

## Índice de tablas

Nombre de la hoja	Títulos
1. Canal telefónico	<p><b>1. Llamadas atendidas por agente físico.</b></p> <p>1.1. Evolución del número y de la variación interanual (%) de las llamadas atendidas por agente físico, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>1.2. Evolución mensual del número de llamadas atendidas por agente físico, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>1.3. Distribución (%) mensual de las llamadas atendidas por agente físico, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.</p>
2. Canal telefónico por sexo y provincia	<p><b>2. Llamadas atendidas por agente físico por sexo y provincia.</b></p> <p>2.1. Evolución del número de llamadas atendidas por agente físico según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>2.2. Evolución de la distribución porcentual de las llamadas atendidas por agente físico según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>2.3. Número absoluto y relativo (%) de las llamadas atendidas por agente físico según ámbito territorial del solicitante, Andalucía y Resto de España, años 2013, 2018 y 2020-2022.</p> <p>2.4. Gráficos de la distribución (%) de las llamadas atendidas por agente físico por provincia, Andalucía, 2013, 2018 y 2020-2022.</p>
3. Canal escrito	<p><b>3. Consultas recibidas por canal escrito.</b></p> <p>3.1. Evolución del número y de la variación porcentual de las consultas recibidas por canal escrito, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>3.2. Evolución mensual del número de consultas recibidas por canal escrito, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.</p> <p>3.3. Distribución (%) mensual de las consultas recibidas por canal escrito, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.</p>
4. Canal escrito por sexo y provincia	<p><b>4. Consultas recibidas por canal escrito por sexo y provincia.</b></p> <p>4.1. Evolución del número de consultas recibidas por canal escrito según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>4.2. Evolución de la distribución porcentual de las consultas recibidas por canal escrito según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>4.3. Número absoluto y relativo (%) de las consultas recibidas por canal escrito por ámbito territorial del solicitante, Andalucía y Resto de España, años 2013, 2018 y 2020-2022.</p> <p>4.4. Gráficos de la distribución (%) de las consultas recibidas por provincia, Andalucía, 2013, 2018 y 2020-2022.</p>
5. Canales telefónico y escrito	<p><b>5. Distribución de consultas recibidas por canal utilizado.</b></p> <p>5.1. Evolución del número de consultas recibidas según canal utilizado por el solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p> <p>5.2. Distribución (%) del total de consultas realizadas según canal utilizado por el solicitante, Andalucía, 2013-2022.</p>

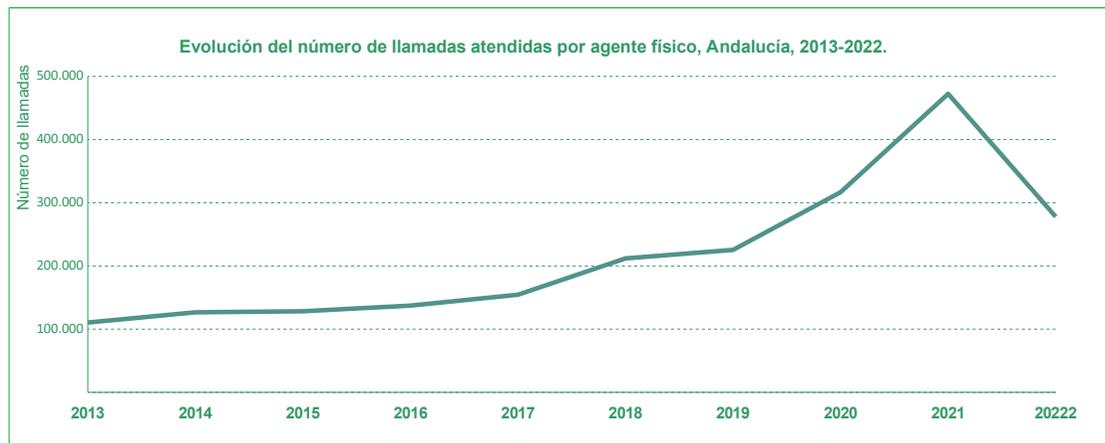
## 1. Llamadas atendidas por agente físico.

### 1.1. Evolución del número y de la variación interanual (%) de las llamadas atendidas<sup>1</sup> por agente físico, Andalucía, 2013-2022.

	Serie anual de las llamadas atendidas por agente físico									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022 <sup>2</sup>
Número de llamadas	110.450	126.611	128.281	137.301	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883
Variación interanual (%)	-	14,6	1,3	7,0	12,5	37,2	6,4	40,5	49,2	-41,2

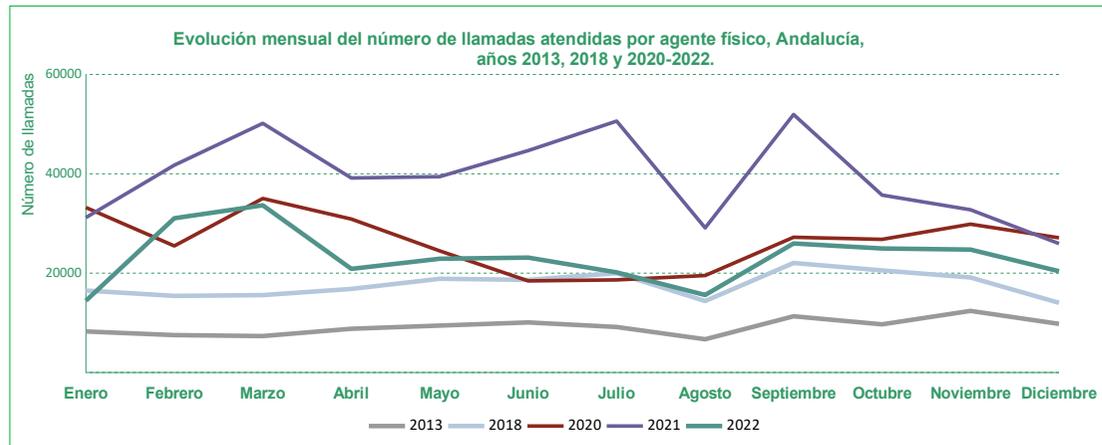
(1) Para el periodo comprendido entre los años 2013 y 2021, los datos se corresponden con las llamadas atendidas en el teléfono de Información Administrativa General, 955062627. A partir de 2022, pertenecen al Servicio 012 (teléfonos 012 y 955012012)

