</b>	<b>0,0%</b>
Galicia	Pontevedra	1	0,0%
<b>Galicia Total</b>		<b>1</b>	<b>0,0%</b>
Madrid	Madrid	50	0,2%
<b>Madrid Total</b>		<b>50</b>	<b>0,2%</b>
Murcia	Murcia	2	0,0%
<b>Murcia Total</b>		<b>2</b>	<b>0,0%</b>
País Vasco	Guipúzcoa	1	0,0%
	Vizcaya	1	0,0%
	Álava	1	0,0%
<b>País Vasco Total</b>		<b>3</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total general</b>		<b>30851</b>	<b>100,0%</b>

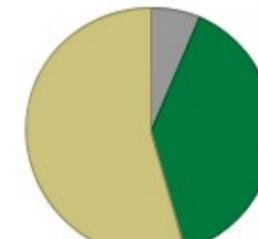
Tabla 27. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

## 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuaris

### 9.1. Datos globales

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

Sexo	Total	%
Mujer	112529	54,6%
Hombre	80046	38,8%
Desconocido	13521	6,6%
<b>Total general</b>	<b>206096</b>	<b>100,0%</b>



## 10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes

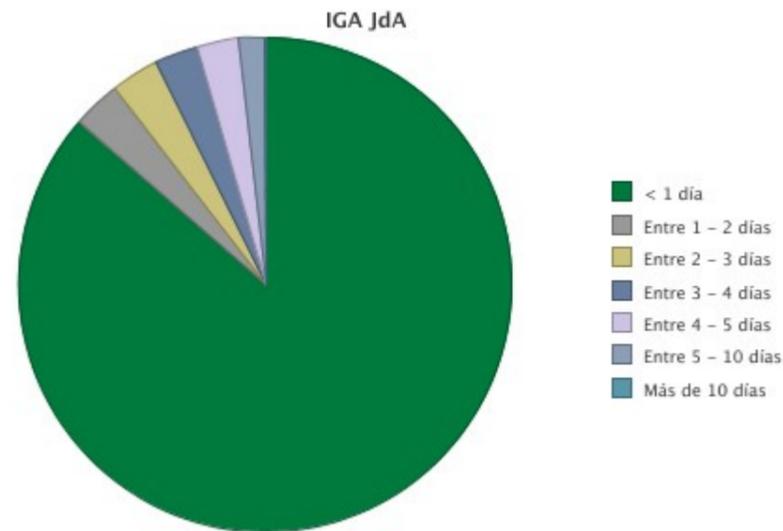
**Nota:** En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

### 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	154898	5718	5638	5074	4831	3172	38	179369

Tabla 33. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 8. 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	162835	14479	1856	150	22	19	8	179369

## 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-2019	feb-2019	mar-2019	abr-2019	may-2019	jun-2019	jul-2019	ago-2019	sep-2019	oct-2019	nov-2019	dic-2019	Total general
Correo electrónico entrante	3	2	3	7	1	2	1	4	1	2	1	3	30
Portal Web		1											1
Llamada entrante					1						2	3	6
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>37</b>

Tabla 41. 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	2	12	16	30
Llamada entrante	6			6
Portal Web			1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>37</b>

Tabla 42. 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	20439	18901	22618	20824	21239	20431	26776	14278	25190	19906	19892	17266
Nº Llamadas Atendidas	19391	17954	19434	17553	18061	18051	23083	13694	23980	19302	18964	15974
Nº Llamadas Perdidas	1048	947	3184	3271	3177	2374	3691	581	1208	604	928	1292
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	1	1		1			3		2	2	1	
Nº Llamadas Tiempo Excedido	0	0	0	0	1	6	2	3	2	0	0	0
Nº Llamadas Abandonadas	1047	946	3184	3270	3177	2374	3688	581	1206	602	927	1292
% Llamadas Abandonadas	5,12	5,01	14,08	15,70	14,96	11,62	13,77	4,07	4,79	3,02	4,66	7,48
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 16s	0h 2m 32s	0h 2m 38s	0h 2m 29s	0h 2m 24s	0h 2m 23s	0h 2m 21s	0h 2m 28s	0h 2m 25s	0h 2m 26s	0h 2m 36s	0h 2m 55s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 23s	0h 0m 23s	0h 1m 0s	0h 1m 8s	0h 1m 5s	0h 0m 51s	0h 0m 58s	0h 0m 18s	0h 0m 22s	0h 0m 12s	0h 0m 24s	0h 0m 42s

