



## 1 Canal telefónico

### 1.1 Llamadas atendidas por agente físico. Años 2015-2024.

- 1.1.1 Evolución anual del número de llamadas y de la tasa de variación.
- 1.1.2 Evolución mensual del número de llamadas por año.
- 1.1.3 Evolución mensual de la distribución porcentual del número de llamadas por año.

### 1.2 Llamadas atendidas por agente físico y registradas en la herramienta de gestión de tiques (SIEBEL). Años 2015-2024.

- 1.2.1 Evolución anual del número de llamadas según sexo.
- 1.2.2 Evolución anual de la distribución porcentual de las llamadas atendidas según sexo.
- 1.2.3 Evolución anual del número de llamadas según ámbito territorial.
- 1.2.4 Evolución anual de la distribución porcentual del número de llamadas según ámbito territorial.

## 2 Canal escrito

### 2.1 Consultas recibidas por canal escrito. Años 2015-2024.

- 2.1.1 Evolución anual del número de consultas recibidas y de la tasa de variación.
- 2.1.2 Evolución mensual del número de consultas recibidas por año.
- 2.1.3 Evolución mensual de la distribución porcentual del número de consultas recibidas por año.
- 2.1.4 Evolución anual del número de consultas recibidas según sexo.
- 2.1.5 Evolución anual de la distribución porcentual de las consultas recibidas según sexo.
- 2.1.6 Evolución anual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.
- 2.1.7 Evolución anual de la distribución porcentual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.

## 3 Canal chat

### 3.1 Consultas recibidas por canal chat. Año 2024.

- 3.1.1 Evolución mensual del número de consultas recibidas.
- 3.1.2 Número de consultas recibidas según sexo.
- 3.1.3 Número de consultas recibidas según ámbito territorial.

## 4 Conclusiones

### 4.1 Distribución de consultas recibidas por canal utilizado.

- 4.1.1 Evolución anual del número de consultas recibidas según canal utilizado.
  - 4.1.2 Evolución anual de la distribución porcentual del número de consultas realizadas según canal utilizado.
-



# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

### 1. Canal telefónico

#### 1.1. Llamadas atendidas por agente físico. Años 2015-2024.

##### 1.1.1. Evolución anual del número de llamadas y de la tasa de variación.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Número de llamadas	128.281	137.299	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883	328.552	321.613	
Tasa de variación (%)		1,3	7,0	12,5	37,2	6,4	40,5	49,2	-41,2	18,2	-2,1

Nota: Los datos comprendidos entre los años 2015 y 2021 corresponden a las llamadas atendidas en el teléfono de Información Administrativa General, 955062627, y a partir de 2022, las llamadas atendidas por agente físico del Servicio 012.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Evolución anual del número de llamadas



##### 1.1.2. Evolución mensual del número de llamadas por año.

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2015	10.788	10.721	14.620	11.668	10.738	10.825	12.066	8.223	12.335	10.216	8.901	7.180	<b>128.281</b>
2016	9.917	10.814	12.119	12.700	12.069	13.255	12.266	9.019	15.378	11.094	10.310	8.358	<b>137.299</b>
2017	12.426	11.370	13.826	10.162	13.452	15.463	14.124	10.194	16.712	14.020	13.303	9.457	<b>154.509</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>
2019	19.391	17.954	19.434	17.553	18.061	18.051	23.083	13.694	23.980	19.302	18.964	15.974	<b>225.441</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>
2023	29.509	37.333	41.254	22.245	29.394	24.949	24.169	18.919	27.979	26.670	27.577	18.554	<b>328.552</b>
2024	27.624	33.686	29.361	29.330	28.742	19.262	24.679	20.439	28.768	32.294	27.286	20.142	<b>321.613</b>