(2) El Servicio 012 se encuentra operativo desde el 15 de enero de 2022. El modelo de atención incluye: enrutamiento a líneas especializadas, preguntas abiertas (Agente Virtual) y Atención directa por Agentes físicos. En esta tabla solo se tienen en cuenta las llamadas atendidas por agente físico (277.883). Las llamadas completadas en Red Inteligente han sido 541.183, de las que el 51,3% son las atendidas por agente físico.



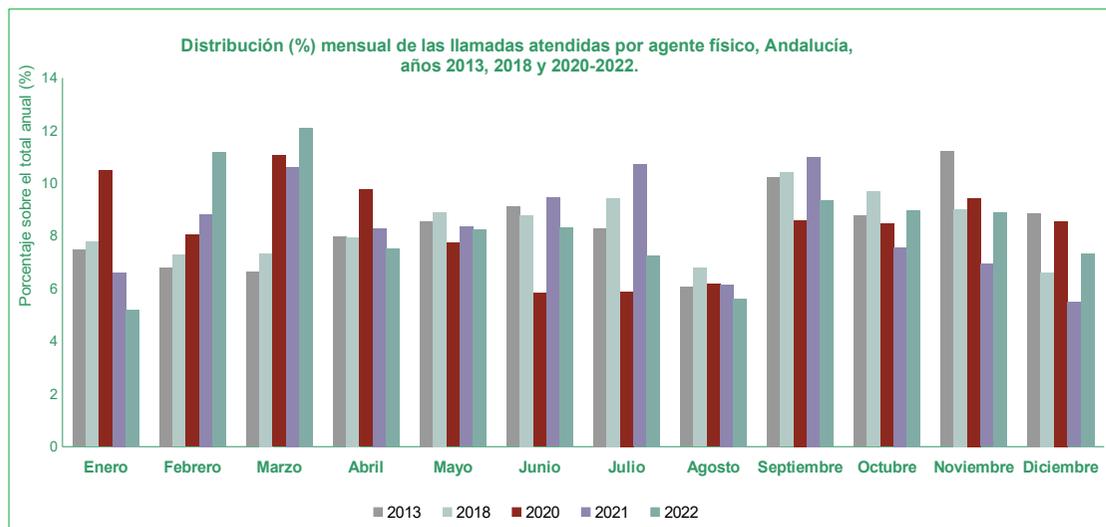
1.2. Evolución mensual del número de llamadas atendidas por agente físico, Andalucía, 2013-2022.

Años	Número mensual de llamadas atendidas por agente físico												Total anual
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2013	8.255	7.523	7.327	8.802	9.444	10.074	9.160	6.689	11.314	9.690	12.390	9.782	<b>110.450</b>
2018	16.497	15.415	15.571	16.824	18.859	18.644	19.987	14.381	22.054	20.542	19.128	14.025	<b>211.927</b>
2020	33.213	25.476	35.024	30.885	24.477	18.433	18.639	19.523	27.218	26.799	29.860	27.107	<b>316.654</b>
2021	31.196	41.739	50.159	39.162	39.424	44.671	50.607	29.107	51.936	35.710	32.764	25.948	<b>472.423</b>
2022	14.445	31.059	33.661	20.859	22.899	23.134	20.151	15.604	25.978	24.962	24.747	20.384	<b>277.883</b>



1.3. Distribución (%) mensual de las llamadas atendidas por agente físico, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.

Años	Distribución porcentual de las llamadas atendidas por agente físico												Total anual
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2013	7,5	6,8	6,6	8,0	8,6	9,1	8,3	6,1	10,2	8,8	11,2	8,9	100,0
2018	7,8	7,3	7,3	7,9	8,9	8,8	9,4	6,8	10,4	9,7	9,0	6,6	100,0
2020	10,5	8,0	11,1	9,8	7,7	5,8	5,9	6,2	8,6	8,5	9,4	8,6	100,0
2021	6,6	8,8	10,6	8,3	8,3	9,5	10,7	6,2	11,0	7,6	6,9	5,5	100,0
2022	5,2	11,2	12,1	7,5	8,2	8,3	7,3	5,6	9,3	9,0	8,9	7,3	100,0



## 2. Llamadas atendidas por agente físico por sexo y provincia.

Estos datos proceden de la herramienta de gestión de tiques (Siebel). Sólo las llamadas registradas en esta herramienta contienen la información de sexo y provincia del solicitante.

