



## PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# Índice

---

	página
1. Balance Plan de Atención al Ciudadano.....	3
2. Atención Presencial (Servicio de Atención al Ciudadano).....	5
3. Atención Telefónica (Call Center).....	8
4. Atención por Internet.....	11



# Balance Plan de Atención al Ciudadano

Periodo enero de 2001 a  
marzo de 2004

## Datos generales. Ciudadanos atendidos

Atención	Ciudadanos atendidos
Presencial	447.992
Telefónica	6.607
Internet	4.039.474

Periodos:  
 Presencial: desde 07-2002 a 03-2004  
 Telefónica: desde 02-2004 a 03-2004  
 Internet: desde 01-2001 a 03-2004

## Previsión de Ciudadanos que serán atendidos en el año 2004

Atención	Ciudadanos atendidos
Presencial	553.464
Telefónica	45.600
Internet	1.898.240



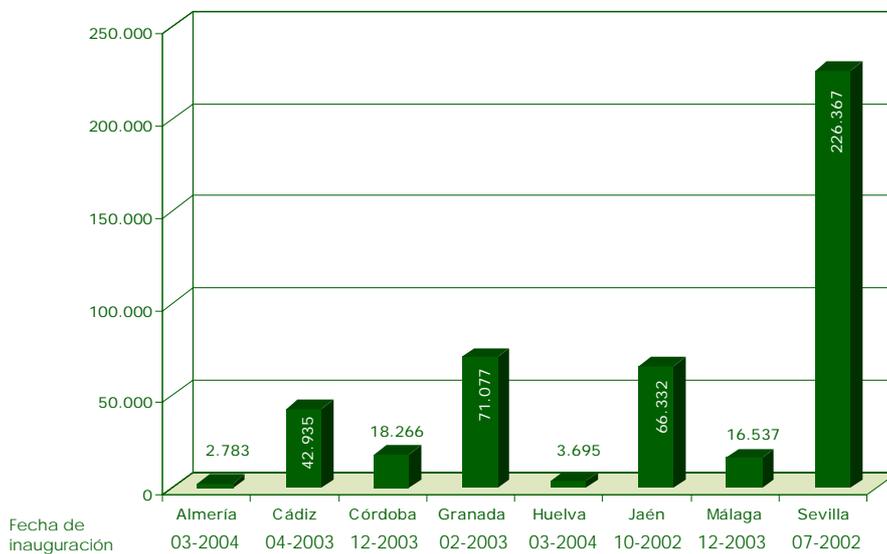
## Atención presencial (Servicio de Atención al Ciudadano)