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

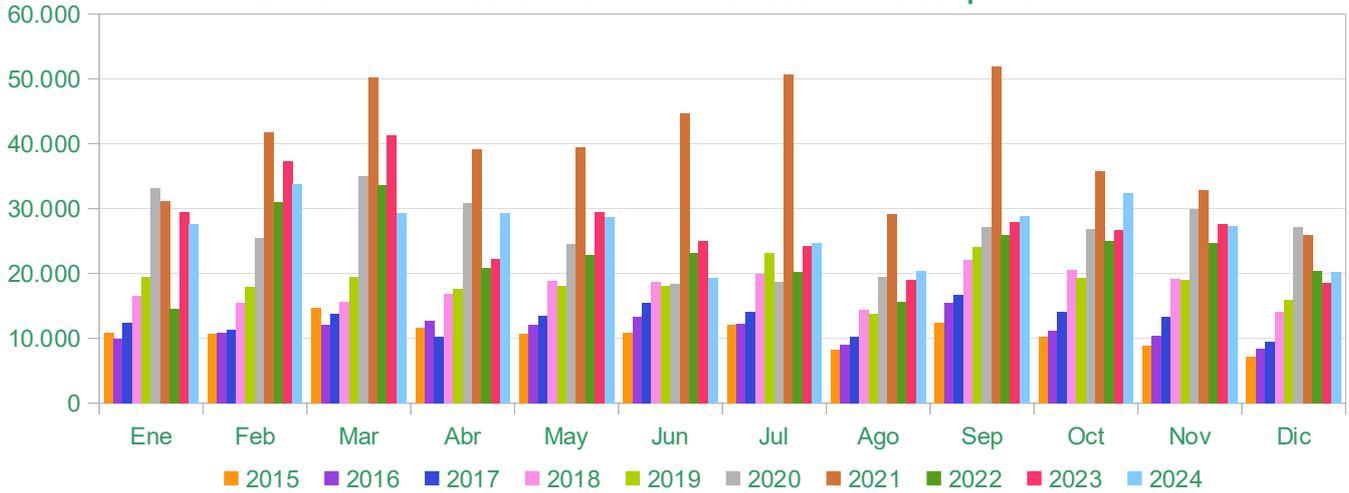


## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

Evolución mensual del número de llamadas atendidas por año



### 1.1.3. Evolución mensual de la distribución porcentual del número de llamadas por año.

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2015	8,4	8,4	11,4	9,1	8,4	8,4	9,4	6,4	9,6	8,0	6,9	5,6	100,0
2016	7,2	7,9	8,8	9,2	8,8	9,7	8,9	6,6	11,2	8,1	7,5	6,1	100,0
2017	8,0	7,4	8,9	6,6	8,7	10,0	9,1	6,6	10,8	9,1	8,6	6,1	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
2019	8,6	8,0	8,6	7,8	8,0	8,0	10,2	6,1	10,6	8,6	8,4	7,1	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
2023	9,0	11,4	12,6	6,8	8,9	7,6	7,4	5,8	8,5	8,1	8,4	5,6	100,0
2024	8,6	10,5	9,1	9,1	8,9	6,0	7,7	6,4	8,9	10,0	8,5	6,3	100,0

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

## 1.2. Llamadas atendidas por agente físico y registradas en la herramienta de gestión de tiques (SIEBEL). Años 2015-2024.

### 1.2.1. Evolución anual del número de llamadas según sexo.

Sexo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hombre	56.891	65.259	70.187	99.109	102.780	146.753	133.006	50.792	61.028	58.941
Mujer	35.845	42.212	49.083	64.706	71.151	90.281	84.530	31.421	43.668	96.746
No consta	108	345	766	734	508	1.596	455	87	28.237	113.071
<b>Total</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>	<b>132.933</b>	<b>268.758</b>