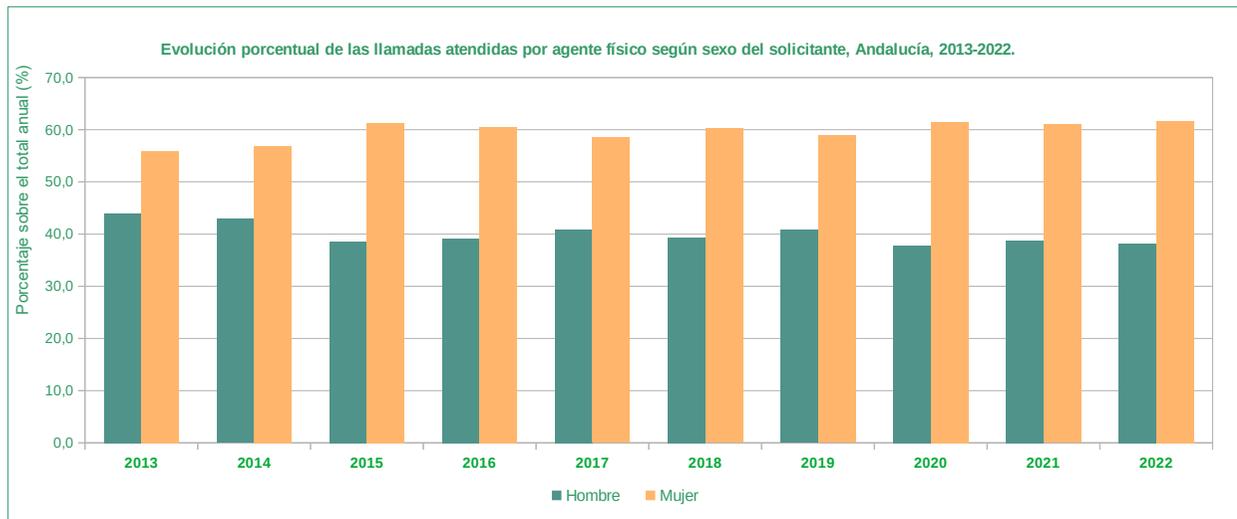
### 2.1. Evolución del número de llamadas atendidas por agente físico según sexo del solicitante<sup>1</sup>, Andalucía, 2013-2022.

Sexo	Llamadas atendidas por un agente físico									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mujer	52.846	58.675	56.891	65.259	70.187	99.109	102.780	146.753	133.006	50.792
Hombre	41.596	44.323	35.845	42.212	49.083	64.706	71.151	90.281	84.530	31.421
No consta	163	223	108	345	766	734	508	1.596	455	87
<b>Total</b>	<b>94.605</b>	<b>103.221</b>	<b>92.844</b>	<b>107.816</b>	<b>120.036</b>	<b>164.549</b>	<b>174.439</b>	<b>238.630</b>	<b>217.991</b>	<b>82.300</b>

(1) El volumen de llamadas registradas en SIEBEL suponen un valor aproximado comprendido entre el 30% y el 80% de las llamadas atendidas por agente físico cada año.

2.2. Evolución de la distribución porcentual de las llamadas atendidas por agente físico según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.

Sexo	Llamadas atendidas por un agente físico									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mujer	55,9	56,8	61,3	60,5	58,5	60,2	58,9	61,5	61,0	61,7
Hombre	44,0	42,9	38,6	39,2	40,9	39,3	40,8	37,8	38,8	38,2
No consta	0,2	0,2	0,1	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7	0,2	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

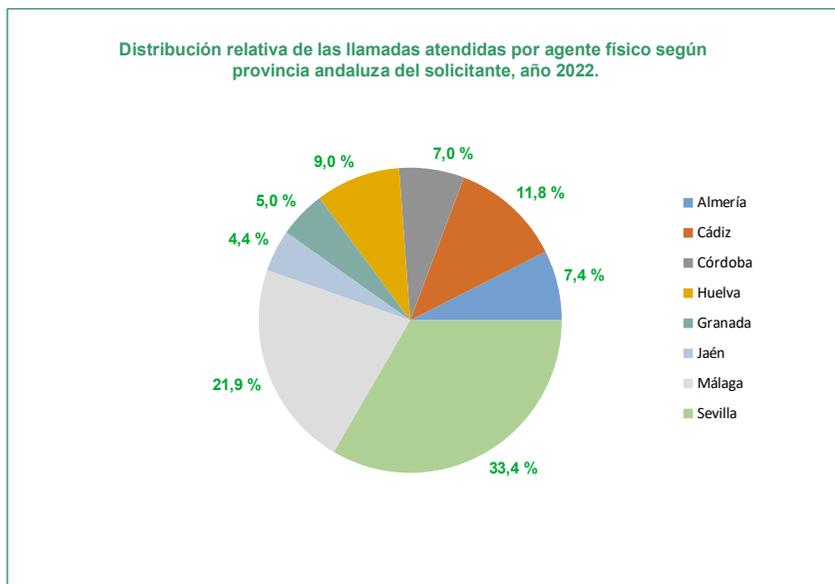


2.3. Número absoluto y relativo (%) de las llamadas atendidas por agente físico según ámbito territorial del solicitante<sup>2</sup>, Andalucía y Resto de España, años 2013, 2018 y 2020-2022.

