

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

INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

Centro de Información y Servicios.

2015

Índice

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Características de la prestación del servicio**
- 4. Solicitudes de Servicio por Canales de Entrada**
 - 4.1. *Situación actual*
 - 4.2. *Análisis de situación*
 - 4.3. *Análisis de la tendencia*
- 5. Solicitudes de Servicio por Ámbitos / Subámbitos**
 - 5.1. *Datos globales*
 - 5.2. *Datos del teléfono*
 - 5.3. *Datos del correo electrónico*
 - 5.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 5.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 6. Solicitudes de Servicio por Categorización**
 - 6.1. *Datos globales*
 - 6.2. *Datos del teléfono*
 - 6.3. *Datos del correo electrónico*
 - 6.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 6.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas**
 - 7.1. *Datos globales*
 - 7.2. *Datos del teléfono*
 - 7.3. *Datos del correo electrónico*
 - 7.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 7.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias**
 - 8.1. *Datos globales*
 - 8.2. *Datos del teléfono*
 - 8.3. *Datos del correo electrónico*
 - 8.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 8.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuaris**
 - 9.1. *Datos globales*
 - 9.2. *Datos del teléfono*
 - 9.3. *Datos del correo electrónico*
 - 9.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 9.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes**
 - 10.1. *Datos globales*
 - 10.2. *Datos del teléfono*
 - 10.3. *Datos del correo electrónico*
 - 10.4. *Datos de internet sin firma electrónica*
 - 10.5. *Datos de internet con firma electrónica*
- 11. Actividad de Nivel 3**
 - 11.1. *Consultas transferidas*
 - 11.2. *Datos Globales*
- 12. Particularidades del Canal Telefónico**
 - 12.1. *Indicadores de eficacia*
 - 12.2. *Incidencia horaria*
 - 12.3. *Llamadas según tipo y número de teléfono*
- 13. Particularidades del Buzón de Voz**
 - 13.1. *Ratios del Buzón IGA JdA*
 - 13.2. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Ámbito*
 - 13.3. *Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización*
- 14. Quejas o mejoras de las personas usuarias**
- 15. Glosario de Términos**
 - 15.1. *Acrónimos*
 - 15.2. *Definiciones*

1. Objeto

El objeto del presente documento es exponer y analizar los datos estadísticos que se desprenden de la prestación del servicio multicanal de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (en adelante IGA JdA).

2. Alcance

Se analizan a continuación los resultados derivados de la prestación del servicio de la Línea de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (IGA JdA) durante el año 2015.

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/haciendayadministracionpublica/ciudadania/> (anteriormente Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza CLARA), son recogidas en la UAT de CEIS, a través del área CEIS_Ciudadanía (IGA JdA) para facilitar o gestionar una solución a la misma.

Las funciones de atención especializada (nivel 3) en esta línea de información administrativa, así como, de asesoramiento y supervisión de los aspectos funcionales y de contenidos de la misma, están atribuidas al Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía, de la Dirección General de Planificación y Evaluación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

4. Solicitudes de Servicio por canales de entrada

4.1 Situación actual

El 'Origen' establecido para la Línea IGA JdA viene determinado actualmente por los siguientes canales de entrada:

- Canal telefónico y por correo electrónico:

Llamadas Entrantes a través del teléfono **902 505 505** (número geográfico 955 062 627)
(Con buzón de voz fuera de las franjas horarias de atención)

Correo electrónico: información@juntadeandalucia.es

- Consultas **a través del portal Atención a la Ciudadanía**, bien desde el Área Personal con certificado digital (web entrante con) o sin certificado (web entrante sin) a través del enlace:
<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ciudadania/contacta>

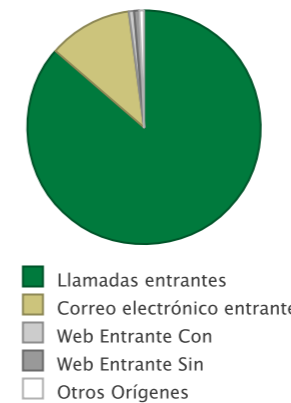
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- 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 | 426 | 590 | 660 | 4 | 92.844 | 94524 |
| Correo electrónico entrante | 107 | 74 | 281 | 5 | 12.202 | 12669 |
| Web Entrante Con | 1 | 0 | 0 | 1 | 796 | 798 |
| Web Entrante Sin | 5 | 0 | 3 | 1 | 755 | 764 |
| Otros Orígenes | 26 | 0 | 21 | 5 | 672 | 724 |
| Total general | 565 | 664 | 965 | 16 | 107.269 | 109479 |

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



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

4.2 Análisis de Situación

A continuación se muestra para cada uno de los canales de entrada existentes información sobre 'Análisis de situación' que representa la evolución temporal de cada canal durante el año de análisis:

| Mes - Año de Análisis | Llamadas entrantes | | | | | Correo electrónico entrante | | | | | Web Entrante Con | | | | | Web Entrante Sin | | | | | Otros Orígenes | | | | | IGAJdA | | | | |
|-----------------------|--------------------|------------|------------|------|----------------|-----------------------------|-----------|------------|------|------------------|------------------|----------|----------|----------|------------|------------------|----------|----------|----------|------------|----------------|----------|-----------|----------|------------|------------|------------|------------|-----------|----------------|
| | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGAJdA | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGAJdA | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGAJdA | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGAJdA | LSR | BOJA | IAAP | RDAC | IGAJdA | | LSR | BOJA | IAAP | RDAC |
| ene-2015 | 38 | 52 | 98 | 2 | 7.824 | 4 | 2 | 23 | 0 | 983 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 | 0 | 0 | 1 | 0 | 38 | 3 | 0 | 1 | 0 | 89 | 45 | 54 | 123 | 2 | 8.976 |
| feb-2015 | 32 | 66 | 74 | 0 | 7.669 | 6 | 8 | 40 | 1 | 1.091 | 0 | 0 | 0 | 0 | 85 | 0 | 0 | 0 | 0 | 92 | 4 | 0 | 4 | 0 | 69 | 42 | 74 | 118 | 1 | 9.006 |
| mar-2015 | 30 | 64 | 285 | 0 | 8.558 | 11 | 6 | 53 | 1 | 1.245 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 1 | 0 | 0 | 0 | 87 | 2 | 0 | 5 | 0 | 72 | 44 | 70 | 343 | 1 | 10.055 |
| abr-2015 | 27 | 52 | 30 | 0 | 7.966 | 15 | 12 | 17 | 2 | 990 | 1 | 0 | 0 | 0 | 109 | 0 | 0 | 0 | 0 | 99 | 2 | 0 | 2 | 1 | 50 | 45 | 64 | 49 | 3 | 9.214 |
| may-2015 | 23 | 52 | 17 | 1 | 7.875 | 3 | 8 | 18 | 1 | 1.051 | 0 | 0 | 0 | 1 | 96 | 1 | 0 | 0 | 0 | 94 | 4 | 0 | 2 | 2 | 79 | 31 | 60 | 37 | 5 | 9.195 |
| jun-2015 | 43 | 49 | 63 | 0 | 8.225 | 11 | 5 | 32 | 0 | 1.101 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 2 | 0 | 0 | 0 | 80 | 6 | 0 | 2 | 1 | 72 | 62 | 54 | 97 | 1 | 9.572 |
| jul-2015 | 47 | 48 | 31 | 0 | 9.295 | 6 | 7 | 19 | 0 | 1.042 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 | 1 | 0 | 2 | 1 | 58 | 54 | 55 | 52 | 1 | 10.496 |
| ago-2015 | 35 | 24 | 4 | 1 | 6.043 | 11 | 3 | 9 | 0 | 882 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 | 2 | 0 | 1 | 0 | 26 | 48 | 27 | 14 | 1 | 7.036 |
| sep-2015 | 47 | 32 | 8 | 0 | 9.719 | 9 | 8 | 15 | 0 | 1.258 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 0 | 0 | 0 | 1 | 62 | 2 | 0 | 0 | 0 | 29 | 58 | 40 | 23 | 1 | 11.116 |
| oct-2015 | 38 | 51 | 8 | 0 | 7.732 | 14 | 4 | 14 | 0 | 1.008 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 1 | 0 | 1 | 0 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 | 53 | 55 | 23 | 0 | 8.878 |
| nov-2015 | 30 | 48 | 16 | 0 | 6.714 | 14 | 6 | 19 | 0 | 899 | 0 | 0 | 0 | 0 | 51 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0 | 0 | 1 | 0 | 37 | 44 | 54 | 36 | 0 | 7.722 |
| dic-2015 | 36 | 52 | 26 | 0 | 5.224 | 3 | 5 | 22 | 0 | 652 | 0 | 0 | 0 | 0 | 49 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | 0 | 0 | 1 | 0 | 55 | 39 | 57 | 50 | 0 | 6.003 |
| Total general | 426 | 590 | 660 | | 492.844 | 107 | 74 | 281 | | 5.122.202 | 1 | 0 | 0 | 1 | 796 | 5 | 0 | 3 | 1 | 755 | 26 | 0 | 21 | 5 | 672 | 565 | 664 | 965 | 16 | 107.269 |

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

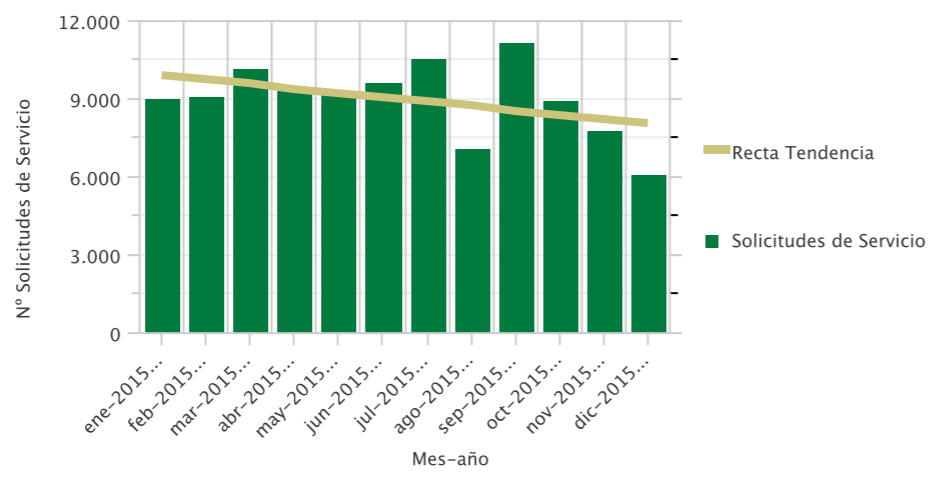
En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio relativas a la línea de Servicio IGA JdA registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

| Origen | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGAJdA |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | |
| Llamada entrante | 6887 | 7609 | 8463 | 7954 | 7832 | 8200 | 9193 | 5969 | 9610 | 7589 | 6654 | 5161 | 91121 |
| Llamada entrante Offline | 937 | 60 | 95 | 12 | 43 | 25 | 102 | 74 | 109 | 143 | 60 | 63 | 1723 |
| Total general | 7824 | 7669 | 8558 | 7966 | 7875 | 8225 | 9295 | 6043 | 9719 | 7732 | 6714 | 5224 | 92844 |

Tabla 3. Detalle de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

4.3 Análisis de la tendencia

A continuación se incluye representación gráfica por columnas del 'análisis de tendencia de la actividad' de las solicitudes de servicio según los diferentes canales existentes. Gráficamente se representa la tendencia del global de Solicitudes de Servicio durante el año de análisis.