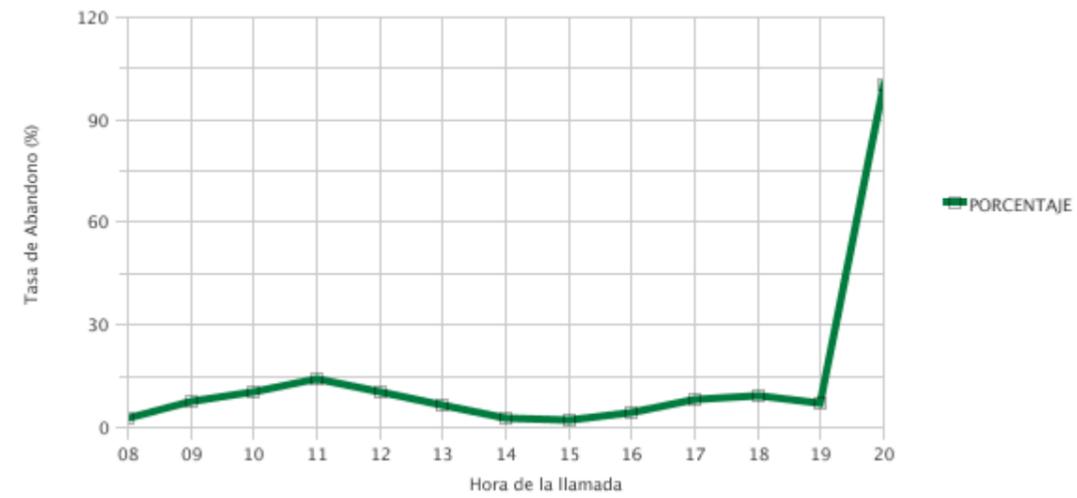
Tabla 43. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

Total	
Nº Llamadas Recibidas	247760
Nº Llamadas Atendidas	225441
Nº Llamadas Perdidas	22305
Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	11
Nº Llamadas Tiempo Excedido	14
Nº Llamadas Abandonadas	22294
% Llamadas Abandonadas	9
Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 2m 29s
Tiempo Medio de Espera (h:m:s)	0h 0m 40s

Tabla 44. 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 ejercicio 2019. Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (955 062 627) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:

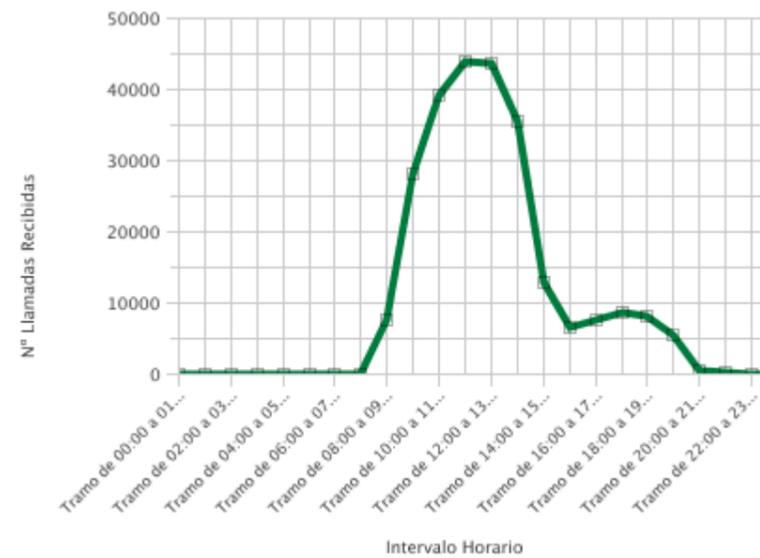




Gráfica 09. Porcentaje de abandono del canal telefónico

## 12.2. Incidencia horaria

La gráfica representa las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica durante el ejercicio 2019 dentro del horario de atención del Centro. Gráficamente la distribución de las llamadas recibidas quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 10. 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	38		38
Tramo de 01:00 a 02:00	18		18
Tramo de 02:00 a 03:00	15		15
Tramo de 03:00 a 04:00	12		12
Tramo de 04:00 a 05:00	5		5
Tramo de 05:00 a 06:00	6		6
Tramo de 06:00 a 07:00	17		17
Tramo de 07:00 a 08:00	101		101
Tramo de 08:00 a 09:00		7656	7656
Tramo de 09:00 a 10:00		28175	28175
Tramo de 10:00 a 11:00		39158	39158
Tramo de 11:00 a 12:00		43894	43894
Tramo de 12:00 a 13:00		43636	43636
Tramo de 13:00 a 14:00		35444	35444
Tramo de 14:00 a 15:00		12942	12942
Tramo de 15:00 a 16:00		6615	6615
Tramo de 16:00 a 17:00		7656	7656
Tramo de 17:00 a 18:00		8710	8710
Tramo de 18:00 a 19:00		8275	8275
Tramo de 19:00 a 20:00		5598	5598
Tramo de 20:00 a 21:00	490	1	491
Tramo de 21:00 a 22:00	207		207
Tramo de 22:00 a 23:00	88		88
Tramo de 23:00 a 0:00	60		60
<b>Total general</b>	<b>1057</b>	<b>247760</b>	<b>248817</b>

Tabla 45. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica

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	20439	18901	22618	20824	21239	20431	26776	14278	25190	19906	19892	17266	247760
Llamadas recibidas fuera del horario de atención										342	378	337	1057
<b>Total general</b>	<b>20439</b>	<b>18901</b>	<b>22618</b>	<b>20824</b>	<b>21239</b>	<b>20431</b>	<b>26776</b>	<b>14278</b>	<b>25190</b>	<b>20248</b>	<b>20270</b>	<b>17603</b>	<b>248817</b>

Tabla 46. Distribución de llamadas según el horario de atención telefónico 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
Extensión	8791
90	45
Movil	166748
Fijo	72176
<b>Total general</b>	<b>247760</b>

Tabla 47. 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)	518
Número de Consultas Reales	642
Total Grabados	796

**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 48. 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' (en base a la estructura vigente publicada en el Decreto de la Presidenta 5/2018, de fecha 6 de junio; la modificación entra en vigor el 1 de julio de 2.018):

Ámbito Canal Buzón de Voz	ene-2019		feb-2019		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
Consejería de Salud	12	25,5%	4	12,5%	16	20,3%
Consejería de Empleo, Empresa y Comercio	9	19,1%	6	18,8%	15	19,0%
Consejería de Igualdad y Políticas Sociales	8	17,0%	6	18,8%	14	17,7%
Consejería de Educación	6	12,8%	7	21,9%	13	16,5%
Consejería de Fomento y Vivienda	6	12,8%	2	6,3%	8	10,1%
Administración del Estado	2	4,3%	4	12,5%	6	7,6%
Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural	2	4,3%			2	2,5%
Administración Local	1	2,1%	1	3,1%	2	2,5%
Otros			1	3,1%	1	1,3%
Consejería de Justicia e Interior	1	2,1%			1	1,3%

Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática			1	3,1%	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>79</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 49. Distribución de las Solicitudes de Servicio 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'. De acuerdo con la estructura establecida en el Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA nº14, de 22 de enero de 2019). Fecha de implementación en la herramienta de gestión: 26 de febrero de 2019.:

Ámbito Canal Buzón de Voz	mar-2019		abr-2019		may-2019		jun-2019		jul-2019		ago-2019		sep-2019		oct-2019		nov-2019		dic-2019		Total	%
	Total	%																				
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	8	15,1%	8	14,8%	6	16,7%	6	17,1%	5	9,4%	10	23,3%	3	14,3%	6	20,7%	9	29,0%	13	26,5%	74	18,3%
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	13	24,5%	10	18,5%	10	27,8%	6	17,1%	11	20,8%	8	18,6%	5	23,8%	4	13,8%	4	12,9%	5	10,2%	76	18,8%
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	13	24,5%	9	16,7%	5	13,9%	5	14,3%	8	15,1%	5	11,6%	6	28,6%	2	6,9%	4	12,9%	5	10,2%	62	15,3%
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	5	9,4%	12	22,2%	1	2,8%	6	17,1%	11	20,8%	2	4,7%	3	14,3%	4	13,8%	3	9,7%	6	12,2%	53	13,1%
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD							3	8,6%	10	18,9%	2	4,7%			3	10,3%	1	3,2%			19	4,7%
Administración del Estado	1	1,9%	3	5,6%	3	8,3%	3	8,6%			5	11,6%	1	4,8%	1	3,4%	4	12,9%	7	14,3%	28	6,9%
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	3	5,7%	3	5,6%	1	2,8%	2	5,7%	6	11,3%	4	9,3%	2	9,5%	2	6,9%			6	12,2%	29	7,2%
CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA	4	7,5%	4	7,4%					1	1,9%	1	2,3%			4	13,8%			2	4,1%	16	4,0%
CONSEJERÍA DE AGR., GAN., PESCA Y	3	5,7%	1	1,9%	4	11,1%	2	5,7%			3	7,0%			1	3,4%	1	3,2%	2	4,1%	17	4,2%



Prestaciones sanitarias					1	1,9%	5	9,3%			1	2,9%	4	7,5%	5	11,6%	1	4,8%	5	17,2%	4	12,9%	8	16,3%	34	7,0%
Prestación de Servicios Sociales	4	8,5%	6	18,8%	8	15,1%	3	5,6%	5	13,9%	5	14,3%	8	15,1%	5	11,6%	4	19,0%	2	6,9%	3	9,7%	3	6,1%	56	11,6%
Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados	1	2,1%			2	3,8%	1	1,9%	3	8,3%	1	2,9%	1	1,9%	6	14,0%	1	4,8%	2	6,9%			5	10,2%	23	4,8%
Errores / Incidencias Portales					6	11,3%																			6	1,2%
Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos	5	10,6%			6	11,3%	1	1,9%	4	11,1%	5	14,3%	1	1,9%	6	14,0%	2	9,5%	2	6,9%	5	16,1%			37	7,7%
Controles / Inspecciones / Programas	3	6,4%	3	9,4%	1	1,9%					1	2,9%	4	7,5%	1	2,3%	2	9,5%	3	10,3%	2	6,5%	3	6,1%	23	4,8%
Viviendas			2	6,3%	1	1,9%	3	5,6%			2	5,7%	4	7,5%	3	7,0%	2	9,5%	1	3,4%			3	6,1%	21	4,3%
Tramitación Telemática					2	3,8%			1	2,8%	2	5,7%	4	7,5%	1	2,3%	2	9,5%			3	9,7%	3	6,1%	18	3,7%
Empleo Público	1	2,1%			3	5,7%	3	5,6%	2	5,6%	1	2,9%	1	1,9%			1	4,8%			1	3,2%			13	2,7%
Inscripciones en Registros Oficiales	1	2,1%			1	1,9%														3	9,7%	3	6,1%	8	1,7%	
Cursos de Formación / Master	2	4,3%			1	1,9%	2	3,7%					1	1,9%									1	2,0%	7	1,4%
Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General					1	1,9%																			1	0,2%
Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)			1	3,1%			1	1,9%							1	2,3%									3	0,6%
Pruebas / Exámenes / Convocatorias	1	2,1%	1	3,1%	1	1,9%						1	1,9%												4	0,8%
Violencia/Maltrato															1	2,3%									1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	<b>36</b>	<b>100,0%</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>	<b>100,0%</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>	<b>483</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 50: 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 mes analizado no se han registrado solicitudes de servicio relacionadas con el Buzón de propuestas y mejoras.

## 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.
Otros Orígenes:	En lo referente a los canales de entrada "Otros Orígenes", a continuación se detallan los aspectos más representativos:
	Portal Web: Solicitudes de Servicio remitidas desde CEIS-Ciudadanía (IAT) al N2 de IGA JdA para su resolución estando relacionadas bien con ayudas de acción social o bien con convocatorias de empleo público.
	Traspasada CEIS: Las Solicitudes de Servicio traspasadas entre las distintas áreas que componen CEIS.
	Traspasada NAOS: Solicitudes de Servicio traspasadas desde el área de CEIS Soporte y que provienen de la herramienta de gestión NAOS.