Ámbito territorial	2013		2018		2020		2021		2022	
	Absoluto	Relativo (%)	Absoluto	Relativo (%)	Absoluto	Relativo (%)	Absoluto	Relativo (%)	Absoluto	Relativo (%)
<b>Andalucía</b>	<b>74.570</b>	<b>78,8</b>	<b>65.921</b>	<b>40,1</b>	<b>110.474</b>	<b>46,3</b>	<b>164.512</b>	<b>75,5</b>	<b>65.058</b>	<b>79,0</b>
Almería	3.746	5,0	3.466	5,3	8.339	7,5	10.863	6,6	4.826	7,4
Cádiz	9.766	13,1	8.617	13,1	12.363	11,2	19.910	12,1	7.681	11,8
Córdoba	5.503	7,4	4.875	7,4	9.911	9,0	12.611	7,7	4.522	7,0
Huelva	7.850	10,5	6.135	9,3	10.565	9,6	14.452	8,8	5.884	9,0
Granada	4.042	5,4	3.738	5,7	7.631	6,9	8.331	5,1	3.274	5,0
Jaén	3.913	5,2	3.351	5,1	4.923	4,5	8.139	4,9	2.894	4,4
Málaga	13.062	17,5	12.923	19,6	23.854	21,6	38.176	23,2	14.248	21,9
Sevilla	26.688	35,8	22.816	34,6	32.888	29,8	52.030	31,6	21.729	33,4
<b>Resto de España</b>	<b>7.683</b>	<b>8,1</b>	<b>3.777</b>	<b>2,3</b>	<b>3.996</b>	<b>1,7</b>	<b>10.210</b>	<b>4,7</b>	<b>2.990</b>	<b>3,6</b>
<b>No consta</b>	<b>12.352</b>	<b>13,1</b>	<b>94.851</b>	<b>57,6</b>	<b>124.160</b>	<b>52,0</b>	<b>43.269</b>	<b>19,8</b>	<b>14.252</b>	<b>17,3</b>
<b>Total</b>	<b>94.605</b>	<b>100,0</b>	<b>164.549</b>	<b>100,0</b>	<b>238.630</b>	<b>100,0</b>	<b>217.991</b>	<b>100,0</b>	<b>82.300</b>	<b>100,0</b>

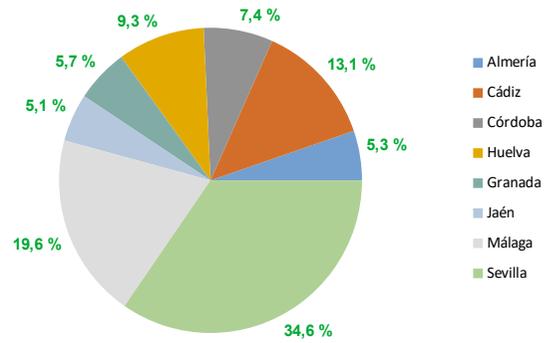
(2) El desglose por provincias solo se contempla para Andalucía.

2.4. Gráficos de la distribución (%) de las llamadas atendidas por agente físico por provincia, Andalucía, 2013, 2018 y 2020-2022.

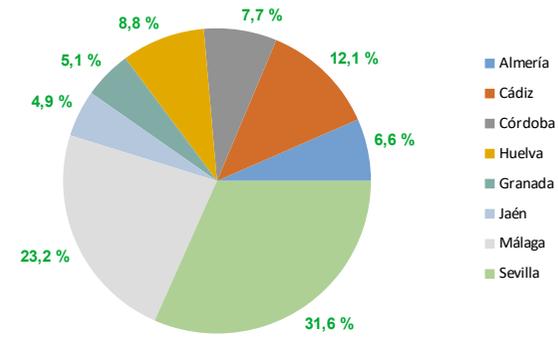




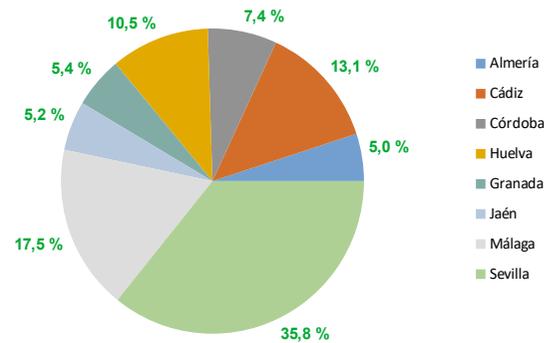
Distribución relativa de las llamadas atendidas por agente físico según provincia andaluza del solicitante, año 2020.



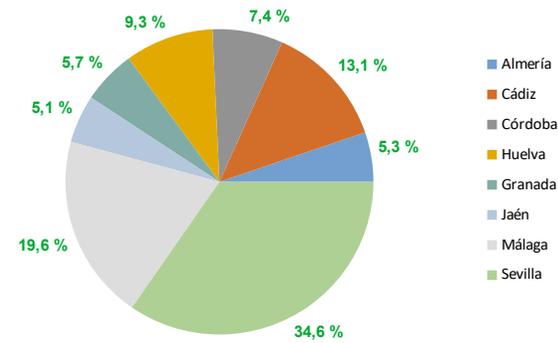
Distribución relativa de las llamadas atendidas por agente físico según provincia andaluza del solicitante, año 2021.



Distribución relativa de las llamadas atendidas por agente físico según provincia andaluza del solicitante, año 2013.



Distribución relativa de las llamadas atendidas por agente físico según provincia andaluza del solicitante, año 2018.