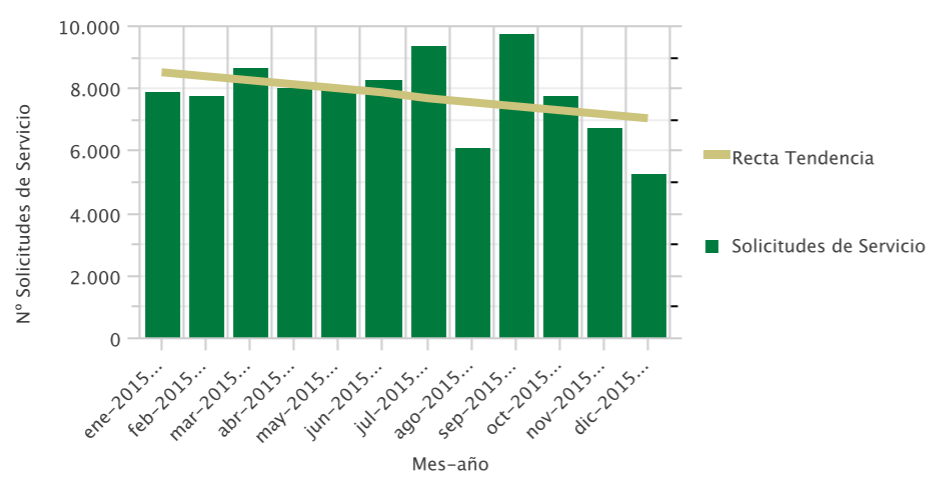


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|---------------|
| ene-2015 | 8976 |
| feb-2015 | 9006 |
| mar-2015 | 10055 |
| abr-2015 | 9214 |
| may-2015 | 9195 |
| jun-2015 | 9572 |
| jul-2015 | 10496 |
| ago-2015 | 7036 |
| sep-2015 | 11116 |
| oct-2015 | 8878 |
| nov-2015 | 7722 |
| dic-2015 | 6003 |
| Total general | 107269 |

Tabla 4. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

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

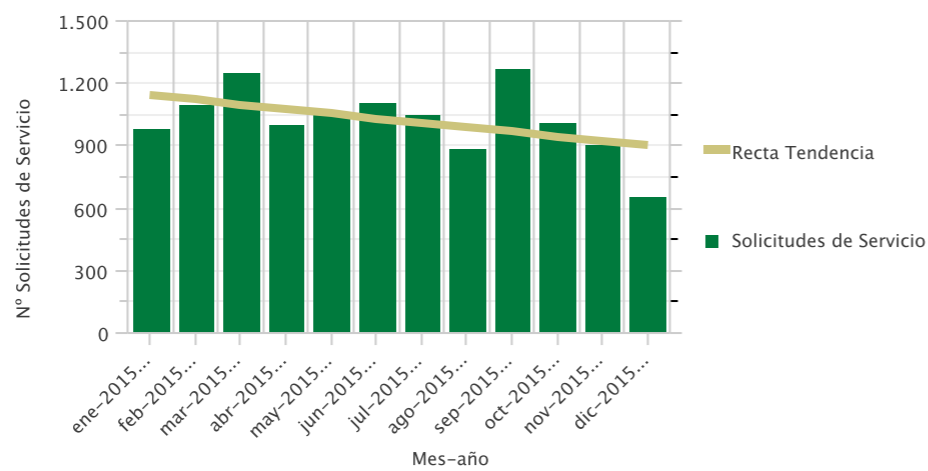


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|--------------|
| ene-2015 | 7824 |
| feb-2015 | 7669 |
| mar-2015 | 8558 |
| abr-2015 | 7966 |
| may-2015 | 7875 |
| jun-2015 | 8225 |
| jul-2015 | 9295 |
| ago-2015 | 6043 |
| sep-2015 | 9719 |
| oct-2015 | 7732 |
| nov-2015 | 6714 |
| dic-2015 | 5224 |
| Total general | 92844 |

Tabla 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico':

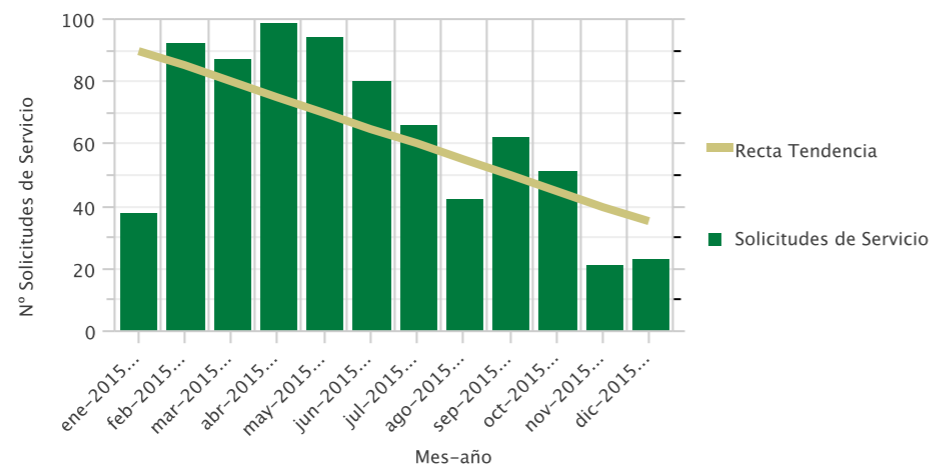


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | Solicitudes de Servicio |
|----------------------|-------------------------|
| ene-2015 | 983 |
| feb-2015 | 1091 |
| mar-2015 | 1245 |
| abr-2015 | 990 |
| may-2015 | 1051 |
| jun-2015 | 1101 |
| jul-2015 | 1042 |
| ago-2015 | 882 |
| sep-2015 | 1258 |
| oct-2015 | 1008 |
| nov-2015 | 899 |
| dic-2015 | 652 |
| Total general | 12202 |

Tabla 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin':

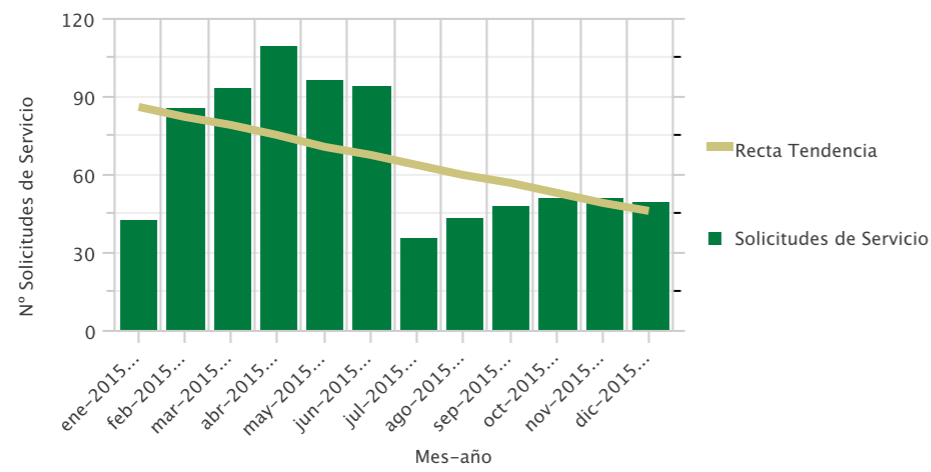


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|------------|
| ene-2015 | 38 |
| feb-2015 | 92 |
| mar-2015 | 87 |
| abr-2015 | 99 |
| may-2015 | 94 |
| jun-2015 | 80 |
| jul-2015 | 66 |
| ago-2015 | 42 |
| sep-2015 | 62 |
| oct-2015 | 51 |
| nov-2015 | 21 |
| dic-2015 | 23 |
| Total general | 755 |

Tabla 7. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

Gráficamente se representa la tendencia de las solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con':



Gráfica 6. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Con'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis | IGA JdA |
|----------------------|------------|
| ene-2015 | 42 |
| feb-2015 | 85 |
| mar-2015 | 93 |
| abr-2015 | 109 |
| may-2015 | 96 |
| jun-2015 | 94 |
| jul-2015 | 35 |
| ago-2015 | 43 |
| sep-2015 | 48 |
| oct-2015 | 51 |
| nov-2015 | 51 |
| dic-2015 | 49 |
| Total general | 796 |

Tabla 8. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web Con'. Fuente: Herramienta Siebel

5. Solicitudes de Servicio por "Ámbitos" / "Subámbitos"

En este apartado se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subámbito al que pertenecen.

El ámbito viene determinado por la consejería u otros sectores (otras instituciones de la Comunidad Autónoma, administración del estado, administración local...) relacionada con el objeto de la solicitud de servicio. El subámbito viene determinado por la materia competencial a la que se refiere el objeto de la solicitud de servicio.

5.1. Datos globales

El ámbito y el subámbito incluye las Consejerías que han existido a lo largo de 2015, anteriores y posteriores a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015). Las posteriores se integraron en la herramienta informática de gestión de datos SIEBEL a partir del mes de julio.

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 22.559 | 36,3% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 13.046 | 21,0% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 8.834 | 14,2% |
| Consejería de Justicia e Interior | 6.800 | 10,9% |
| Administración del Estado | 2.580 | 4,2% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 2.288 | 3,7% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 2.106 | 3,4% |
| Consejería de la Presidencia | 915 | 1,5% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 838 | 1,3% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 509 | 0,8% |
| OTROS | 457 | 0,7% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 428 | 0,7% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 372 | 0,6% |
| Administración Local | 349 | 0,6% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 40 | 0,1% |
| Total general | 62.121 | 100,0% |

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

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 11.602 | 25,7% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 8.347 | 18,5% |
| Consejería de Salud | 4.800 | 10,6% |
| Consejería de Justicia e Interior | 3.482 | 7,7% |
| Administración del Estado | 1.707 | 3,8% |
| Consejería de Educación | 6.496 | 14,4% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 2.016 | 4,5% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 1.829 | 4,1% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 1.576 | 3,5% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 1.082 | 2,4% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 802 | 1,8% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 441 | 1,0% |
| OTROS | 279 | 0,6% |
| Consejería de Cultura | 337 | 0,7% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 319 | 0,7% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 33 | 0,1% |
| Total general | 45.148 | 100,0% |

Tabla 10. 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 de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EDUCACIÓN | 6.627 | 10,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / EMPLEO | 5.743 | 9,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 5.665 | 9,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 5.606 | 9,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES / DEPENDENCIA | 5.010 | 8,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SALUD | 4.686 | 7,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 3.190 | 5,1% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 2.580 | 4,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 2.475 | 4,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / SERVICIOS GENERALES | 2.042 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 1.399 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / EMPLEO SANITARIO | 1.284 | 2,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1.088 | 1,8% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 1.067 | 1,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / CENTROS SANITARIOS | 1.045 | 1,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / TIEMPO LIBRE | 1.012 | 1,6% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 882 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 769 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 756 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 627 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 581 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 569 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 564 | 0,9% |
| OTROS | 457 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / SERVICIOS GENERALES | 409 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE | 389 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 363 | 0,6% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 349 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 330 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CULTURA | 320 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 317 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / PRESIDENCIA | 292 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / TURISMO | 271 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 223 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE / DEPORTE | 210 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / COMERCIO | 208 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 205 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / CONSUMO | 196 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 195 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 176 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 171 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS...) | 129 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 118 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / AVRA | 114 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 110 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 110 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / COMUNICACIÓN SOCIAL | 94 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ECONOMÍA | 87 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 79 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS / VIOLENCIA DE GÉNERO | 75 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 60 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / ACCIÓN EXTERIOR | 57 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 57 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 56 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 55 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SERVICIOS GENERALES | 55 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 54 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CENTROS DOCENTES | 50 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 49 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 44 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / VOLUNTARIADO Y PART SOCIAL | 42 | 0,1% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 40 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 39 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 31 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 30 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / TRANSPARENCIA | 24 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 18 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / AYUDA Y COOP AL DESARROLLO (AACID) | 16 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / PROMOCIÓN EMP EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 16 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 15 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 15 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 12 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / DEFENSA DE LA COMPETENCIA | 2 | 0,0% |
| Total general | 62.121 | 100,0% |

Tabla 11. Distribución global de Solicitudes de Servicio según el ámbito/subámbito 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 de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 2.623 | 5,8% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 3.567 | 7,9% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 5.090 | 11,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 2.894 | 6,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 4.182 | 9,3% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 1.707 | 3,8% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 6.107 | 13,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 2.615 | 5,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 1.308 | 2,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 1.728 | 3,8% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 538 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 1.463 | 3,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1.147 | 2,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 402 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 486 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 547 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 552 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 322 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 439 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 428 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 318 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 445 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 215 | 0,5% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 202 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 198 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 289 | 0,6% |
| OTROS | 279 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 528 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 337 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 190 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 280 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 161 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 262 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 199 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 192 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 184 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 238 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 114 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 167 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 119 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 95 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 121 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 158 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 160 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 124 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 64 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS...) | 70 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 118 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 118 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 110 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 87 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 58 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 59 | 0,1% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 33 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 55 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 47 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 31 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 51 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 48 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 54 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 33 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 51 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 35 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 38 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 49 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 38 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 15 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 14 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 25 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 20 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 21 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 17 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 12 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 3 | 0,0% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| Total general | 45.148 | 100,0% |