Estadísticas  
Periodo julio de 2002 a  
marzo de 2004

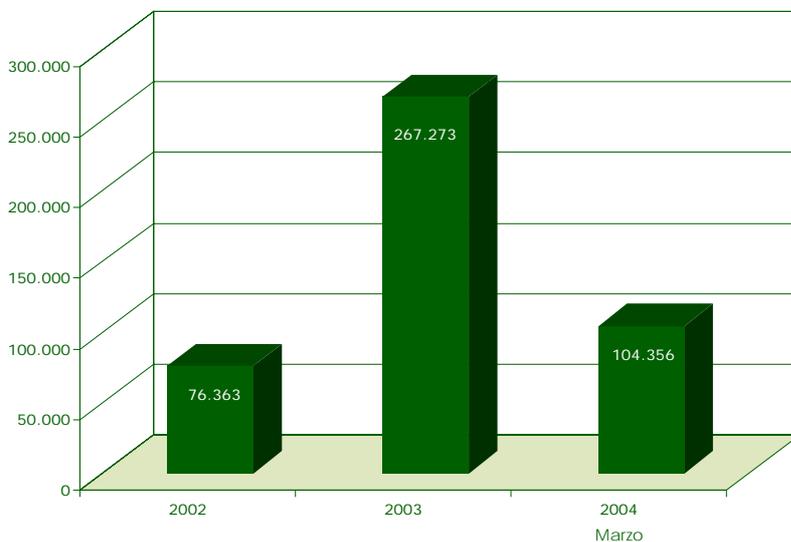
### Datos generales

Provincia	Ciudadanos atendidos	Tiempos medios	
		Espera	atención
Almería	2.783	0:03:11	0:04:58
Cádiz	42.935	0:06:28	0:05:25
Córdoba	18.266	0:04:24	0:05:32
Granada	71.077	0:04:29	0:05:07
Huelva	3.695	0:10:27	0:05:44
Jaén	66.332	0:02:29	0:05:12
Málaga	16.537	0:05:19	0:05:52
Sevilla	226.367	0:05:32	0:04:36
<b>Total</b>	<b>447.992</b>	<b>0:04:59</b>	<b>0:04:57</b>