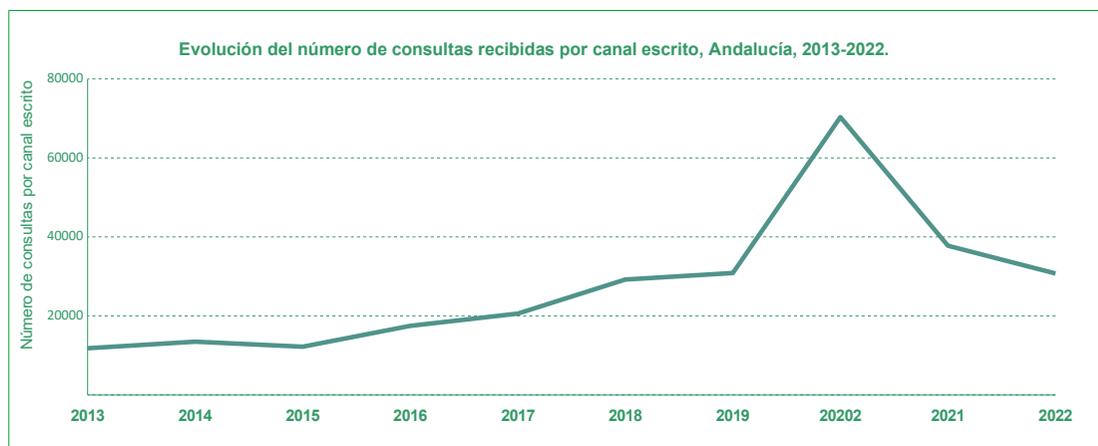
### 3. Consultas recibidas por canal escrito.

#### 3.1. Evolución del número y de la variación porcentual de las consultas recibidas por canal escrito<sup>1</sup>, Andalucía, 2013-2022.

	Serie anual de consultas por canal escrito									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>2</sup>	2021	2022
Número de consultas recibidas	11.818	13.480	12.202	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738
Variación interanual (%)	-	14,1	-9,5	43,2	17,7	41,9	5,7	128,0	-46,3	-18,6

(1) El canal escrito hace referencia a consultas recibidas por correo electrónico hasta noviembre de 2020 y por formulario Web a partir de esa fecha.

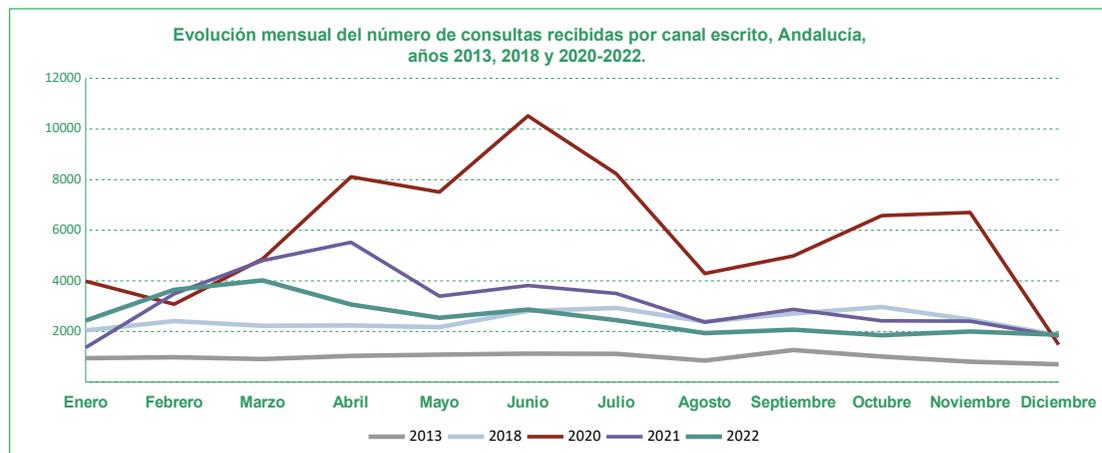
(2) El correo electrónico ha sido sustituido por formulario web durante el mes de noviembre del año 2020.



### 3.2. Evolución mensual del número de consultas recibidas por canal escrito, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.

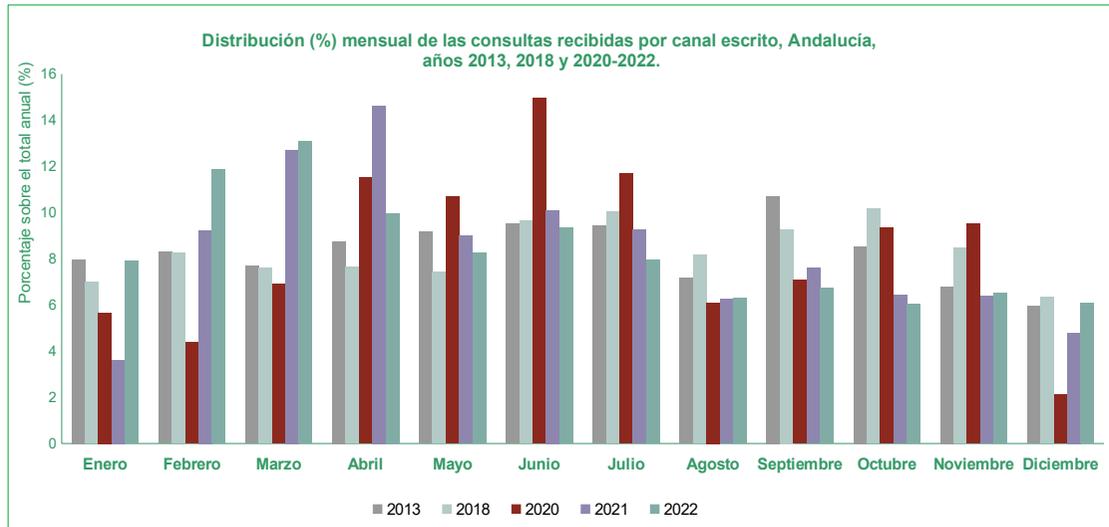
Años	Número mensual de consultas recibidas por canal escrito												Total anual
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2013	942	980	909	1.035	1.084	1.124	1.116	848	1.266	1.009	803	702	11.818
2018	2.038	2.410	2.224	2.236	2.170	2.812	2.930	2.388	2.707	2.968	2.469	1.849	29.201
2020 <sup>3</sup>	3.984	3.077	4.865	8.110	7.512	10.520	8.229	4.291	4.983	6.579	6.703	1.479	70.332
2021	1.365	3.488	4.802	5.524	3.394	3.816	3.500	2.366	2.874	2.421	2.406	1.811	37.767
2022	2.432	3.647	4.019	3.065	2.540	2.867	2.444	1.935	2.069	1.852	1.998	1.870	30.738