Tabla 12. 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 de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 19.919 | 37,2% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 11.357 | 21,2% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 6.828 | 12,8% |
| Consejería de Justicia e Interior | 6.588 | 12,3% |
| Administración del Estado | 2.356 | 4,4% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 1.922 | 3,6% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 1.606 | 3,0% |
| Consejería de la Presidencia | 760 | 1,4% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 691 | 1,3% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 408 | 0,8% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 336 | 0,6% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 316 | 0,6% |
| Administración Local | 292 | 0,5% |
| OTROS | 100 | 0,2% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 37 | 0,1% |
| Total general | 53.516 | 100,0% |

Tabla 13. 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, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 10.256 | 26,1% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 7.528 | 19,1% |
| Consejería de Educación | 5.112 | 13,0% |
| Consejería de Salud | 4.419 | 11,2% |
| Consejería de Justicia e Interior | 3.353 | 8,5% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 1.734 | 4,4% |
| Administración del Estado | 1.571 | 4,0% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 1.560 | 4,0% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 1.215 | 3,1% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 909 | 2,3% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 714 | 1,8% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 339 | 0,9% |
| Consejería de Cultura | 266 | 0,7% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 259 | 0,7% |
| OTROS | 70 | 0,2% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 23 | 0,1% |
| Total general | 39.328 | 100,0% |

Tabla 14. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen 'llamada entrante' en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 5.624 | 10,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EDUCACIÓN | 5.215 | 9,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 4.984 | 9,3% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / EMPLEO | 4.975 | 9,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES / DEPENDENCIA | 4.257 | 8,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SALUD | 4.295 | 8,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 2.763 | 5,2% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 2.356 | 4,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 2.171 | 4,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / SERVICIOS GENERALES | 1.892 | 3,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 1.241 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / EMPLEO SANITARIO | 1.073 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / CENTROS SANITARIOS | 1.025 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1.006 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / TIEMPO LIBRE | 872 | 1,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 771 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 713 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 655 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 628 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 543 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 515 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / SERVICIOS GENERALES | 363 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 354 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 315 | 0,6% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 292 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE | 269 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 271 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 275 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 260 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CULTURA | 238 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / PRESIDENCIA | 248 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / TURISMO | 208 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 183 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / CONSUMO | 180 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 177 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE / DEPORTE | 173 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / COMERCIO | 175 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 154 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 120 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 113 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / AVRA | 112 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS...) | 108 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 102 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 96 | 0,2% |
| OTROS | 100 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 89 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ECONOMÍA | 81 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / COMUNICACIÓN SOCIAL | 71 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 67 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS / VIOLENCIA DE GÉNERO | 61 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SERVICIOS GENERALES | 53 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 49 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 50 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 49 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 48 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CENTROS DOCENTES | 42 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 41 | 0,1% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 37 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 37 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 34 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / VOLUNTARIADO Y PART SOCIAL | 33 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / ACCIÓN EXTERIOR | 34 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 31 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 25 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 24 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 15 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / TRANSPARENCIA | 13 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / AYUDA Y COOP AL DESARROLLO (AACID) | 14 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / PROMOCIÓN EMP EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 12 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 11 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 9 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 7 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 7 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / DEFENSA DE LA COMPETENCIA | 2 | 0,0% |
| Total general | 53.516 | 100,0% |

Tabla 15. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen 'llamada entrante' en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015).

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 4.831 | 12,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 4.531 | 11,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 3.827 | 9,7% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 3.284 | 8,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 2.593 | 6,6% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 2.527 | 6,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 2.313 | 5,9% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 1.571 | 4,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 1.559 | 4,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 1.368 | 3,5% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1.107 | 2,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 982 | 2,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 528 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 516 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 490 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 455 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 394 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿) | 393 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 388 | 1,0% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 351 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 316 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 293 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 265 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 235 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 228 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 221 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 214 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 183 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 178 | 0,5% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 168 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 158 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 157 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 154 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 150 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 143 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 139 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 133 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 128 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 127 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 109 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 108 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 104 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 103 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 95 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 92 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 88 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 81 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 81 | 0,2% |
| OTROS | 70 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 61 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿) | 59 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 51 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 49 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 48 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 41 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 41 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 38 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 35 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 37 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 31 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 30 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 28 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 27 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 28 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 25 | 0,1% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 23 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 22 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 18 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 17 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 14 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 13 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 10 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 9 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA) | 8 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 6 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 5 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 5 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 5 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 4 | 0,0% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 4 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL | 3 | 0,0% |
| CONSEJERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERIA DE JUSTICIA E INTERIOR / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0,0% |
| Total general | 39.328 | 100,0% |

Tabla 16. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'llamada entrante' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 2.184 | 30,9% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 1.755 | 24,8% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 1.447 | 20,5% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 443 | 6,3% |
| OTROS | 280 | 4,0% |
| Administración del Estado | 179 | 2,5% |
| Consejería de Justicia e Interior | 179 | 2,5% |
| Consejería de la Presidencia | 140 | 2,0% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 124 | 1,8% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 101 | 1,4% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 87 | 1,2% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 80 | 1,1% |
| Administración Local | 46 | 0,7% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 19 | 0,3% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 1 | 0,0% |
| Total general | 7.065 | 100,0% |

Tabla 17. 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, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| Consejería de Educación | 1.334 | 26,0% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 1.210 | 23,6% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 740 | 14,4% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 385 | 7,5% |
| Consejería de Salud | 320 | 6,2% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 245 | 4,8% |
| OTROS | 167 | 3,3% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 157 | 3,1% |
| Consejería de Justicia e Interior | 120 | 2,3% |
| Administración del Estado | 112 | 2,2% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 90 | 1,8% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 75 | 1,5% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 60 | 1,2% |
| Consejería de Cultura | 57 | 1,1% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 56 | 1,1% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 9 | 0,2% |
| Total general | 5.137 | 100,0% |

Tabla 18. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EDUCACIÓN | 1.263 | 17,9% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / EMPLEO | 680 | 9,6% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES / DEPENDENCIA | 649 | 9,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 526 | 7,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 342 | 4,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SALUD | 308 | 4,4% |
| OTROS | 280 | 4,0% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 269 | 3,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 256 | 3,6% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 220 | 3,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 202 | 2,9% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 179 | 2,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / EMPLEO SANITARIO | 152 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 143 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 139 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / TIEMPO LIBRE | 129 | 1,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / SERVICIOS GENERALES | 100 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE | 93 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 93 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CULTURA | 67 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 50 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / TURISMO | 50 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 48 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 47 | 0,7% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 46 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 45 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 43 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 42 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / SERVICIOS GENERALES | 41 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / PRESIDENCIA | 39 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 38 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 35 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 34 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 30 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 29 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / COMERCIO | 25 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 22 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / ACCIÓN EXTERIOR | 22 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / COMUNICACIÓN SOCIAL | 22 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE / DEPORTE | 21 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 19 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS...) | 19 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / CENTROS SANITARIOS | 16 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 15 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 14 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 13 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 11 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 11 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS / VIOLENCIA DE GÉNERO | 11 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 11 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / TRANSPARENCIA | 10 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / VOLUNTARIADO Y PART SOCIAL | 9 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CENTROS DOCENTES | 8 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ECONOMÍA | 4 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / PROMOCIÓN EMP EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 4 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 3 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / AYUDA Y COOP AL DESARROLLO (AACID) | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / CONSUMO | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / AVRA | 1 | 0,0% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 1 | 0,0% |
| Total general | 7.065 | 100,0% |

Tabla 19. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "correo electrónico" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 1.239 | 24,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 515 | 10,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 334 | 6,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 316 | 6,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 267 | 5,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 254 | 4,9% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 245 | 4,8% |
| OTROS | 167 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 152 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 129 | 2,5% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 112 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 101 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 97 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 87 | 1,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 82 | 1,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 79 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 58 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 54 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 47 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 41 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 42 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 39 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿) | 34 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 33 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / COMUNICACIÓN SOCIAL | 32 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 32 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 29 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 27 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 27 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 26 | 0,5% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 26 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 25 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 23 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 22 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 21 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 21 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / PRESIDENCIA | 20 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 18 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 15 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 15 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 14 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE | 14 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 13 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 13 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / ACCIÓN EXTERIOR | 13 | 0,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 12 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿) | 11 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO | 10 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 10 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 9 | 0,2% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 9 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 8 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 8 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM) | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 7 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 6 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES | 3 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 3 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID) | 3 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 3 | 0,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 2 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / UNIDADES DE TRANSPARENCIA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA) | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0,0% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 1 | 0,0% |

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS | 1 | 0,0% |
| Total general | 5.137 | 100,0% |

Tabla 20. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 136 | 25,1% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 134 | 24,7% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 78 | 14,4% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 76 | 14,0% |
| OTROS | 34 | 6,3% |
| Administración del Estado | 18 | 3,3% |
| Consejería de Justicia e Interior | 15 | 2,8% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 9 | 1,7% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 9 | 1,7% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 9 | 1,7% |
| Administración Local | 8 | 1,5% |
| Consejería de la Presidencia | 8 | 1,5% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 7 | 1,3% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 1 | 0,2% |
| Total general | 542 | 100,0% |

Tabla 21. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Consejería de Economía y Conocimiento | 49 | 23,0% |
| Consejería de Educación | 31 | 14,6% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 27 | 12,7% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 24 | 11,3% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 18 | 8,5% |
| Consejería de Salud | 13 | 6,1% |
| Administración del Estado | 12 | 5,6% |
| Consejería de Cultura | 12 | 5,6% |
| OTROS | 9 | 4,2% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 6 | 2,8% |
| Consejería de Justicia e Interior | 4 | 1,9% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 3 | 1,4% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 2 | 0,9% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 2 | 0,9% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 1 | 0,5% |
| Total general | 213 | 100,0% |

Tabla 22. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EDUCACIÓN | 83 | 15,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / EMPLEO SANITARIO | 41 | 7,6% |
| OTROS | 34 | 6,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 28 | 5,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES / DEPENDENCIA | 28 | 5,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 25 | 4,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 25 | 4,6% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 22 | 4,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / EMPLEO | 20 | 3,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 20 | 3,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 19 | 3,5% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 18 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 16 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE | 14 | 2,6% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SALUD | 14 | 2,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE / DEPORTE | 11 | 2,0% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CULTURA | 11 | 2,0% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 8 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / SERVICIOS GENERALES | 8 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 8 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 8 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 7 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / COMERCIO | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ) | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / TURISMO | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / PRESIDENCIA | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / TIEMPO LIBRE | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS / VIOLENCIA DE GÉNERO | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / COMUNICACIÓN SOCIAL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / TRANSPARENCIA | 1 | 0,2% |
| Total general | 542 | 100,0% |

Tabla 23. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet sin firma electrónica" en función del ámbito/subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 46 | 21,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 24 | 11,3% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 12 | 5,6% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 10 | 4,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 9 | 4,2% |
| OTROS | 9 | 4,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 8 | 3,8% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 7 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 7 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 7 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 7 | 3,3% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 6 | 2,8% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE | 5 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 5 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 5 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO | 5 | 2,3% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 4 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 4 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 4 | 1,9% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 3 | 1,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 2 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 2 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 2 | 0,9% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA) | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE | 1 | 0,5% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 1 | 0,5% |
| Total general | 213 | 100,0% |

Tabla 24. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

5.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet con firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 195 | 36,3% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 79 | 14,7% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 66 | 12,3% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 59 | 11,0% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 52 | 9,7% |
| OTROS | 27 | 5,0% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 11 | 2,0% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 10 | 1,9% |
| Consejería de Justicia e Interior | 10 | 1,9% |
| Administración del Estado | 9 | 1,7% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 8 | 1,5% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 7 | 1,3% |
| Consejería de la Presidencia | 3 | 0,6% |
| Administración Local | 1 | 0,2% |
| Total general | 537 | 100,0% |

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet con firma electrónica" en función del ámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 81 | 31,3% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 35 | 13,5% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 33 | 12,7% |
| OTROS | 27 | 10,4% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 22 | 8,5% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 17 | 6,6% |
| Consejería de Salud | 15 | 5,8% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 9 | 3,5% |
| Consejería de Educación | 6 | 2,3% |
| Administración del Estado | 4 | 1,5% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 3 | 1,2% |
| Consejería de Cultura | 2 | 0,8% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 2 | 0,8% |
| Consejería de Justicia e Interior | 1 | 0,4% |
| Consejería de Turismo y Deporte | 1 | 0,4% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 1 | 0,4% |
| Total general | 259 | 100,0% |