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

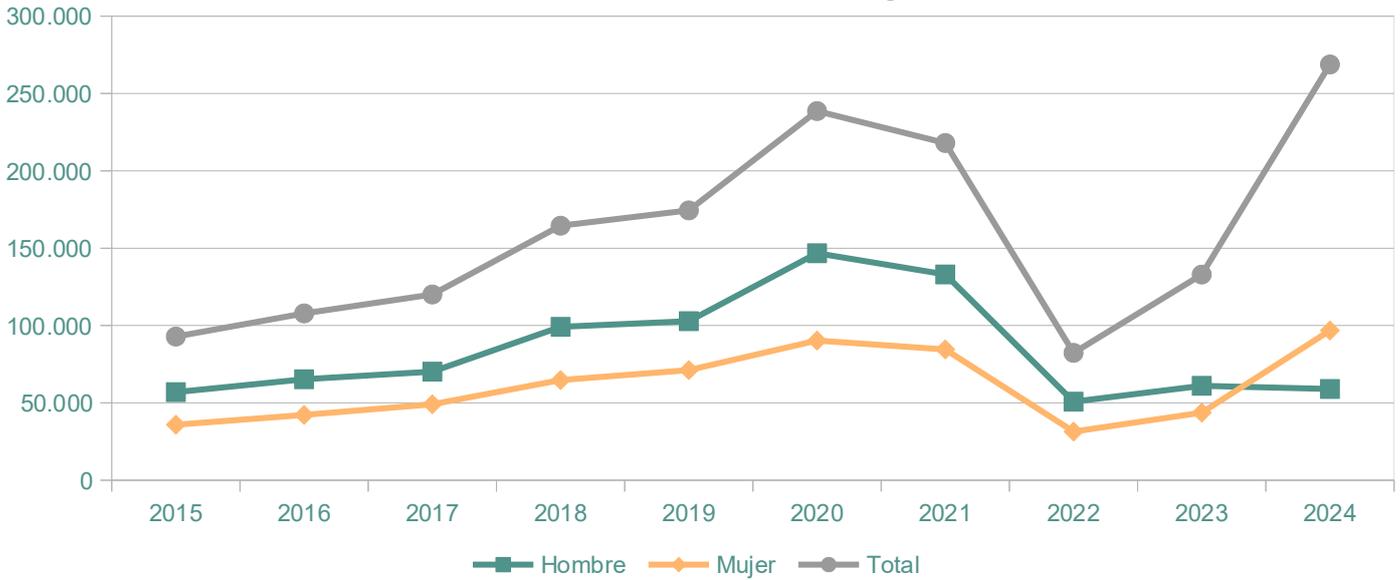


# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

Evolución anual de las llamadas según sexo

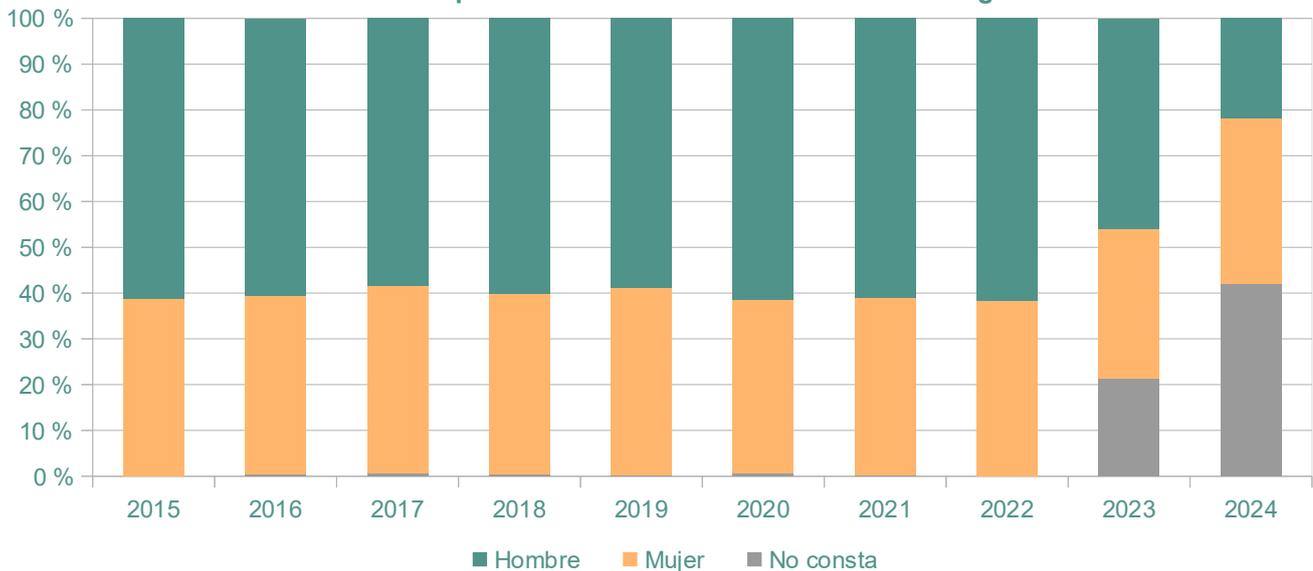


### 1.2.2. Evolución anual de la distribución porcentual de las llamadas atendidas según sexo.

Sexo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hombre	61,3	60,5	58,5	60,2	58,9	61,5	61,0	61,7	45,9	21,9
Mujer	38,6	39,2	40,9	39,3	40,8	37,8	38,8	38,2	32,8	36,0
No consta	0,1	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7	0,2	0,1	21,2	42,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>									

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Distribución porcentual de las llamadas atendidas según sexo





# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

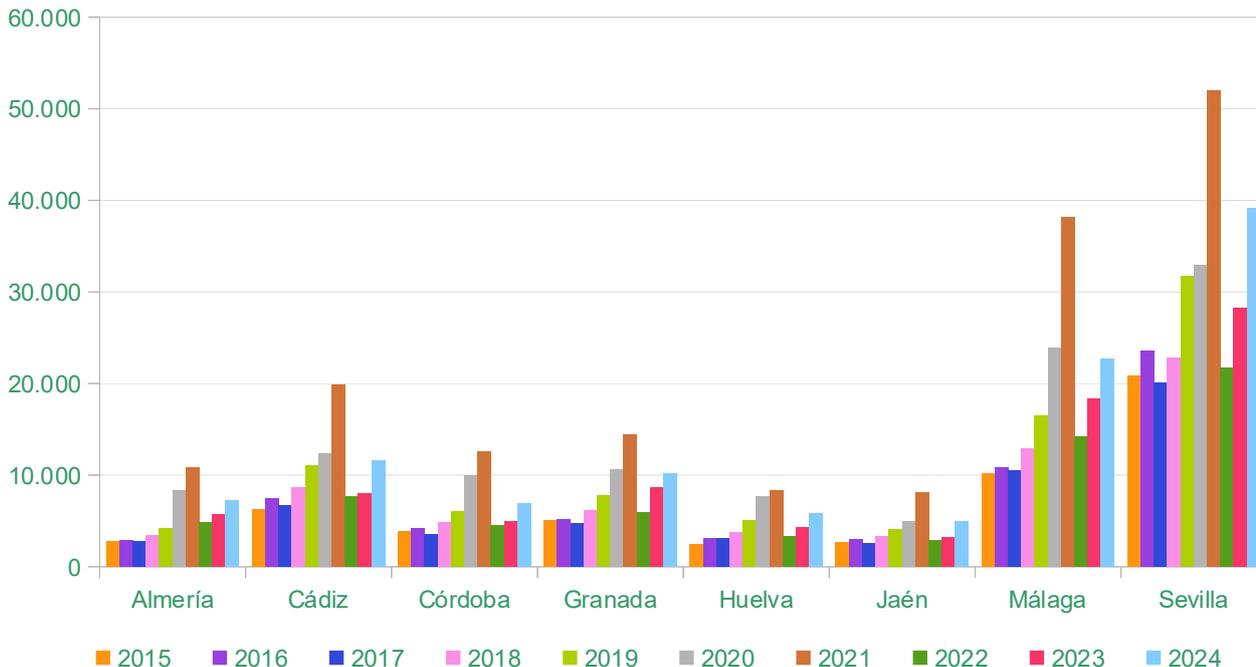
## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

### 1.2.3. Evolución anual del número de llamadas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andalucía	54.031	60.209	53.993	65.921	86.315	110.474	164.512	65.058	81.434	108.487
Almería	2.780	2.908	2.724	3.466	4.162	8.339	10.863	4.826	5.658	7.229
Cádiz	6.289	7.488	6.680	8.617	11.038	12.363	19.910	7.681	7.948	11.573
Córdoba	3.859	4.169	3.525	4.875	6.016	9.911	12.611	4.522	4.900	6.946
Granada	5.098	5.216	4.780	6.135	7.771	10.565	14.452	5.884	8.699	10.157
Huelva	2.406	3.071	3.129	3.738	5.040	7.631	8.331	3.274	4.277	5.839
Jaén	2.618	2.955	2.557	3.351	4.097	4.923	8.139	2.894	3.255	4.930
Málaga	10.120	10.881	10.465	12.923	16.445	23.854	38.176	14.248	18.387	22.650
Sevilla	20.861	23.521	20.133	22.816	31.746	32.888	52.030	21.729	28.310	39.163
Resto de España	4.481	4.070	2.707	3.777	5.554	3.996	10.210	2.990	3.715	5.044
No consta	34.332	43.537	63.336	94.851	82.570	124.160	43.269	14.252	47.784	155.227
<b>Total</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>	<b>132.933</b>	<b>268.758</b>