(3) En abril y junio de 2020 se produce un incremento acentuado de los registros de este canal coincidiendo con el periodo de confinamiento y con la reactivación de los plazos administrativos suspendidos con motivo de la COVID-19, así como por la saturación del canal telefónico.



**3.3. Distribución (%) mensual de las consultas recibidas por canal escrito, Andalucía, años 2013, 2018 y 2020-2022.**

Años	Distribución porcentual con respecto al total anual													Total anual
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
2013	8,0	8,3	7,7	8,8	9,2	9,5	9,4	7,2	10,7	8,5	6,8	5,9	100,0	
2018	7,0	8,3	7,6	7,7	7,4	9,6	10,0	8,2	9,3	10,2	8,5	6,3	100,0	
2020	5,7	4,4	6,9	11,5	10,7	15,0	11,7	6,1	7,1	9,4	9,5	2,1	100,0	
2021	3,6	9,2	12,7	14,6	9,0	10,1	9,3	6,3	7,6	6,4	6,4	4,8	100,0	
2022	7,9	11,9	13,1	10,0	8,3	9,3	8,0	6,3	6,7	6,0	6,5	6,1	100,0	



#### 4. Consultas recibidas por canal escrito por sexo y provincia.

##### 4.1. Evolución del número de consultas recibidas por canal escrito<sup>1</sup> según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.

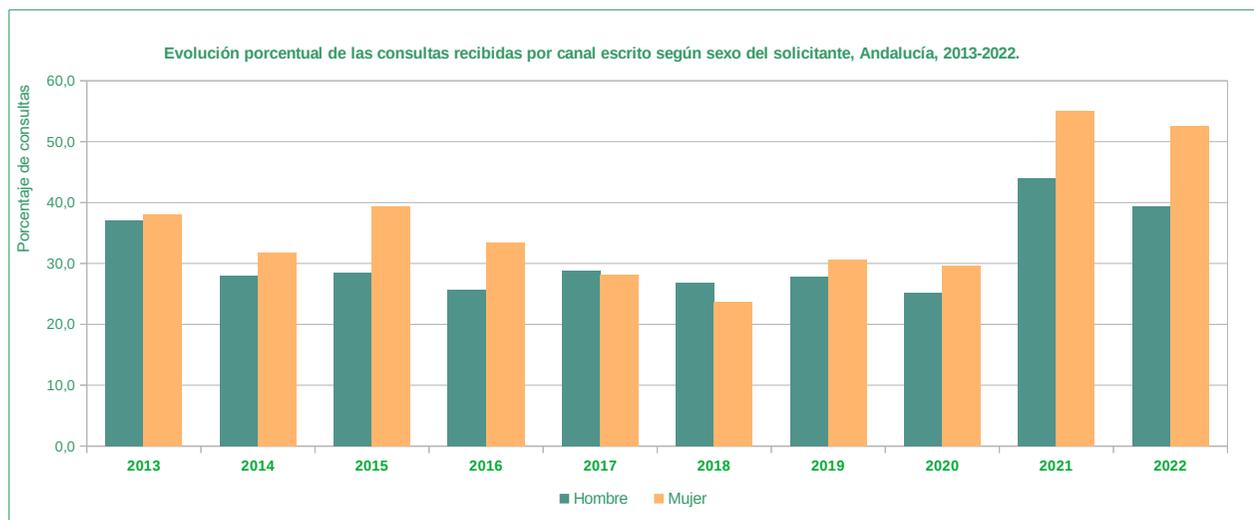
Sexo	Consultas recibidas por canal escrito									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 <sup>2</sup>	2021	2022
Mujer	4.504	4.287	4.813	5.854	5.793	6.897	9.455	20.834	20.789	16.173
Hombre	4.376	3.780	3.483	4.491	5.928	7.806	8.589	17.686	16.616	12.120
No consta	2.938	5.413	3.906	7.131	8.854	14.498	12.807	31.812	362	2.445
<b>Total</b>	<b>11.818</b>	<b>13.480</b>	<b>12.202</b>	<b>17.476</b>	<b>20.575</b>	<b>29.201</b>	<b>30.851</b>	<b>70.332</b>	<b>37.767</b>	<b>30.738</b>

(1) El canal escrito hace referencia a consultas recibidas por correo electrónico hasta noviembre de 2020 y por formulario Web a partir de esa fecha.

(2) El correo electrónico ha sido sustituido por formulario web durante el mes de noviembre del año 2020.