Tabla 26. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito*. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet con firma electrónica" en función del ámbito/Subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías anterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 58 | 10,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 54 | 10,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES Y SERVICIOS SOCIALES / DEPENDENCIA | 53 | 9,9% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 47 | 8,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / EMPLEO | 31 | 5,8% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EDUCACIÓN | 31 | 5,8% |
| OTROS | 27 | 5,0% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 24 | 4,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 20 | 3,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 19 | 3,5% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SALUD | 17 | 3,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 16 | 3,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / SERVICIOS GENERALES | 12 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 12 | 2,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 11 | 2,0% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 9 | 1,7% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 7 | 1,3% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / CONSUMO | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / TIEMPO LIBRE | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES / EMPLEO SANITARIO | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / TURISMO | 6 | 1,1% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 5 | 0,9% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / EMPLEO DOCENTE | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES | 4 | 0,7% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE / DEPORTE | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA | 3 | 0,6% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / SERVICIOS GENERALES | 2 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y COMERCIO / COMERCIO | 2 | 0,4% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES / ADMINISTRACIÓN LOCAL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO / ECONOMÍA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE / CULTURA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / AVRA | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS...) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES...) | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA / ACCIÓN EXTERIOR | 1 | 0,2% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO | 1 | 0,2% |
| Total general | 537 | 100,0% |

Tabla 27. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas con origen "internet con firma electrónica" en función del ámbito/Subámbito al que pertenezca, en base a la estructura de las consejerías posterior a la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías (BOJA n.º 117, de 18 de junio de 2015):

| Ámbito/Subámbito | Volumen | % |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA | 32 | 12,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD | 30 | 11,6% |
| OTROS | 27 | 10,4% |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA | 22 | 8,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO | 18 | 6,9% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA | 16 | 6,2% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD | 13 | 5,0% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN | 11 | 4,2% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA | 9 | 3,5% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL | 8 | 3,1% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES | 8 | 3,1% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS | 7 | 2,7% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | 7 | 2,7% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES | 6 | 2,3% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 4 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO | 4 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES | 4 | 1,5% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL | 3 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN | 3 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES | 3 | 1,2% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA | 2 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA | 2 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS | 2 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES | 2 | 0,8% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA | 2 | 0,8% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES | 1 | 0,4% |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO | 1 | 0,4% |
| OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | 1 | 0,4% |
| Total general | 259 | 100,0% |

Tabla 28. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según ámbito/subámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6. Solicitudes de Servicio por 'Categorización'

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

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

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

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

6.1. Datos globales

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

| SubServicio | Total | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones | 42158 | 39,3% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 12947 | 12,1% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 8016 | 7,5% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 6316 | 5,9% |
| Prestación de Servicios Sociales | 6075 | 5,7% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 5794 | 5,4% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 5040 | 4,7% |
| Admisión y Escolarización | 3739 | 3,5% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 3657 | 3,4% |
| Empleo Público | 2779 | 2,6% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 2566 | 2,4% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 2014 | 1,9% |
| Tramitación Telemática | 1604 | 1,5% |
| Viviendas | 895 | 0,8% |
| Cursos de Formación / Master | 871 | 0,8% |
| Información complementaria | 784 | 0,7% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 519 | 0,5% |
| Horarios / Registro | 415 | 0,4% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 258 | 0,2% |
| Publicaciones | 212 | 0,2% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 161 | 0,2% |
| Conciertos / Convenios | 129 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 77 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 73 | 0,1% |
| Violencia/Maltrato | 65 | 0,1% |
| Transparencia | 47 | 0,0% |
| No Definido | 24 | 0,0% |
| Ferías / Certámenes | 12 | 0,0% |
| Errores / Incidencias Portales | 11 | 0,0% |
| Urbanismo | 7 | 0,0% |
| Buzón de propuestas y mejoras | 2 | 0,0% |
| Por definir | 2 | 0,0% |
| Total general | 107269 | 100,0% |

Tabla 29: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

Con objeto de controlar los 'subservicios' que corresponden a cada Consejería para así poder conocer con respecto a cada una de ellas los temas más demandados por la ciudadanía, a continuación se presenta la siguiente tabla que cruza los datos sobre "ámbito" y "subservicio" correspondiente a cada una de las Consejerías existentes antes de la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015 y resto de ámbitos.

| Subservicio | Administración del Estado | Administración Local | Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | Consejería de Educación, Cultura y Deporte | Consejería de Fomento y Vivienda | Consejería de Hacienda y Administración Pública | Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | Consejería de Justicia e Interior | Consejería de la Presidencia | Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | Consejería de Turismo y Comercio | Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | OTROS | Volumen |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones | 0 | 0 | 272 | 386 | 4.186 | 2.017 | 937 | 934 | 9.154 | 5.881 | 495 | 234 | 212 | 0 | 0 | 24.708 |
| Prestación de Servicios Sociales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.487 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3.487 |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 0 | 0 | 3 | 20 | 329 | 295 | 109 | 5 | 3.473 | 25 | 18 | 16 | 49 | 0 | 0 | 4.342 |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 0 | 0 | 37 | 253 | 3.272 | 1.320 | 277 | 30 | 1.824 | 35 | 47 | 6 | 22 | 0 | 0 | 7.123 |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 2.572 | 347 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 3.039 |
| Admisión y Escolarización | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 1.928 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.021 |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 0 | 0 | 4 | 89 | 1.863 | 530 | 135 | 67 | 745 | 105 | 32 | 78 | 60 | 0 | 0 | 3.708 |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 | 1.335 | 23 | 1 | 8 | 2 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1.428 |
| Empleo Público | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 363 | 0 | 334 | 1.259 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.968 |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 0 | 0 | 34 | 34 | 1.120 | 346 | 142 | 363 | 1.128 | 177 | 124 | 47 | 40 | 0 | 3 | 3.558 |
| Controles / Inspecciones / Programas | 0 | 0 | 4 | 4 | 857 | 37 | 4 | 0 | 301 | 4 | 80 | 4 | 4 | 0 | 0 | 1.299 |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 0 | 0 | 5 | 16 | 524 | 72 | 10 | 20 | 765 | 426 | 2 | 7 | 92 | 0 | 0 | 1.939 |
| Tramitación Telemática | 0 | 0 | 6 | 7 | 594 | 57 | 6 | 47 | 230 | 7 | 1 | 5 | 2 | 0 | 0 | 962 |
| Viviendas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 435 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 435 |
| Cursos de Formación / Master | 0 | 0 | 0 | 6 | 38 | 425 | 1 | 8 | 22 | 2 | 3 | 5 | 1 | 0 | 0 | 511 |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 334 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 334 |
| Información complementaria | 8 | 2 | 2 | 3 | 19 | 44 | 0 | 54 | 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 0 | 334 | 525 |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 |
| Conciertos / Convenios | 0 | 0 | 2 | 0 | 53 | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 64 |
| Horarios / Registro | 0 | 0 | 3 | 3 | 23 | 16 | 8 | 45 | 31 | 6 | 51 | 3 | 3 | 0 | 0 | 192 |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 | 0 | 40 |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 0 | 0 | 0 | 4 | 15 | 13 | 5 | 6 | 34 | 5 | 27 | 8 | 7 | 0 | 0 | 124 |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 2 | 31 | 4 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 49 |
| Publicaciones | 0 | 0 | 0 | 12 | 7 | 26 | 11 | 7 | 22 | 4 | 6 | 9 | 6 | 0 | 0 | 110 |
| Transparencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| Violencia/Maltrato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 20 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| Ferías / Certámenes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Total general | 2.580 | 349 | 372 | 838 | 13.046 | 8.834 | 2.106 | 2.288 | 22.559 | 6.800 | 915 | 428 | 509 | 40 | 457 | 62.121 |

Tabla 30. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según "Ámbito" y "Subservicio". Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se presenta la siguiente tabla que cruza los datos sobre 'ámbito' y 'subservicio' correspondiente a cada una de las Consejerías existentes tras la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio y resto de ámbitos.

| Subservicio | Administración del Estado | Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | Consejería de Cultura | Consejería de Economía y Conocimiento | Consejería de Educación | Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | Consejería de Fomento y Vivienda | Consejería de Hacienda y Administración Pública | Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | Consejería de Justicia e Interior | Consejería de la Presidencia y Administración Local | Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | Consejería de Salud | Consejería de Turismo y Deporte | OTRAS INSTITUCIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA | OTROS | Volumen |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones | 0 | 383 | 166 | 482 | 1.561 | 3.138 | 847 | 746 | 3.267 | 2.810 | 450 | 285 | 3.137 | 160 | 0 | 0 | 17.432 |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 0 | 21 | 3 | 14 | 103 | 269 | 64 | 4 | 2.967 | 7 | 11 | 4 | 181 | 27 | 0 | 0 | 3.675 |
| Prestación de Servicios Sociales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.590 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.590 |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 1.703 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 202 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 1.999 |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 0 | 86 | 31 | 41 | 92 | 1.616 | 89 | 44 | 335 | 85 | 29 | 64 | 76 | 22 | 0 | 0 | 2.610 |
| Admisión y Escolarización | 0 | 0 | 0 | 108 | 1.610 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.718 |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 0 | 245 | 36 | 1.141 | 1.468 | 1.184 | 241 | 14 | 1.271 | 17 | 47 | 6 | 118 | 36 | 0 | 0 | 5.824 |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 0 | 1 | 0 | 26 | 1.066 | 17 | 20 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1.139 |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 0 | 8 | 46 | 83 | 4 | 409 | 2 | 17 | 665 | 365 | 3 | 3 | 89 | 23 | 0 | 0 | 1.717 |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 0 | 27 | 25 | 38 | 165 | 617 | 70 | 213 | 242 | 77 | 110 | 44 | 558 | 20 | 0 | 6 | 2.212 |
| Tramitación Telemática | 0 | 1 | 13 | 17 | 27 | 465 | 3 | 17 | 75 | 3 | 7 | 1 | 29 | 1 | 0 | 0 | 659 |
| Viviendas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 460 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 460 |
| Empleo Público | 0 | 0 | 0 | 0 | 204 | 0 | 0 | 209 | 0 | 13 | 0 | 0 | 390 | 0 | 0 | 0 | 816 |
| Controles / Inspecciones / Programas | 0 | 3 | 1 | 17 | 36 | 335 | 10 | 3 | 86 | 3 | 64 | 5 | 163 | 2 | 0 | 0 | 728 |
| Cursos de Formación / Master | 0 | 4 | 0 | 23 | 107 | 197 | 0 | 0 | 6 | 3 | 0 | 3 | 9 | 8 | 0 | 0 | 360 |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 185 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 185 |
| Información complementaria | 4 | 1 | 1 | 8 | 11 | 11 | 0 | 20 | 16 | 1 | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 | 179 | 262 |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 77 |
| Horarios / Registro | 0 | 7 | 1 | 5 | 9 | 14 | 5 | 67 | 20 | 10 | 75 | 0 | 9 | 2 | 0 | 0 | 224 |
| Conciertos / Convenios | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 51 | 0 | 1 | 8 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 65 |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 0 | 33 |
| No Definido | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| Transparencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| Violencia/Maltrato | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 23 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 18 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 0 | 6 | 1 | 7 | 17 | 17 | 8 | 13 | 16 | 6 | 15 | 6 | 14 | 9 | 0 | 0 | 135 |
| Publicaciones | 0 | 9 | 11 | 6 | 10 | 4 | 9 | 2 | 7 | 1 | 14 | 11 | 16 | 2 | 0 | 0 | 102 |
| Urbanismo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Errores / Incidencias Portales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Ferías / Certámenes | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Total general | 1.707 | 802 | 337 | 2.016 | 6.496 | 8.347 | 1.829 | 1.576 | 11.602 | 3.482 | 1.082 | 441 | 4.800 | 319 | 33 | 279 | 45.148 |