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Evolución anual del número de llamadas según provincia andaluza





## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

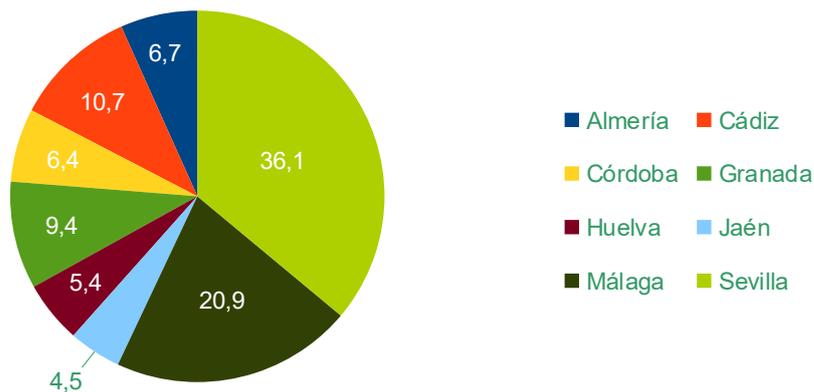
### 1.2.4. Evolución anual de la distribución porcentual del número de llamadas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andalucía <sup>1</sup>	58,2	55,8	45,0	40,1	49,5	46,3	75,5	79,0	61,3	40,4
Almería	5,1	4,8	5,0	5,3	4,8	7,5	6,6	7,4	6,9	6,7
Cádiz	11,6	12,4	12,4	13,1	12,8	11,2	12,1	11,8	9,8	10,7
Córdoba	7,1	6,9	6,5	7,4	7,0	9,0	7,7	7,0	6,0	6,4
Granada	9,4	8,7	8,9	9,3	9,0	9,6	8,8	9,0	10,7	9,4
Huelva	4,5	5,1	5,8	5,7	5,8	6,9	5,1	5,0	5,3	5,4
Jaén	4,8	4,9	4,7	5,1	4,7	4,5	4,9	4,4	4,0	4,5
Málaga	18,7	18,1	19,4	19,6	19,1	21,6	23,2	21,9	22,6	20,9
Sevilla	38,6	39,1	37,3	34,6	36,8	29,8	31,6	33,4	34,8	36,1
Resto de España	4,8	3,8	2,3	2,3	3,2	1,7	4,7	3,6	2,8	1,9
No consta	37,0	40,4	52,8	57,6	47,3	52,0	19,8	17,3	35,9	57,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>									

1: El valor porcentual por provincia es sobre el total de Andalucía y el del total de Andalucía, sobre el total de llamadas.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

### Distribución porcentual del número de llamadas según provincia andaluza. Año 2024





# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

### 2. Canal escrito

#### 2.1. Consultas recibidas por canal escrito. Años 2015-2024.

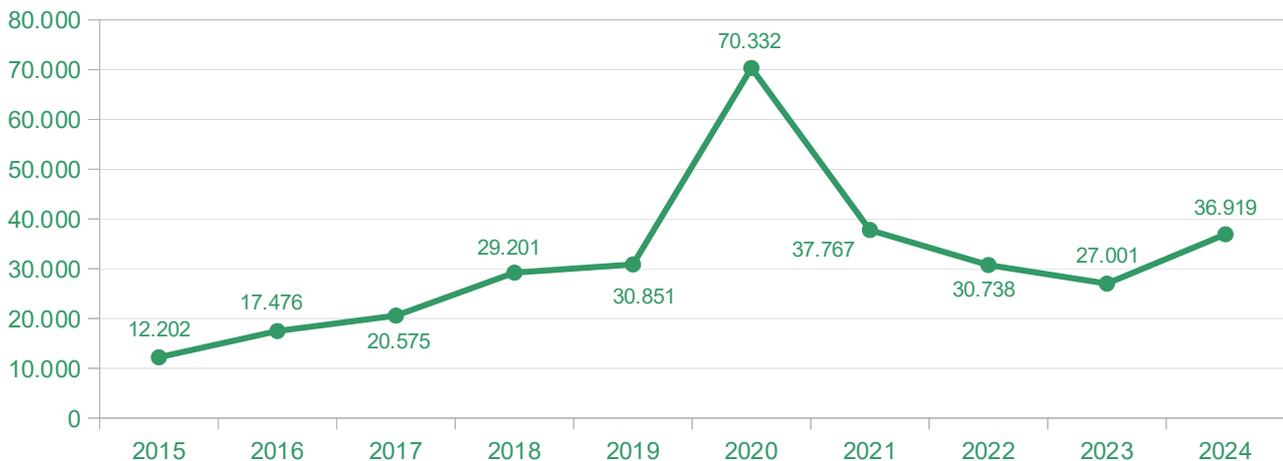
##### 2.1.1. Evolución anual del número de consultas recibidas y de la tasa de variación.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Número de consultas recibidas	12.202	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919	
Tasa de variación (%)		-9,5	43,2	17,7	41,9	5,7	128,0	-46,3	-18,6	-12,2	36,7

Nota: Hasta noviembre de 2020 las consultas por canal escrito se reciben sólo por correo electrónico. A partir de esa fecha, el correo electrónico se sustituye por el formulario Web.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

#### Evolución anual del número de consultas recibidas



##### 2.1.2. Evolución mensual del número de consultas recibidas por año.

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2015	983	1.091	1.245	990	1.051	1.101	1.042	882	1.258	1.008	899	652	12.202
2016	1.044	1.430	1.496	1.435	1.359	1.890	1.724	1.226	2.090	1.557	1.313	912	17.476
2017	1.400	1.377	1.722	1.468	1.654	2.057	2.050	1.508	2.377	2.032	1.780	1.150	20.575
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
2019	2.276	2.456	2.880	2.891	2.495	2.685	3.080	2.062	3.101	2.526	2.495	1.904	30.851
2020	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
2023	2.181	2.006	2.483	1.536	1.910	1.851	1.859	2.116	2.920	2.845	3.041	2.253	27.001
2024	3.151	2.734	2.613	3.818	3.957	2.303	3.291	2.216	2.811	3.697	2.872	3.456	36.919