**4.2. Evolución de la distribución porcentual de las consultas recibidas por canal escrito según sexo del solicitante, Andalucía, 2013-2022.**

Sexo	Distribución (%) de las consultas recibidas por canal escrito									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mujer	38,1	31,8	39,4	33,5	28,2	23,6	30,6	29,6	55,0	52,6
Hombre	37,0	28,0	28,5	25,7	28,8	26,7	27,8	25,1	44,0	39,4
No consta	24,9	40,2	32,0	40,8	43,0	49,6	41,5	45,2	1,0	8,0
<b>Total</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

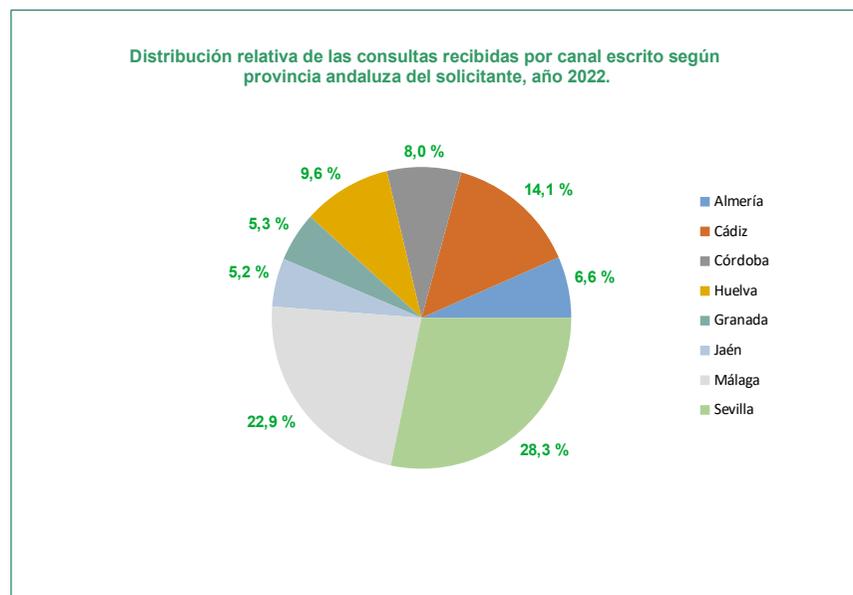


4.3. Número absoluto y relativo (%) de las consultas recibidas por canal escrito por ámbito territorial del solicitante<sup>3</sup>, Andalucía y Resto de España, años 2013, 2018 y 2020-2022.

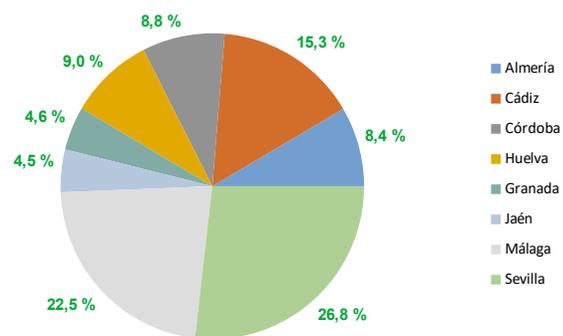
Ámbito territorial	2013		2018		2020		2021		2022	
	Absoluto	Relativo (%)								
<b>Andalucía</b>	<b>79</b>	<b>0,7</b>	<b>404</b>	<b>1,4</b>	<b>865</b>	<b>1,2</b>	<b>34.593</b>	<b>91,6</b>	<b>16.267</b>	<b>52,9</b>
Almería	2	2,5	26	6,4	73	8,4	2.267	6,6	1.067	6,6
Cádiz	8	10,1	53	13,1	132	15,3	4.861	14,1	2.301	14,1
Córdoba	2	2,5	25	6,2	76	8,8	2.897	8,4	1.304	8,0
Huelva	6	7,6	40	9,9	78	9,0	3.333	9,6	1.561	9,6
Granada	4	5,1	21	5,2	40	4,6	1.756	5,1	863	5,3
Jaén	1	1,3	22	5,4	39	4,5	1.631	4,7	844	5,2
Málaga	10	12,7	65	16,1	195	22,5	8.240	23,8	3.727	22,9
Sevilla	46	58,2	152	37,6	232	26,8	9.608	27,8	4.600	28,3
<b>Resto de España</b>	<b>5</b>	<b>0,0</b>	<b>51</b>	<b>0,2</b>	<b>64</b>	<b>0,1</b>	<b>2.190</b>	<b>5,8</b>	<b>887</b>	<b>2,9</b>
<b>No consta</b>	<b>11.734</b>	<b>99,3</b>	<b>28.746</b>	<b>98,4</b>	<b>69.403</b>	<b>98,7</b>	<b>984</b>	<b>2,6</b>	<b>13.584</b>	<b>44,2</b>
<b>Total</b>	<b>11.818</b>	<b>100,0</b>	<b>29.201</b>	<b>100,0</b>	<b>70.332</b>	<b>100,0</b>	<b>37.767</b>	<b>100,0</b>	<b>30.738</b>	<b>100,0</b>

(3) El desglose por provincias solo se contempla para Andalucía.

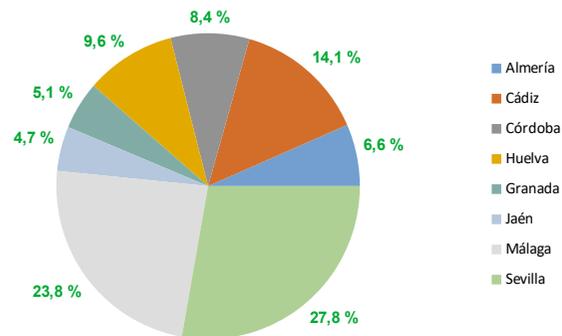
4.4. Gráficos de la distribución (%) de las consultas recibidas por provincia, Andalucía, 2013, 2018 y 2020-2022.