Tabla 31. Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según "Ámbito" y "Subservicio". Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamada entrante':

| SubServicio | Total | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones | 41898 | 45,1% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 9951 | 10,7% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 6821 | 7,3% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 5168 | 5,6% |
| Prestación de Servicios Sociales | 5057 | 5,4% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 4549 | 4,9% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 3815 | 4,1% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 3134 | 3,4% |
| Admisión y Escolarización | 2720 | 2,9% |
| Empleo Público | 2059 | 2,2% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 1812 | 2,0% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 1599 | 1,7% |
| Tramitación Telemática | 1336 | 1,4% |
| Viviendas | 821 | 0,9% |
| Cursos de Formación / Master | 626 | 0,7% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 396 | 0,4% |
| Horarios / Registro | 383 | 0,4% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 150 | 0,2% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 150 | 0,2% |
| Conciertos / Convenios | 101 | 0,1% |
| Publicaciones | 92 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 60 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 46 | 0,0% |
| Violencia/Maltrato | 40 | 0,0% |
| Transparencia | 26 | 0,0% |
| No Definido | 14 | 0,0% |
| Ferías / Certámenes | 8 | 0,0% |
| Urbanismo | 4 | 0,0% |
| Errores / Incidencias Portales | 3 | 0,0% |
| Información complementaria | 3 | 0,0% |
| Buzón de propuestas y mejoras | 2 | 0,0% |
| Total general | 92844 | 100,0% |

Tabla 32: 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 | 2683 | 22,0% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 1624 | 13,3% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 982 | 8,0% |
| Admisión y Escolarización | 971 | 8,0% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 899 | 7,4% |
| Prestación de Servicios Sociales | 883 | 7,2% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 716 | 5,9% |
| Empleo Público | 533 | 4,4% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 463 | 3,8% |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 396 | 3,2% |
| Información complementaria | 652 | 5,3% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 392 | 3,2% |
| Cursos de Formación / Master | 221 | 1,8% |
| Tramitación Telemática | 190 | 1,6% |
| Información Telefónica / Direcciones | 173 | 1,4% |
| Publicaciones | 113 | 0,9% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 99 | 0,8% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 55 | 0,5% |
| Conciertos / Convenios | 26 | 0,2% |
| Transparencia | 21 | 0,2% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 21 | 0,2% |
| Violencia/Maltrato | 19 | 0,2% |
| Horarios / Registro | 19 | 0,2% |
| Viviendas | 11 | 0,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 10 | 0,1% |
| No Definido | 9 | 0,1% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 6 | 0,0% |
| Errores / Incidencias Portales | 6 | 0,0% |
| Ferías / Certámenes | 4 | 0,0% |
| Urbanismo | 3 | 0,0% |
| Por definir | 2 | 0,0% |
| Total general | 12202 | 100,0% |

Tabla 33: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según Categorización. Año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

6.4. Datos internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica':

| SubServicio | Volumen | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 135 | 17,9% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 106 | 14,0% |
| Empleo Público | 80 | 10,6% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 76 | 10,1% |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 68 | 9,0% |
| Información complementaria | 49 | 6,5% |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla | 42 | 5,6% |
| Prestación de Servicios Sociales | 36 | 4,8% |
| Admisión y Escolarización | 29 | 3,8% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 29 | 3,8% |
| Tramitación Telemática | 20 | 2,6% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 17 | 2,3% |
| Información Telefónica / Direcciones | 17 | 2,3% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 14 | 1,9% |
| Cursos de Formación / Master | 12 | 1,6% |
| Horarios / Registro | 7 | 0,9% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 5 | 0,7% |
| Violencia/Maltrato | 4 | 0,5% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 4 | 0,5% |
| Publicaciones | 3 | 0,4% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 2 | 0,3% |
| Total general | 755 | 100,0% |

Tabla 34: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

6.5. Datos internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categorización de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica':

| SubServicio | Total | % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 125 | 15,7% |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 117 | 14,7% |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 109 | 13,7% |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 107 | 13,4% |
| Prestación de Servicios Sociales | 65 | 8,2% |
| Información complementaria | 58 | 7,3% |
| Viviendas | 50 | 6,3% |
| Inscripciones en Registros Oficiales | 34 | 4,3% |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General | 31 | 3,9% |
| Tramitación Telemática | 20 | 2,5% |
| Empleo Público | 20 | 2,5% |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla | 17 | 2,1% |
| Admisión y Escolarización | 10 | 1,3% |
| Controles / Inspecciones / Programas | 7 | 0,9% |
| Información Telefónica / Direcciones | 6 | 0,8% |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | 6 | 0,8% |
| Cursos de Formación / Master | 6 | 0,8% |
| Asistencia Jurídica Gratuita | 2 | 0,3% |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones) | 2 | 0,3% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 1 | 0,1% |
| Errores / Incidencias Portales | 1 | 0,1% |
| Violencia/Maltrato | 1 | 0,1% |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | 1 | 0,1% |
| Total general | 796 | 100,0% |

Tabla 35: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

7.1. Datos globales

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'provincia' desde la que se realiza la solicitud:

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|---------------|---------------|
| Almería | 2841 | 2,6% |
| Cádiz | 6447 | 6,0% |
| Córdoba | 3937 | 3,7% |
| Granada | 5194 | 4,8% |
| Huelva | 2463 | 2,3% |
| Jaén | 2670 | 2,5% |
| Málaga | 10301 | 9,6% |
| Sevilla | 21213 | 19,8% |
| Resto de Provincias | 4537 | 4,2% |
| Desconocido | 47666 | 44,4% |
| Total general | 107269 | 100,0% |

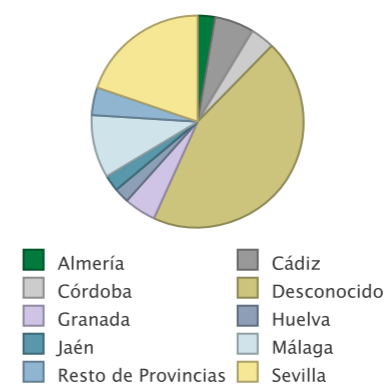


Tabla 36. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 8. 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 las Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|--------------|---------------|
| Almería | 2780 | 3,0% |
| Cádiz | 6289 | 6,8% |
| Córdoba | 3859 | 4,2% |
| Granada | 5098 | 5,5% |
| Huelva | 2406 | 2,6% |
| Jaén | 2618 | 2,8% |
| Málaga | 10120 | 10,9% |
| Sevilla | 20861 | 22,5% |
| Resto de Provincias | 4481 | 4,8% |
| Desconocido | 34332 | 37,0% |
| Total general | 92844 | 100,0% |

Tabla 37. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante. Fuente: Herramienta Siebel

7.3. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico

Se incluyen los datos de las Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|--------------|---------------|
| Almería | 22 | 0,2% |
| Cádiz | 57 | 0,5% |
| Córdoba | 26 | 0,2% |
| Granada | 32 | 0,3% |
| Huelva | 31 | 0,3% |
| Jaén | 23 | 0,2% |
| Málaga | 73 | 0,6% |
| Sevilla | 160 | 1,3% |
| Resto de Provincias | 26 | 0,2% |
| Desconocido | 11752 | 96,3% |
| Total general | 12202 | 100,0% |

Tabla 37. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico. Fuente: Herramienta Siebel

7.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|------------|---------------|
| Almería | 1 | 0,1% |
| Cádiz | 3 | 0,4% |
| Córdoba | 2 | 0,3% |
| Huelva | 3 | 0,4% |
| Jaén | 1 | 0,1% |
| Málaga | 1 | 0,1% |
| Sevilla | 7 | 0,9% |
| Desconocido | 737 | 97,6% |
| Total general | 755 | 100,0% |

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

7.5. Datos de internet con firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet con firma electrónica en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia | Volumen | % |
|----------------------|------------|---------------|
| Almería | 36 | 4,5% |
| Cádiz | 96 | 12,1% |
| Córdoba | 48 | 6,0% |
| Granada | 60 | 7,5% |
| Huelva | 22 | 2,8% |
| Jaén | 27 | 3,4% |
| Málaga | 104 | 13,1% |
| Sevilla | 165 | 20,7% |
| Resto de Provincias | 28 | 3,5% |
| Desconocido | 210 | 26,4% |
| Total general | 796 | 100,0% |

Tabla 39. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica. Fuente: Herramienta Siebel

8. Solicitudes de Servicio por Comunidades Autónomas y Provincias

8.1. Datos globales

A continuación se muestran las Solicitudes de Servicio registradas en función de la 'Comunidad autónoma' desde la que se realiza la solicitud:

| Comunidad | Provincia | Volumen | % |
|----------------------------------|------------------------|---------------|---------------|
| | Desconocido | 47666 | 44,4% |
| Total | | 47666 | 44,4% |
| Andalucía | Almería | 2841 | 2,6% |
| | Cádiz | 6447 | 6,0% |
| | Córdoba | 3937 | 3,7% |
| | Granada | 5194 | 4,8% |
| | Huelva | 2463 | 2,3% |
| | Jaén | 2670 | 2,5% |
| | Málaga | 10301 | 9,6% |
| | Sevilla | 21213 | 19,8% |
| Andalucía Total | | 55066 | 51,3% |
| Asturias | Asturias | 40 | 0,0% |
| Asturias Total | | 40 | 0,0% |
| C. Aragón | Huesca | 16 | 0,0% |
| | Teruel | 6 | 0,0% |
| | Zaragoza | 76 | 0,1% |
| C. Aragón Total | | 98 | 0,1% |
| C. Valenciana | Alicante | 129 | 0,1% |
| | Castellón | 38 | 0,0% |
| | Valencia | 188 | 0,2% |
| C. Valenciana Total | | 355 | 0,3% |
| C.Balear | Baleares | 76 | 0,1% |
| C.Balear Total | | 76 | 0,1% |
| Canarias | Las Palmas | 53 | 0,0% |
| | Santa Cruz de Tenerife | 38 | 0,0% |
| Canarias Total | | 91 | 0,1% |
| Cantabria | Cantabria | 20 | 0,0% |
| Cantabria Total | | 20 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Albacete | 57 | 0,1% |
| | Ciudad Real | 91 | 0,1% |
| | Cuenca | 11 | 0,0% |
| | Guadalajara | 15 | 0,0% |
| | Toledo | 44 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha Total | | 218 | 0,2% |
| Castilla-Leon | Burgos | 28 | 0,0% |
| | León | 50 | 0,0% |
| | Palencia | 18 | 0,0% |
| | Salamanca | 54 | 0,1% |
| | Segovia | 21 | 0,0% |
| | Soria | 19 | 0,0% |
| | Valladolid | 53 | 0,0% |
| | Zamora | 10 | 0,0% |
| | Ávila | 18 | 0,0% |
| Castilla-Leon Total | | 271 | 0,3% |
| Cataluña | Barcelona | 622 | 0,6% |
| | Girona | 20 | 0,0% |
| | Lleida | 11 | 0,0% |
| | Tarragona | 36 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 689 | 0,6% |
| Ceuta | Ceuta | 11 | 0,0% |
| Ceuta Total | | 11 | 0,0% |
| Extremadura | Badajoz | 143 | 0,1% |
| | Cáceres | 48 | 0,0% |
| Extremadura Total | | 191 | 0,2% |
| Galicia | A Coruña | 61 | 0,1% |
| | Lugo | 15 | 0,0% |
| | Orense | 7 | 0,0% |
| | Pontevedra | 27 | 0,0% |
| Galicia Total | | 110 | 0,1% |
| La Rioja | La Rioja | 22 | 0,0% |
| La Rioja Total | | 22 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 2019 | 1,9% |
| Madrid Total | | 2019 | 1,9% |
| Melilla | Melilla | 12 | 0,0% |
| Melilla Total | | 12 | 0,0% |
| Murcia | Murcia | 171 | 0,2% |
| Murcia Total | | 171 | 0,2% |
| Navarra | Navarra | 36 | 0,0% |
| Navarra Total | | 36 | 0,0% |
| País Vasco | Guipúzcoa | 23 | 0,0% |
| | Vizcaya | 56 | 0,1% |
| | Álava | 28 | 0,0% |
| País Vasco Total | | 107 | 0,1% |
| Total general | | 107269 | 100,0% |