Nota: Hasta noviembre de 2020 las consultas por canal escrito se reciben sólo por correo electrónico. A partir de esa fecha, el correo electrónico se sustituye por el formulario Web.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

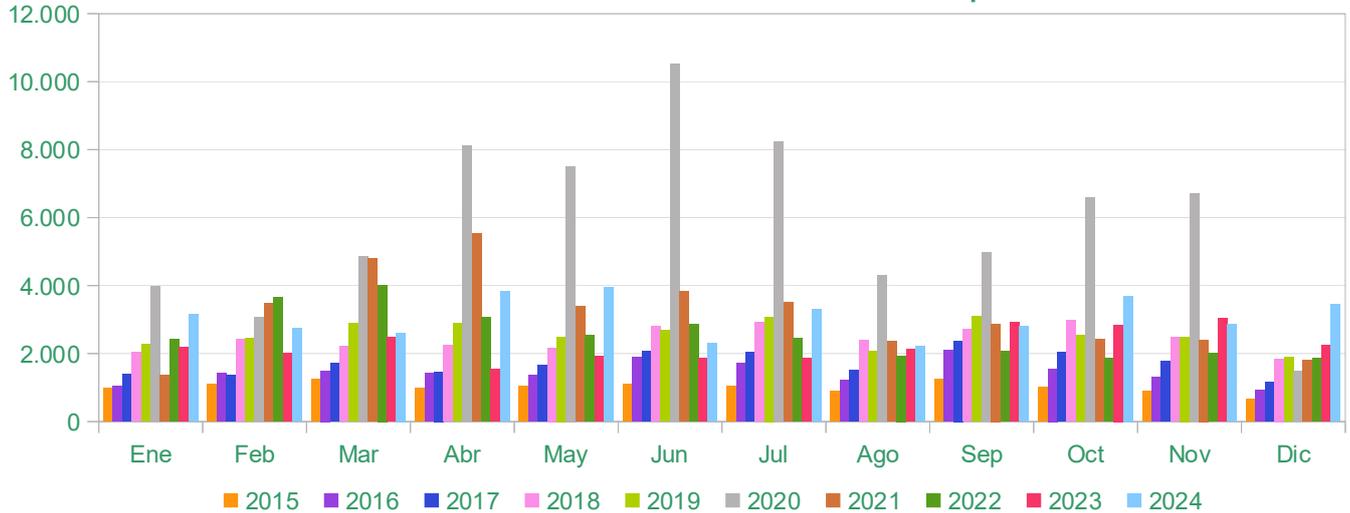


## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

Evolución mensual del número de consultas recibidas por año



### 2.1.3. Evolución mensual de la distribución porcentual del número consultas recibidas por año.

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2015	8,1	8,9	10,2	8,1	8,6	9,0	8,5	7,2	10,3	8,3	7,4	5,3	100,0
2016	6,0	8,2	8,6	8,2	7,8	10,8	9,9	7,0	12,0	8,9	7,5	5,2	100,0
2017	6,8	6,7	8,4	7,1	8,0	10,0	10,0	7,3	11,6	9,9	8,7	5,6	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
2019	7,4	8,0	9,3	9,4	8,1	8,7	10,0	6,7	10,1	8,2	8,1	6,2	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
2023	8,1	7,4	9,2	5,7	7,1	6,9	6,9	7,8	10,8	10,5	11,3	8,3	100,0
2024	8,5	7,4	7,1	10,3	10,7	6,2	8,9	6,0	7,6	10,0	7,8	9,4	100,0

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

### 2.1.4. Evolución anual del número de consultas recibidas según sexo.

Sexo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hombre	4.813	5.854	5.793	6.897	9.455	20.834	20.789	16.173	14.843	13.151
Mujer	3.483	4.491	5.928	7.806	8.589	17.686	16.616	12.120	11.339	20.375
No consta	3.906	7.131	8.854	14.498	12.807	31.812	362	2.445	819	3.393
<b>Total</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>	<b>27.001</b>	<b>36.919</b>

Nota: Hasta noviembre de 2020 las consultas por canal escrito se reciben sólo por correo electrónico. A partir de esa fecha, el correo electrónico se sustituye por el formulario Web.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