Total de Ciudadanos atendidos por provincia



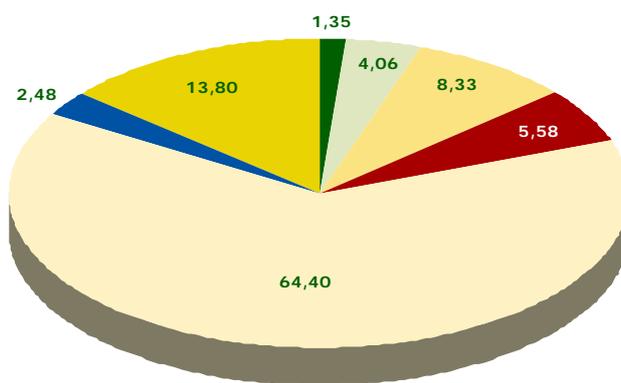
Total de Ciudadanos atendidos por año



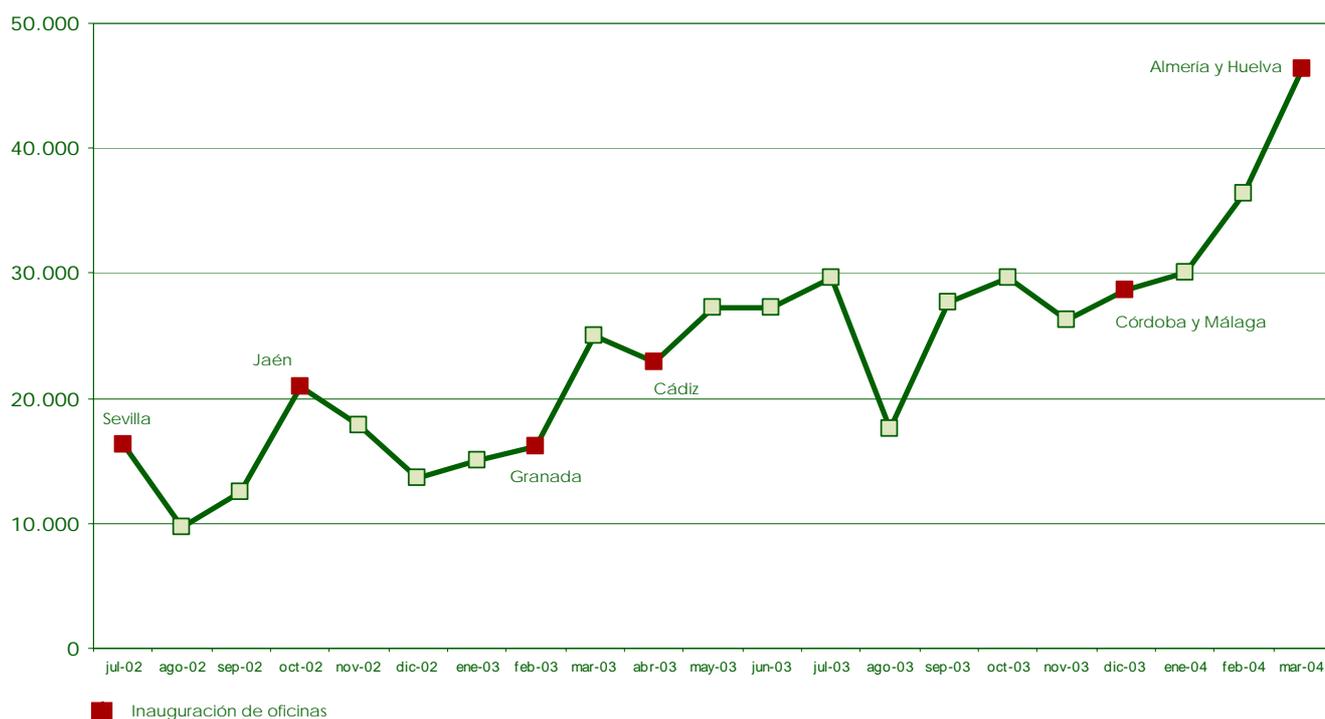
Datos por servicios

Servicio	Ciudadanos atendidos	% de Ciudadanos atendidos	Tiempos medios	
			Espera	Atención
Cita Previa	6.052	1,35	0:09:18	0:08:35
Cemac	18.187	4,06	0:06:47	0:06:39
Economía social e incentivos	37.310	8,33	0:06:29	0:06:05
Empleo y formación	24.988	5,58	0:06:37	0:07:30
Tram. Indus-Energ-Minas.	288.504	64,40	0:06:55	0:07:51
Libex energía-industria	11.130	2,48	0:13:51	0:12:56
Registro General	61.821	13,80	0:03:08	0:03:49