Tabla 40. 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 | 34332 | 37,0% |
| Total | | 34332 | 37,0% |
| Andalucía | Almería | 2780 | 3,0% |
| | Cádiz | 6289 | 6,8% |
| | Córdoba | 3859 | 4,2% |
| | Granada | 5098 | 5,5% |
| | Huelva | 2406 | 2,6% |
| | Jaén | 2618 | 2,8% |
| | Málaga | 10120 | 10,9% |
| Sevilla | 20861 | 22,5% | |
| Andalucía Total | | 54031 | 58,2% |
| Asturias | Asturias | 39 | 0,0% |
| Asturias Total | | 39 | 0,0% |
| C. Aragón | Huesca | 16 | 0,0% |
| | Teruel | 6 | 0,0% |
| | Zaragoza | 75 | 0,1% |
| C. Aragón Total | | 97 | 0,1% |
| C. Valenciana | Alicante | 127 | 0,1% |
| | Castellón | 38 | 0,0% |
| | Valencia | 187 | 0,2% |
| C. Valenciana Total | | 352 | 0,4% |
| C. Balear | Balears | 76 | 0,1% |
| C. Balear Total | | 76 | 0,1% |
| Canarias | Las Palmas | 53 | 0,1% |
| | Santa Cruz de Tenerife | 38 | 0,0% |
| Canarias Total | | 91 | 0,1% |
| Cantabria | Cantabria | 20 | 0,0% |
| Cantabria Total | | 20 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Albacete | 56 | 0,1% |
| | Ciudad Real | 91 | 0,1% |
| | Cuenca | 11 | 0,0% |
| | Guadalajara | 15 | 0,0% |
| | Toledo | 43 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha Total | | 216 | 0,2% |
| Castilla-Leon | Burgos | 28 | 0,0% |
| | León | 50 | 0,1% |
| | Palencia | 17 | 0,0% |
| | Salamanca | 54 | 0,1% |
| | Segovia | 21 | 0,0% |
| | Soria | 18 | 0,0% |
| | Valladolid | 53 | 0,1% |
| | Zamora | 10 | 0,0% |
| Ávila | 18 | 0,0% | |
| Castilla-Leon Total | | 269 | 0,3% |
| Cataluña | Barcelona | 616 | 0,7% |
| | Girona | 19 | 0,0% |
| | Lleida | 11 | 0,0% |
| | Tarragona | 36 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 682 | 0,7% |
| Ceuta | Ceuta | 11 | 0,0% |
| Ceuta Total | | 11 | 0,0% |
| Extremadura | Badajoz | 143 | 0,2% |
| | Cáceres | 47 | 0,1% |
| Extremadura Total | | 190 | 0,2% |
| Galicia | A Coruña | 60 | 0,1% |
| | Lugo | 14 | 0,0% |
| | Orense | 7 | 0,0% |
| | Pontevedra | 25 | 0,0% |
| Galicia Total | | 106 | 0,1% |
| La Rioja | La Rioja | 22 | 0,0% |
| La Rioja Total | | 22 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 1990 | 2,1% |
| Madrid Total | | 1990 | 2,1% |
| Melilla | Melilla | 11 | 0,0% |
| Melilla Total | | 11 | 0,0% |
| Murcia | Murcia | 169 | 0,2% |
| Murcia Total | | 169 | 0,2% |
| Navarra | Navarra | 35 | 0,0% |
| Navarra Total | | 35 | 0,0% |
| País Vasco | Guipúzcoa | 23 | 0,0% |
| | Vizcaya | 56 | 0,1% |
| | Álava | 26 | 0,0% |
| País Vasco Total | | 105 | 0,1% |
| Total general | | 92844 | 100,0% |

Tabla 41. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.3. Datos del correo electrónico

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

| Comunidad | Provincia | Volumen | % |
|----------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| | Desconocido | 11752 | 96,3% |
| Total | | 11752 | 96,3% |
| Andalucía | Almería | 22 | 0,2% |
| | Cádiz | 57 | 0,5% |
| | Córdoba | 26 | 0,2% |
| | Granada | 32 | 0,3% |
| | Huelva | 31 | 0,3% |
| | Jaén | 23 | 0,2% |
| | Málaga | 73 | 0,6% |
| | Sevilla | 160 | 1,3% |
| Andalucía Total | | 424 | 3,5% |
| C. Aragón | Zaragoza | 1 | 0,0% |
| C. Aragón Total | | 1 | 0,0% |
| C. Valenciana | Valencia | 1 | 0,0% |
| C. Valenciana Total | | 1 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha | Albacete | 1 | 0,0% |
| Castilla- La Mancha Total | | 1 | 0,0% |
| Cataluña | Barcelona | 4 | 0,0% |
| | Girona | 1 | 0,0% |
| Cataluña Total | | 5 | 0,0% |
| Extremadura | Cáceres | 1 | 0,0% |
| Extremadura Total | | 1 | 0,0% |
| Galicia | A Coruña | 1 | 0,0% |
| | Lugo | 1 | 0,0% |
| Galicia Total | | 2 | 0,0% |
| Madrid | Madrid | 12 | 0,1% |
| Madrid Total | | 12 | 0,1% |
| Murcia | Murcia | 1 | 0,0% |
| Murcia Total | | 1 | 0,0% |
| Navarra | Navarra | 1 | 0,0% |
| Navarra Total | | 1 | 0,0% |
| Pais Vasco | Álava | 1 | 0,0% |
| Pais Vasco Total | | 1 | 0,0% |
| Total general | | 12202 | 100,0% |

Tabla 42. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.4. Datos de internet sin firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet sin firma electrónica en función de la ' Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

| Comunidad | Provincia | Volumen | % |
|------------------------|-------------|------------|---------------|
| | Desconocido | 737 | 97,6% |
| Total | | 737 | 97,6% |
| Andalucía | Almería | 1 | 0,1% |
| | Cádiz | 3 | 0,4% |
| | Córdoba | 2 | 0,3% |
| | Huelva | 3 | 0,4% |
| | Jaén | 1 | 0,1% |
| | Málaga | 1 | 0,1% |
| | Sevilla | 7 | 0,9% |
| Andalucía Total | | 18 | 2,4% |
| Total general | | 755 | 100,0% |

Tabla 43. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

8.5. Datos de internet con firma electrónica

Se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen Internet con firma electrónica en función de la 'Comunidad Autónoma' y la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud:

| Comunidad | Provincia | Volumen | % |
|----------------------------------|-------------|------------|---------------|
| | Desconocido | 210 | 26,4% |
| Total | | 210 | 26,4% |
| Andalucía | Almería | 36 | 4,5% |
| | Cádiz | 96 | 12,1% |
| | Córdoba | 48 | 6,0% |
| | Granada | 60 | 7,5% |
| | Huelva | 22 | 2,8% |
| | Jaén | 27 | 3,4% |
| | Málaga | 104 | 13,1% |
| | Sevilla | 165 | 20,7% |
| Andalucía Total | | 558 | 70,1% |
| Asturias | Asturias | 1 | 0,1% |
| Asturias Total | | 1 | 0,1% |
| C. Valenciana | Alicante | 2 | 0,3% |
| C. Valenciana Total | | 2 | 0,3% |
| Castilla- La Mancha | Toledo | 1 | 0,1% |
| Castilla- La Mancha Total | | 1 | 0,1% |
| Castilla-Leon | Palencia | 1 | 0,1% |
| | Soria | 1 | 0,1% |
| Castilla-Leon Total | | 2 | 0,3% |
| Cataluña | Barcelona | 2 | 0,3% |
| Cataluña Total | | 2 | 0,3% |
| Galicia | Pontevedra | 2 | 0,3% |
| Galicia Total | | 2 | 0,3% |
| Madrid | Madrid | 15 | 1,9% |
| Madrid Total | | 15 | 1,9% |
| Melilla | Melilla | 1 | 0,1% |
| Melilla Total | | 1 | 0,1% |
| Murcia | Murcia | 1 | 0,1% |
| Murcia Total | | 1 | 0,1% |
| País Vasco | Álava | 1 | 0,1% |
| País Vasco Total | | 1 | 0,1% |
| Total general | | 796 | 100,0% |

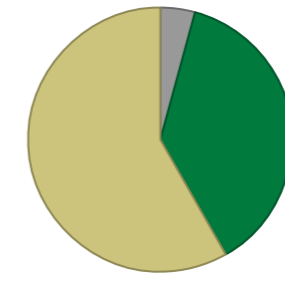
Tabla 44. Distribución de las Solicitudes de Servicio según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

9. Solicitudes de Servicio por Género de las Personas Usuarias

9.1. Datos globales

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

| Sexo | Total | % |
|----------------------|---------------|---------------|
| Mujer | 62471 | 58,2% |
| Hombre | 40258 | 37,5% |
| Desconocido | 4540 | 4,2% |
| Total general | 107269 | 100,0% |



Desconocido Hombre Mujer

Tabla 45. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 9. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

9.2. Datos del teléfono

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

| Sexo | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGA JdA |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | |
| Mujer | 4690 | 4690 | 5309 | 4776 | 4878 | 5094 | 5759 | 3719 | 6129 | 4681 | 4035 | 3131 | 56891 |
| Hombre | 3126 | 2970 | 3234 | 3190 | 2987 | 3120 | 3516 | 2316 | 3582 | 3045 | 2673 | 2086 | 35845 |
| Desconocido | 8 | 9 | 15 | | 10 | 11 | 20 | 8 | 8 | 6 | 6 | 7 | 108 |
| Total general | 7824 | 7669 | 8558 | 7966 | 7875 | 8225 | 9295 | 6043 | 9719 | 7732 | 6714 | 5224 | 92844 |

Tabla 46. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.3. Datos del correo electrónico

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

| Sexo | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGA JdA |
|----------------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
| | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | |
| Mujer | 370 | 436 | 521 | 367 | 404 | 413 | 401 | 357 | 463 | 452 | 362 | 267 | 4813 |
| Hombre | 294 | 343 | 336 | 328 | 297 | 342 | 342 | 213 | 342 | 238 | 242 | 166 | 3483 |
| Desconocido | 319 | 312 | 388 | 295 | 350 | 346 | 299 | 312 | 453 | 318 | 295 | 219 | 3906 |
| Total general | 983 | 1091 | 1245 | 990 | 1051 | 1101 | 1042 | 882 | 1258 | 1008 | 899 | 652 | 12202 |

Tabla 47. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet Sin firma electrónica', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

| Sexo | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGA JdA |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | |
| Mujer | 14 | 30 | 43 | 43 | 43 | 36 | 21 | 12 | 15 | 17 | 7 | 5 | 286 |
| Hombre | 4 | 15 | 11 | 10 | 17 | 19 | 25 | 6 | 22 | 10 | 6 | 5 | 150 |
| Desconocido | 20 | 47 | 33 | 46 | 34 | 25 | 20 | 24 | 25 | 24 | 8 | 13 | 319 |
| Total general | 38 | 92 | 87 | 99 | 94 | 80 | 66 | 42 | 62 | 51 | 21 | 23 | 755 |

Tabla 48. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Sin firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

9.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet Con firma electrónica', registradas según el género de las personas usuarias durante el año de análisis.

| Sexo | IGA JdA | | | | | | | | | | | | IGA JdA |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | |
| Mujer | 13 | 26 | 22 | 38 | 34 | 31 | 8 | 10 | 6 | 8 | 8 | 5 | 209 |
| Hombre | 25 | 50 | 61 | 65 | 58 | 52 | 25 | 32 | 39 | 43 | 40 | 44 | 534 |
| Desconocido | 4 | 9 | 10 | 6 | 4 | 11 | 2 | 1 | 3 | | 3 | | 53 |
| Total general | 42 | 85 | 93 | 109 | 96 | 94 | 35 | 43 | 48 | 51 | 51 | 49 | 796 |

Tabla 49. Distribución de Solicitudes de Servicio con origen Internet Con firma electrónica según género. Fuente: Herramienta Siebel

10. Tiempo empleado en la Resolución de Solicitudes

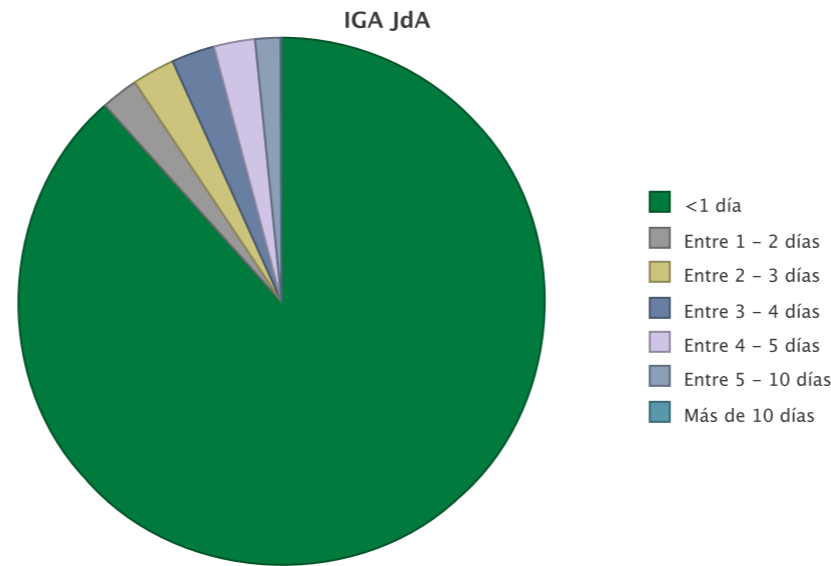
Nota: En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