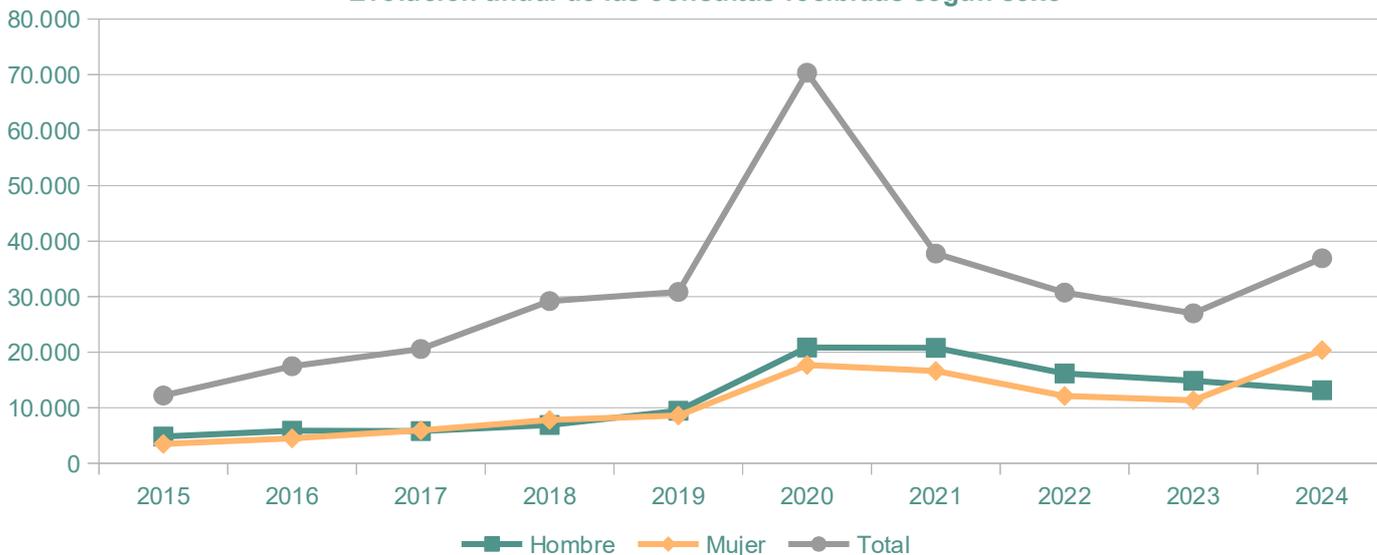


# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

Evolución anual de las consultas recibidas según sexo



### 2.1.5. Evolución anual de la distribución porcentual de las consultas recibidas según sexo.

Sexo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hombre	39,4	33,5	28,2	23,6	30,6	29,6	55,0	52,6	55,0	35,6
Mujer	28,5	25,7	28,8	26,7	27,8	25,1	44,0	39,4	42,0	55,2
No consta	32,0	40,8	43,0	49,6	41,5	45,2	1,0	8,0	3,0	9,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>									

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Distribución porcentual de las consultas recibidas según sexo





## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

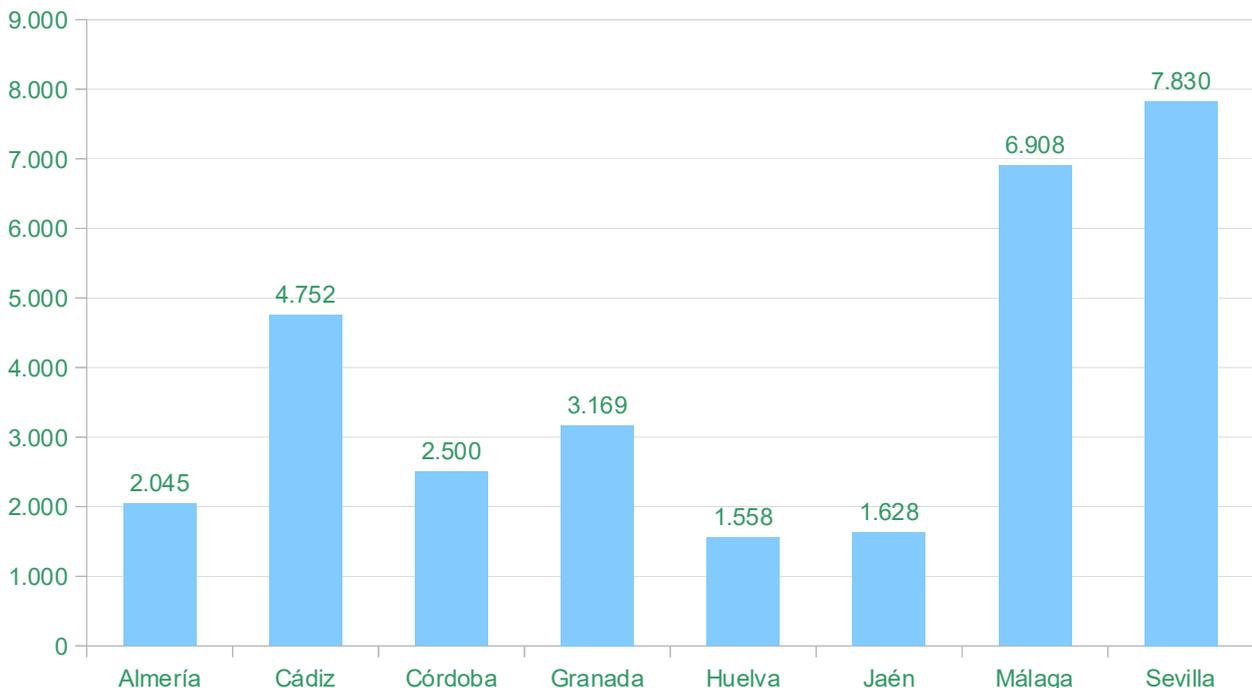
### 2.1.6. Evolución anual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andalucía	424	557	468	404	603	865	34.593	16.267	24.176	30.390
Almería	22	34	26	26	32	73	2.267	1.067	1.785	2.045
Cádiz	57	65	48	53	73	132	4.861	2.301	3.576	4.752
Córdoba	26	38	30	25	37	76	2.897	1.304	2.070	2.500
Granada	32	46	41	40	60	78	3.333	1.561	2.408	3.169
Huelva	31	14	17	21	26	40	1.756	863	1.256	1.558
Jaén	23	27	21	22	31	39	1.631	844	1.198	1.628
Málaga	73	115	87	65	130	195	8.240	3.727	5.523	6.908
Sevilla	160	218	198	152	214	232	9.608	4.600	6.360	7.830
Resto de España	26	53	45	51	84	64	2.190	887	1.432	1.435
No consta	11.752	16.866	20.062	28.746	30.164	69.403	984	13.584	1.393	5.094
<b>Total</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>	<b>27.001</b>	<b>36.919</b>