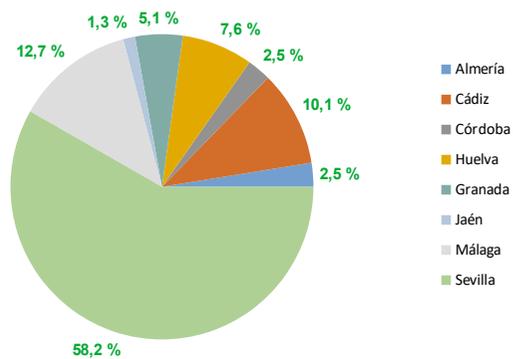
Distribución relativa de las consultas recibidas por canal escrito según provincia andaluza del solicitante, año 2020.



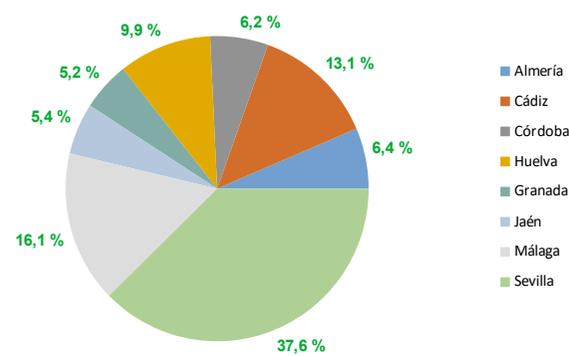
Distribución relativa de las consultas recibidas por canal escrito según provincia andaluza del solicitante, año 2021.



Distribución relativa de las consultas recibidas por canal escrito según provincia andaluza del solicitante, año 2013.



Distribución relativa de las consultas recibidas por canal escrito según provincia andaluza del solicitante, año 2018.



## 5. Distribución de consultas atendidas por canal utilizado.

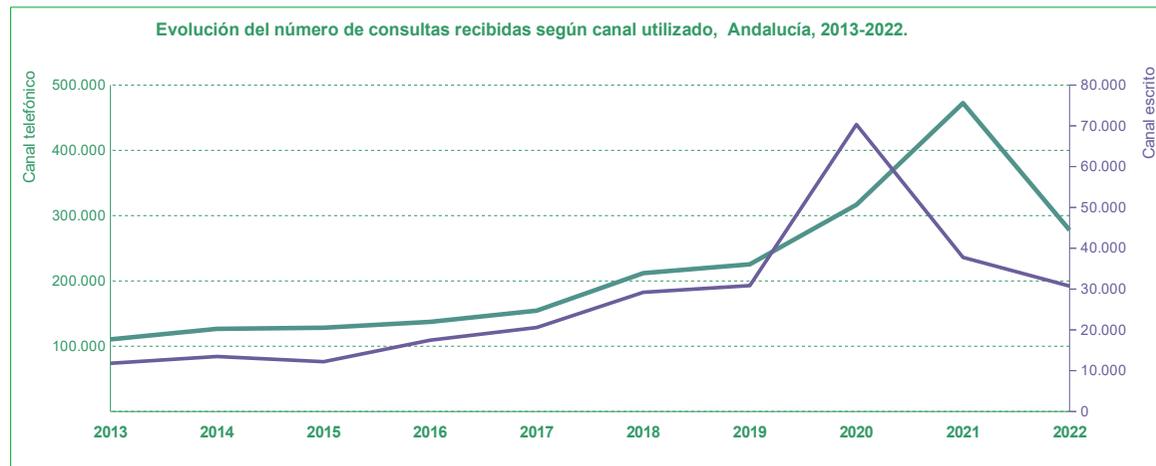
### 5.1. Evolución del número de consultas atendidas según canal utilizado por el solicitante, Andalucía, 2013-2022.

Canal	Serie anual del número de consultas									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Telefónico <sup>1</sup>	110.450	126.611	128.281	137.301	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883
Escrito <sup>2,3</sup>	11.818	13.480	12.202	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738
<b>Total</b>	<b>122.268</b>	<b>140.091</b>	<b>140.483</b>	<b>154.777</b>	<b>175.084</b>	<b>241.128</b>	<b>256.292</b>	<b>386.986</b>	<b>510.190</b>	<b>308.621</b>

(1) El Servicio 012 se encuentra operativo desde el 15 de enero de 2022. El modelo de atención incluye: enrutamiento a líneas especializadas, preguntas abiertas (Agente Virtual) y Atención directa por Agentes físicos. En esta tabla solo se tienen en cuenta las llamadas atendidas por agente físico (277.883). Las llamadas completadas en Red Inteligente han sido 541.183, de las que el 51,3% son las atendidas por agente físico.

(2) El canal escrito hace referencia a consultas recibidas por correo electrónico hasta noviembre de 2020 y por formulario Web a partir de esa fecha.

(3) En abril y junio de 2020 se produce un incremento acentuado de los registros de este canal coincidiendo con el periodo de confinamiento y con la reactivación de los plazos administrativos suspendidos con motivo de la COVID-19, así como por la saturación del canal telefónico.



**5.2. Distribución (%) del total de consultas realizadas según canal utilizado por el solicitante, Andalucía, 2013-2022.**

Canal	Distribución (%) de las consultas									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Telefónico <sup>1</sup>	90,3	90,4	91,3	88,7	88,2	87,9	88,0	81,8	92,6	90,0
Escrito <sup>2,3</sup>	9,7	9,6	8,7	11,3	11,8	12,1	12,0	18,2	7,4	10,0
<b>Total</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