10.1. Datos Globales

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio registradas en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

| | < 1 día | Entre 1 - 2 días | Entre 2 - 3 días | Entre 3 - 4 días | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|--------|
| IGA JdA | 93227 | 2403 | 2750 | 2786 | 2662 | 1639 | 54 | 105521 |

Tabla 50. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 10. 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 | 96423 | 7910 | 1007 | 111 | 29 | 30 | 11 | 105521 |

Tabla 51. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución. Fuente: Herramienta Siebel

10.2. Datos del teléfono

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'llamadas entrantes' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

| | < 1 día | Entre 1 - 2 días | Entre 2 - 3 días | Entre 3 - 4 días | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|--------|
| IGA JdA | 90.584 | 189 | 110 | 101 | 47 | 61 | 28 | 91.120 |

Tabla 52. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes, con origen llamadas entrantes, según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución. En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

| | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 72 Horas | Entre 72 y 96 Horas | Entre 96 y 120 Horas | Entre 120 y 240 Horas | Más de 240 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 90850 | 203 | 26 | 10 | 8 | 17 | 6 | 91120 |

Tabla 53. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'llamada entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

10.3. Datos del correo electrónico

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'correo electrónico' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

| | < 1 día | Entre 1 - 2 días | Entre 2 - 3 días | Entre 3 - 4 días | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|--------|
| IGA JdA | 2.121 | 1.986 | 2.286 | 2.276 | 2.227 | 1.263 | 19 | 12.178 |

Tabla 54. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, a continuación se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución. En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

| | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 72 Horas | Entre 72 y 96 Horas | Entre 96 y 120 Horas | Entre 120 y 240 Horas | Más de 240 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 4749 | 6536 | 772 | 90 | 18 | 10 | 3 | 12178 |

Tabla 55. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'correo entrante'. Fuente: Herramienta Siebel

10.4. Datos de internet sin firma electrónica

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet sin firma electrónica' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

| | < 1 día | Entre 1 - 2 días | Entre 2 - 3 días | Entre 3 - 4 días | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|-------|
| IGA JdA | 94 | 101 | 150 | 161 | 143 | 105 | 1 | 755 |

Tabla 56. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

| | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 72 Horas | Entre 72 y 96 Horas | Entre 96 y 120 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 222 | 473 | 56 | 3 | 1 | 755 |

Tabla 57. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet sin firma'. Fuente: Herramienta Siebel

10.5. Datos de internet con firma electrónica

A continuación se distribuyen las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' en función del tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta.

| | < 1 día | Entre 1 - 2 días | Entre 2 - 3 días | Entre 3 - 4 días | Entre 4 - 5 días | Entre 5 - 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------|
| IGA JdA | 96 | 102 | 150 | 167 | 182 | 99 | 796 |

Tabla 58. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con firma'. Fuente: Herramienta Siebel

Adicionalmente, se presenta la distribución de Solicitudes según el tiempo laboral (en horas) empleado en su resolución.

En este sentido, en lo referente al criterio aplicado a las horas laborables que computan, se rige por el horario estándar del Centro CEIS:

- L-V: 8 a 20h.
- S: 8 a 15h.
- Festivos nacionales y autonómicos, no computan.

| | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 72 Horas | Entre 72 y 96 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 232 | 501 | 61 | 2 | 796 |

Tabla 59. Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en la resolución con origen 'internet con firma'. Fuente: Herramienta Siebel

11. Actividad de Nivel 3

11.1. Consultas transferidas

A continuación se muestra el volumen de consultas resueltas por el nivel 3 durante el año de análisis, así como el detalle de las mismas:

| Origen | ene-2015 | feb-2015 | mar-2015 | abr-2015 | may-2015 | jun-2015 | jul-2015 | ago-2015 | sep-2015 | oct-2015 | nov-2015 | dic-2015 | Total general |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|---------------|
| Llamada entrante | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | | 3 | 1 | 2 | | 2 | 1 | 20 |
| Correo electrónico entrante | 8 | 8 | 8 | 9 | 3 | 3 | 9 | 2 | 6 | 10 | 12 | 4 | 82 |
| Portal Web | | 1 | 1 | | | 1 | | | | 1 | 2 | | 6 |
| Web Entrante Sin | | | 1 | 1 | | 4 | 2 | | | | | | 8 |
| Buzón de voz | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| Traspasada CEIS | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Total general | 10 | 10 | 13 | 11 | 7 | 9 | 15 | 3 | 8 | 11 | 16 | 5 | 118 |

Tabla 60. 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 mes de Análisis.

| Origen | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 240 Horas | Total general |
|-----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| Correo electrónico entrante | 17 | 26 | 37 | 80 |
| Llamada entrante | 17 | 2 | 1 | 20 |
| Web Entrante Sin | 1 | 4 | 3 | 8 |
| Portal Web | 1 | 3 | 2 | 6 |
| Email entrante Offline | 2 | | | 2 |
| Buzón de voz | 1 | | | 1 |
| Traspasada CEIS | 1 | | | 1 |
| Total general | 40 | 35 | 43 | 118 |

Tabla 61. 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.

| | 2015 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Nº Llamadas Recibidas | 11993 | 12283 | 16586 | 12864 | 11622 | 11500 | 12929 | 8778 | 13408 | 11012 | 9369 | 7560 |
| Nº Llamadas Atendidas | 10788 | 10721 | 14620 | 11668 | 10738 | 10825 | 12066 | 8223 | 12335 | 10216 | 8901 | 7180 |
| Nº Llamadas Perdidas | 1157 | 1554 | 1943 | 1185 | 879 | 675 | 863 | 555 | 1073 | 796 | 468 | 379 |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg | 164 | 185 | 204 | 189 | 170 | 137 | 164 | 103 | 144 | 135 | 98 | 89 |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido | 48 | 8 | 23 | 11 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Nº Llamadas Abandonadas | 1041 | 1377 | 1762 | 1007 | 714 | 538 | 699 | 452 | 929 | 661 | 370 | 291 |
| % Llamadas Abandonadas | 8,80 | 11,38 | 10,76 | 7,94 | 6,23 | 4,73 | 5,48 | 5,21 | 7,00 | 6,08 | 3,99 | 3,90 |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 1m 36s | 0h 1m 34s | 0h 1m 29s | 0h 1m 45s | 0h 1m 48s | 0h 1m 43s | 0h 1m 44s | 0h 1m 42s | 0h 1m 45s | 0h 1m 46s | 0h 1m 47s | 0h 1m 47s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s) | 0h 0m 36s | 0h 0m 43s | 0h 0m 48s | 0h 0m 34s | 0h 0m 27s | 0h 0m 22s | 0h 0m 27s | 0h 0m 25s | 0h 0m 30s | 0h 0m 29s | 0h 0m 21s | 0h 0m 20s |

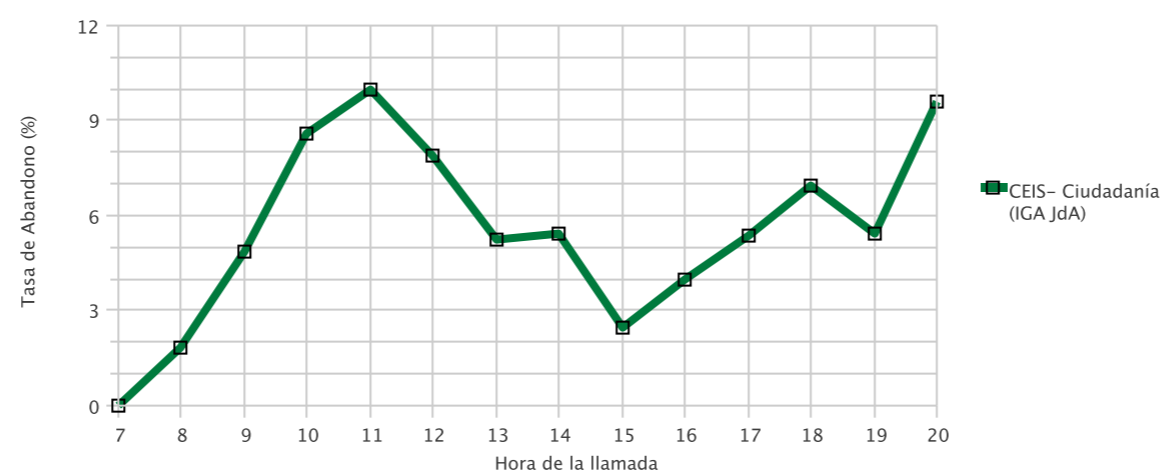
Tabla 62. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

| | Total |
|----------------------------------|-----------|
| Nº Llamadas Recibidas | 139904 |
| Nº Llamadas Atendidas | 128281 |
| Nº Llamadas Perdidas | 11527 |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg | 1782 |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido | 96 |
| Nº Llamadas Abandonadas | 9841 |
| % Llamadas Abandonadas | 7,12 |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 1m 41s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s) | 0h 0m 31s |

Tabla 63. Información global del año analizado

La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el año de análisis.

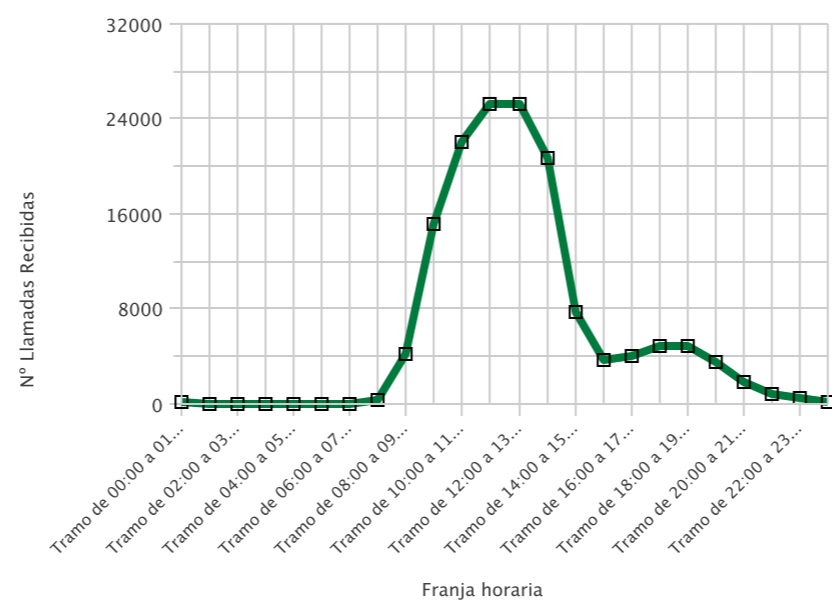
Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (902 505 505) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 11. Porcentaje de abandono del canal telefónico

12.2. Incidencia horaria

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



Gráfica 12. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica

A continuación se detallan los valores representados en la gráfica anterior en función del horario de atención telefónica del Centro.