Nota: Hasta noviembre de 2020 las consultas por canal escrito se reciben sólo por correo electrónico. A partir de esa fecha, el correo electrónico se sustituye por el formulario Web.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

### Número de consultas recibidas según provincia andaluza. Año 2024





## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

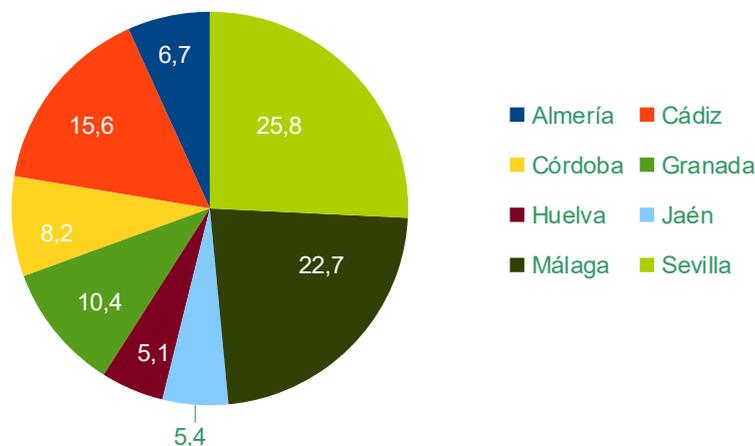
### 2.1.7. Evolución anual de la distribución porcentual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Andalucía <sup>1</sup>	3,5	3,2	2,3	1,4	2,0	1,2	91,6	52,9	89,5	82,3
Almería	5,2	6,1	5,6	6,4	5,3	8,4	6,6	6,6	7,4	6,7
Cádiz	13,4	11,7	10,3	13,1	12,1	15,3	14,1	14,1	14,8	15,6
Córdoba	6,1	6,8	6,4	6,2	6,1	8,8	8,4	8,0	8,6	8,2
Granada	7,5	8,3	8,8	9,9	10,0	9,0	9,6	9,6	10,0	10,4
Huelva	7,3	2,5	3,6	5,2	4,3	4,6	5,1	5,3	5,2	5,1
Jaén	5,4	4,8	4,5	5,4	5,1	4,5	4,7	5,2	5,0	5,4
Málaga	17,2	20,6	18,6	16,1	21,6	22,5	23,8	22,9	22,8	22,7
Sevilla	37,7	39,1	42,3	37,6	35,5	26,8	27,8	28,3	26,3	25,8
Resto de España	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,1	5,8	2,9	5,3	3,9
No consta	96,3	96,5	97,5	98,4	97,8	98,7	2,6	44,2	5,2	13,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>									

(1): El valor porcentual por provincia es sobre el total de Andalucía y el del total de Andalucía, sobre el total de consultas recibidas.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

### Distribución porcentual del número de consultas recibidas según provincia andaluza. Año 2024





## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

### 3. Canal chat

#### 3.1. Consultas recibidas por canal chat. Año 2024.

##### 3.1.1. Evolución mensual del número de consultas recibidas.

Valor	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Número	5.965	5.092	5.106	6.807	6.439	4.322	6.723	3.587	5.751	8.721	6.276	5.113	<b>69.902</b>
Porcentaje	8,5	7,3	7,3	9,7	9,2	6,2	9,6	5,1	8,2	12,5	9,0	7,3	<b>100,0</b>

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

#### Evolución anual del número de consultas recibidas



#### 3.1.2. Número de consultas recibidas según sexo.

Sexo	Número	Porcentaje
Hombre	579	0,8
Mujer	542	0,8
No consta	68.781	98,4
<b>Total</b>	<b>69.902</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

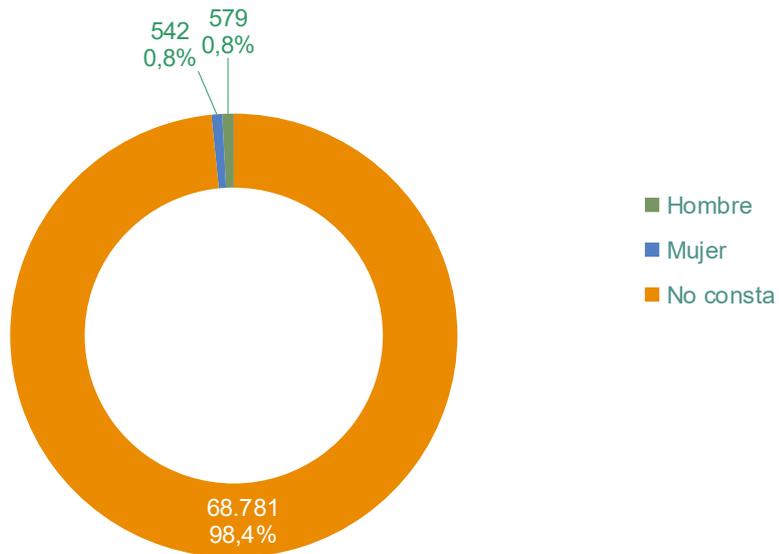


## Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

Número de consultas recibidas según sexo



### 3.1.3. Número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	Número	Porcentaje
Andalucía <sup>1</sup>	136	0,2
Almería	6	4,4
Cádiz	17	12,5
Córdoba	8	5,9
Granada	18	13,2
Huelva	6	4,4
Jaén	6	4,4
Málaga	33	24,3
Sevilla	42	30,9
Resto de España	1.603	2,3
No consta	68.163	97,5
<b>Total</b>	<b>69.902</b>	<b>100,0</b>

(1): El valor porcentual por provincia es sobre el total de Andalucía y el del total de Andalucía, sobre el total de consultas recibidas.

Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

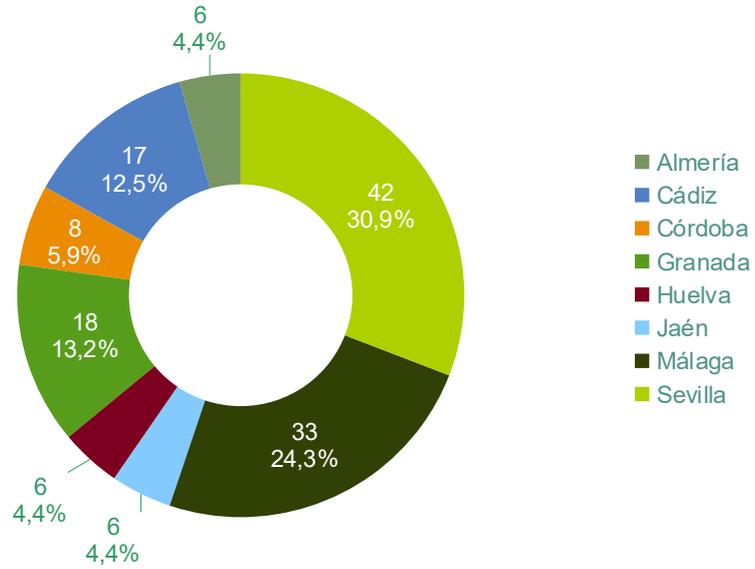


**Junta de Andalucía**

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

**Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024**

**Número de consultas recibidas según provincia andaluza**





# Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

## Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024

### 4. Conclusiones

#### 4.1. Distribución de consultas recibidas por canal utilizado.

##### 4.1.1. Evolución anual del número de consultas recibidas según canal utilizado.

Canal	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Telefónico <sup>1</sup>	128.281	137.301	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883	328.552	321.613
Escrito <sup>2</sup>	12.202	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919
Chat <sup>3</sup>	-	-	-	-	-	-	-	-	30.576	69.902
<b>Total</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>	<b>386.129</b>	<b>428.434</b>

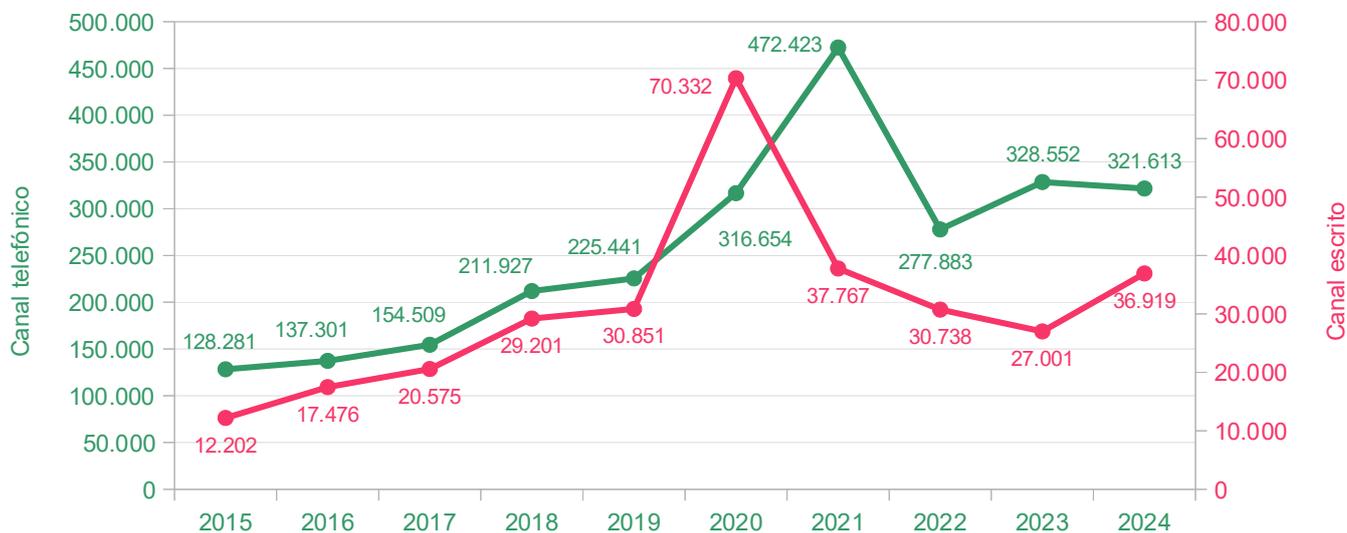
(1) Los datos comprendidos entre los años 2015 y 2021 corresponden a las llamadas atendidas en el teléfono de Información Administrativa General, 955062627, y a partir de 2022, las llamadas atendidas por agente físico del Servicio 012.

(2) Hasta noviembre de 2020 las consultas por canal escrito se reciben sólo por correo electrónico. A partir de esa fecha, el correo electrónico se sustituye por el formulario Web.

(3) La entrada en producción del canal chat fue el 17 de julio de 2023.

“-”: Valor nulo. Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Evolución anual del número de consultas recibidas según canal utilizado



##### 4.1.2. Evolución anual de la distribución porcentual del número de consultas realizadas según canal utilizado.

Sexo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Telefónico	91,3	88,7	88,2	87,9	88,0	81,8	92,6	90,0	85,1	75,1
Escrito	8,7	11,3	11,8	12,1	12,0	18,2	7,4	10,0	7,0	8,6
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	7,9	16,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>									

“-”: Valor nulo. Fuente: Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública.



**Junta de Andalucía**

Consejería de Justicia,  
Administración Local  
y Función Pública

**Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2024**

**Distribución porcentual de las consultas recibidas según canal utilizado**