| Franja horaria | Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica | Llamadas recibidas durante el horario de atención | Total |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Tramo de 00:00 a 01:00 | 125 | 0 | 125 |
| Tramo de 01:00 a 02:00 | 54 | 0 | 54 |
| Tramo de 02:00 a 03:00 | 28 | 0 | 28 |
| Tramo de 03:00 a 04:00 | 20 | 0 | 20 |
| Tramo de 04:00 a 05:00 | 20 | 0 | 20 |
| Tramo de 05:00 a 06:00 | 26 | 0 | 26 |
| Tramo de 06:00 a 07:00 | 43 | 0 | 43 |
| Tramo de 07:00 a 08:00 | 328 | 1 | 329 |
| Tramo de 08:00 a 09:00 | 24 | 4267 | 4291 |
| Tramo de 09:00 a 10:00 | 70 | 15025 | 15095 |
| Tramo de 10:00 a 11:00 | 90 | 21946 | 22036 |
| Tramo de 11:00 a 12:00 | 156 | 25043 | 25199 |
| Tramo de 12:00 a 13:00 | 185 | 25044 | 25229 |
| Tramo de 13:00 a 14:00 | 124 | 20582 | 20706 |
| Tramo de 14:00 a 15:00 | 79 | 7727 | 7806 |
| Tramo de 15:00 a 16:00 | 179 | 3536 | 3715 |
| Tramo de 16:00 a 17:00 | 167 | 3952 | 4119 |
| Tramo de 17:00 a 18:00 | 179 | 4696 | 4875 |
| Tramo de 18:00 a 19:00 | 239 | 4638 | 4877 |
| Tramo de 19:00 a 20:00 | 232 | 3374 | 3606 |
| Tramo de 20:00 a 21:00 | 1746 | 73 | 1819 |
| Tramo de 21:00 a 22:00 | 808 | 0 | 808 |
| Tramo de 22:00 a 23:00 | 441 | 0 | 441 |
| Tramo de 23:00 a 00:00 | 241 | 0 | 241 |
| Total general | 5604 | 139904 | 145508 |

Tabla 65: Distribución según el horario de atención telefónica del Centro

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

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|-------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| Llamadas recibidas durante el horario de atención | 11993 | 12283 | 16586 | 12864 | 11622 | 11500 | 12929 | 8778 | 13408 | 11012 | 9369 | 7560 | 139904 |
| Llamadas recibidas fuera del horario de atención telefónica | 306 | 471 | 524 | 521 | 542 | 561 | 515 | 378 | 504 | 389 | 487 | 406 | 5604 |
| Total general | 12299 | 12754 | 17110 | 13385 | 12164 | 12061 | 13444 | 9156 | 13912 | 11401 | 9856 | 7966 | 145508 |

Tabla 66. Distribución de llamadas según el horario de atención telefónica del Centro

12.3 Llamadas según tipo y número de teléfono

A continuación se presenta el número de llamadas recibidas en función del número y tipo de teléfono desde el que se realiza la llamada al Centro.

| Agrupación Números de Teléfono | Nº Llamadas Recibidas |
|--------------------------------|-----------------------|
| 90 | 15 |
| Extensión | 6843 |
| Fijo | 77271 |
| Movil | 61379 |
| Total general | 145508 |

Tabla 67. 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) | 287 |
| Número de Consultas Reales | 403 |
| Total Grabados | 474 |

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 nullos: 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 68. 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 de Consejerías vigente antes de la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

| Ámbito | ene-2015 | | feb-2015 | | mar-2015 | | abr-2015 | | may-2015 | | jun-2015 | | jul-2015 | | Total | % |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|------------|---------------|
| | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | | |
| Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales | 20 | 52,6% | 13 | 61,9% | 8 | 38,1% | 10 | 37,0% | 11 | 31,4% | 18 | 48,6% | 0 | | 80 | 44,4% |
| Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo | 7 | 18,4% | 2 | 9,5% | 2 | 9,5% | 3 | 11,1% | 8 | 22,9% | 4 | 10,8% | 0 | | 26 | 14,4% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 4 | 10,5% | 1 | 4,8% | 6 | 28,6% | 4 | 14,8% | 3 | 8,6% | 3 | 8,1% | 0 | | 21 | 11,7% |
| Consejería de Educación, Cultura y Deporte | 0 | | 2 | 9,5% | 1 | 4,8% | 2 | 7,4% | 6 | 17,1% | 5 | 13,5% | 0 | | 16 | 8,9% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 5 | 13,2% | 2 | 9,5% | 1 | 4,8% | 2 | 7,4% | 3 | 8,6% | 0 | | 0 | | 13 | 7,2% |
| Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | 7,4% | 2 | 5,7% | 4 | 10,8% | 0 | | 8 | 4,4% |
| Administración del Estado | 1 | 2,6% | 1 | 4,8% | 1 | 4,8% | 1 | 3,7% | 0 | | 0 | | 0 | | 4 | 2,2% |
| Consejería de Justicia e Interior | 0 | | 0 | | 1 | 4,8% | 0 | | 0 | | 1 | 2,7% | 1 | 100,0% | 3 | 1,7% |
| Consejería de la Presidencia | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 3,7% | 1 | 2,9% | 0 | | 0 | | 2 | 1,1% |
| OTROS | 1 | 2,6% | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 2,9% | 0 | | 0 | | 2 | 1,1% |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | 7,4% | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | 1,1% |
| Administración Local | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 2,7% | 0 | | 1 | 0,6% |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 2,7% | 0 | | 1 | 0,6% |
| Consejería de Turismo y Comercio | 0 | | 0 | | 1 | 4,8% | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 0,6% |
| Total general | 38 | 100,0% | 21 | 100,0% | 21 | 100,0% | 27 | 100,0% | 35 | 100,0% | 37 | 100,0% | 1 | 100,0% | 180 | 100,0% |

Tabla 69. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel.

Finalmente, 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 de Consejerías vigente tras la publicación del Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías):

| Ámbito | jul-2015 | | ago-2015 | | sep-2015 | | oct-2015 | | nov-2015 | | dic-2015 | | Total | % |
|-----------------------------------------------------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|-------|-------|
| | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | | |
| Consejería de Salud | 0 | | 4 | 30,8% | 5 | 33,3% | 8 | 53,3% | 2 | 13,3% | 10 | 32,3% | 29 | 28,7% |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales | 5 | 41,7% | 0 | | 4 | 26,7% | 3 | 20,0% | 2 | 13,3% | 9 | 29,0% | 23 | 22,8% |
| Consejería de Fomento y Vivienda | 2 | 16,7% | 4 | 30,8% | 1 | 6,7% | 2 | 13,3% | 1 | 6,7% | 1 | 3,2% | 11 | 10,9% |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio | 1 | 8,3% | 2 | 15,4% | 1 | 6,7% | 0 | | 4 | 26,7% | 1 | 3,2% | 9 | 8,9% |
| Consejería de Educación | 2 | 16,7% | 0 | | 1 | 6,7% | 0 | | 1 | 6,7% | 3 | 9,7% | 7 | 6,9% |
| ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO | 0 | | 1 | 7,7% | 0 | | 0 | | 1 | 6,7% | 3 | 9,7% | 5 | 5,0% |
| Consejería de la Presidencia y Administración Local | 0 | | 0 | | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 2 | 6,5% | 5 | 5,0% |
| ADMINISTRACIÓN LOCAL | 1 | 8,3% | 0 | | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 0 | | 0 | | 3 | 3,0% |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública | 0 | | 2 | 15,4% | 0 | | 0 | | 1 | 6,7% | 0 | | 3 | 3,0% |
| Consejería de Justicia e Interior | 1 | 8,3% | 0 | | 1 | 6,7% | 0 | | 1 | 6,7% | 0 | | 3 | 3,0% |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 6,7% | 0 | | 1 | 1,0% |
| Consejería de Economía y Conocimiento | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 3,2% | 1 | 1,0% |

| Ámbito | jul-2015 | | ago-2015 | | sep-2015 | | oct-2015 | | nov-2015 | | dic-2015 | | Total | % |
|---------------------------------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|-------|--------|
| | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | | |
| Consejería de Turismo y Deporte | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | 3,2% | 1 | 1,0% |
| Total general | 12 | 100,0% | 13 | 100,0% | 15 | 100,0% | 15 | 100,0% | 15 | 100,0% | 31 | 100,0% | 101 | 100,0% |

Tabla 70. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según ámbito. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel.

13.3. Distribución de las Solicitudes de Servicio según Categorización

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas según categoría de aplicación durante el año de análisis de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de Voz':

| SubServicio | ene-2015 | | feb-2015 | | mar-2015 | | abr-2015 | | may-2015 | | jun-2015 | | jul-2015 | | ago-2015 | | sep-2015 | | oct-2015 | | nov-2015 | | dic-2015 | | Total | % | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|------|
| | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | | | |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores | 14 | 36,8% | 6 | 30,0% | 7 | 33,3% | 11 | 40,7% | 10 | 28,6% | 11 | 29,7% | 1 | 7,7% | 4 | 30,8% | 3 | 20,0% | 5 | 33,3% | | | 3 | 9,4% | 75 | 26,7% | |
| Información Telefónica / Direcciones | 7 | 18,4% | 5 | 25,0% | 5 | 23,8% | 3 | 11,1% | 2 | 5,7% | 7 | 18,9% | 2 | 15,4% | | | 5 | 33,3% | 2 | 13,3% | 5 | 33,3% | 8 | 25,0% | 51 | 18,1% | |
| Tramitación Telemática | 4 | 10,5% | | | | | 1 | 3,7% | 6 | 17,1% | 2 | 5,4% | | | 1 | 7,7% | | | 1 | 6,7% | | | 1 | 3,1% | 16 | 5,7% | |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1 | 2,6% | 1 | 5,0% | 2 | 9,5% | 3 | 11,1% | 1 | 2,9% | 1 | 2,7% | 1 | 7,7% | 1 | 7,7% | 1 | 6,7% | | | 6 | 40,0% | 1 | 3,1% | 19 | 6,8% | |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios | 3 | 7,9% | | | 3 | 14,3% | 1 | 3,7% | 5 | 14,3% | 1 | 2,7% | | | 4 | 30,8% | | | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 3 | 9,4% | 22 | 7,8% | |
| Prestación de Servicios Sociales | 3 | 7,9% | 4 | 20,0% | | | | | 1 | 2,9% | 1 | 2,7% | 4 | 30,8% | | | 2 | 13,3% | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 5 | 15,6% | 22 | 7,8% | |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias | | | 1 | 5,0% | | | | | 3 | 8,6% | 4 | 10,8% | 1 | 7,7% | | | | | | | | | 1 | 3,1% | 10 | 3,6% | |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla | 2 | 5,3% | 1 | 5,0% | 1 | 4,8% | 1 | 3,7% | 1 | 2,9% | 1 | 2,7% | 1 | 7,7% | 1 | 7,7% | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | 3 | 9,4% | 15 | 5,3% | |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos | 2 | 5,3% | | | | | | | | | 1 | 2,7% | | | | | | | | | | | 3 | 9,4% | 6 | 2,1% | |
| Viviendas | 1 | 2,6% | | | 1 | 4,8% | | | 2 | 5,7% | 3 | 8,1% | 2 | 15,4% | 1 | 7,7% | 1 | 6,7% | 1 | 6,7% | | | | | 12 | 4,3% | |
| Horarios / Registro | 1 | 2,6% | | | | | 1 | 3,7% | | | 2 | 5,4% | | | | | | | | | | | | | 4 | 1,4% | |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | | | | | | | 2 | 7,4% | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 0,7% | |
| Empleo Público | | | | | | | 2 | 7,4% | 2 | 5,7% | 1 | 2,7% | | | 1 | 7,7% | | | 1 | 6,7% | | | 2 | 6,3% | 9 | 3,2% | |
| Controles / Inspecciones / Programas | | | 1 | 5,0% | 1 | 4,8% | 2 | 7,4% | 1 | 2,9% | 1 | 2,7% | | | | | | | 1 | 6,7% | | | 1 | 3,1% | 8 | 2,8% | |
| Admisión y Escolarización | | | 1 | 5,0% | 1 | 4,8% | | | | | | | 1 | 7,7% | | | 1 | 6,7% | | | | | | | 4 | 1,4% | |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 6,7% | | | | | | | 1 | 0,4% | |
| Cursos de Formación / Master | | | | | | | | | | | 1 | 2,7% | | | | | | | | | | | | | 1 | 0,4% | |
| Inscripciones en Registros Oficiales | | | | | | | | | 1 | 2,9% | | | | | | | | | | | | | 1 | 3,1% | 2 | 0,7% | |
| No Definido | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 6,7% | | | 1 | 0,4% | 1 | 0,4% |
| Violencia/Maltrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 6,7% | | | | | 1 | 0,4% | |
| Total general | 38 | 100,0% | 20 | 100,0% | 21 | 100,0% | 27 | 100,0% | 35 | 100,0% | 37 | 100,0% | 13 | 100,0% | 13 | 100,0% | 15 | 100,0% | 15 | 100,0% | 15 | 100,0% | 32 | 100,0% | 281 | 100,0% | |

Tabla 71: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Buzón de voz' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

14. Quejas o mejoras de las personas usuarias

A lo largo del año analizado 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. |