Porcentaje de Ciudadanos atendidos



Evolución de Ciudadanos atendidos. 07-2002 a 03-2004



■ Inauguración de oficinas

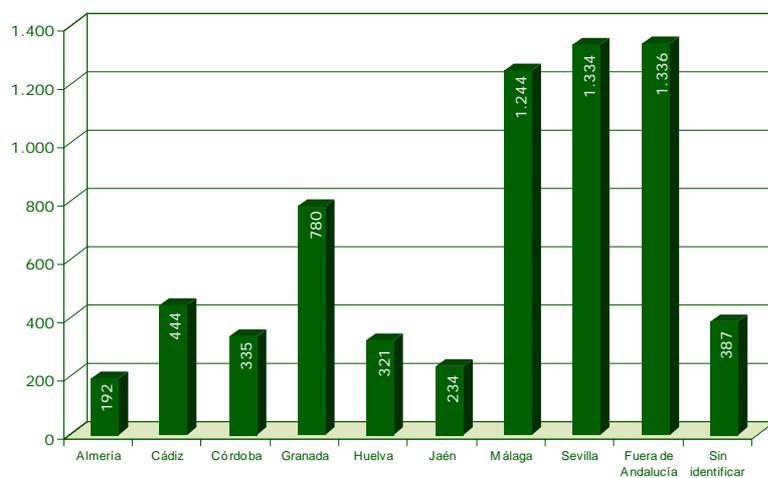


## Atención telefónica (Call Center)

Estadísticas  
Periodo febrero de 2004 a  
marzo de 2004

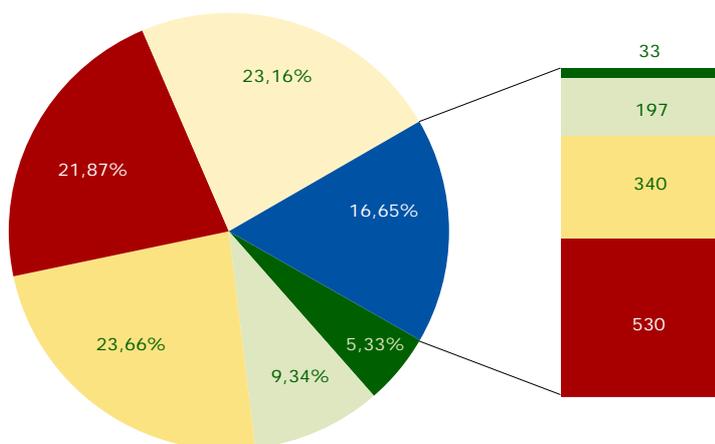
### Datos generales

Provincia	Ciudadanos atendidos	% de Ciudadanos atendidos
Almería	192	2,91
Cádiz	444	6,72
Córdoba	335	5,07
Granada	780	11,81
Huelva	321	4,86
Jaén	234	3,54
Málaga	1.244	18,83
Sevilla	1.334	20,19
Fuera de Andalucía	1.336	20,22
Sin identificar	387	5,86
<b>Total</b>	<b>6.607</b>	



### Datos por servicios

Servicio	Ciudadanos atendidos	% de Ciudadanos atendidos
Cita Previa	1.100	16,65
Cemac	352	5,33
Economía social e incentivos	617	9,34
Empleo y formación	1.563	23,66
Tram. Indus-Energ-Minas.	1.445	21,87
Otras	1.530	23,16
<b>Total</b>	<b>6.607</b>	



■ Cemac                      ■ Economía social e incentivos    ■ Empleo y formación  
■ Indus-Energ-Minas.      ■ Otras                                      ■ cita previa

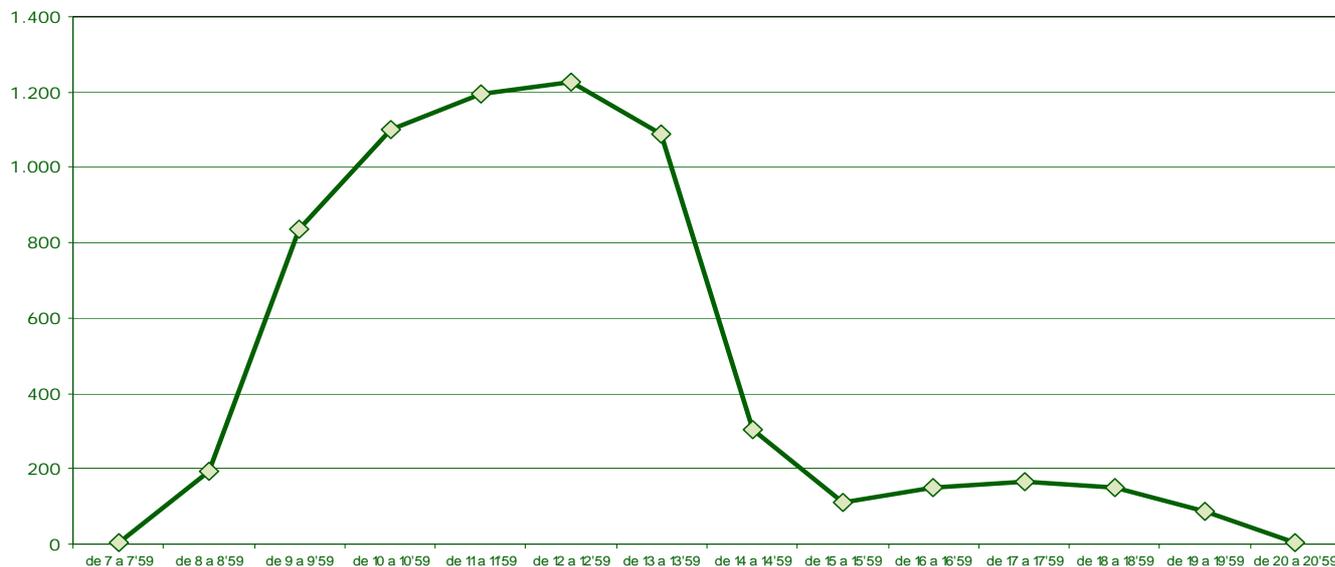
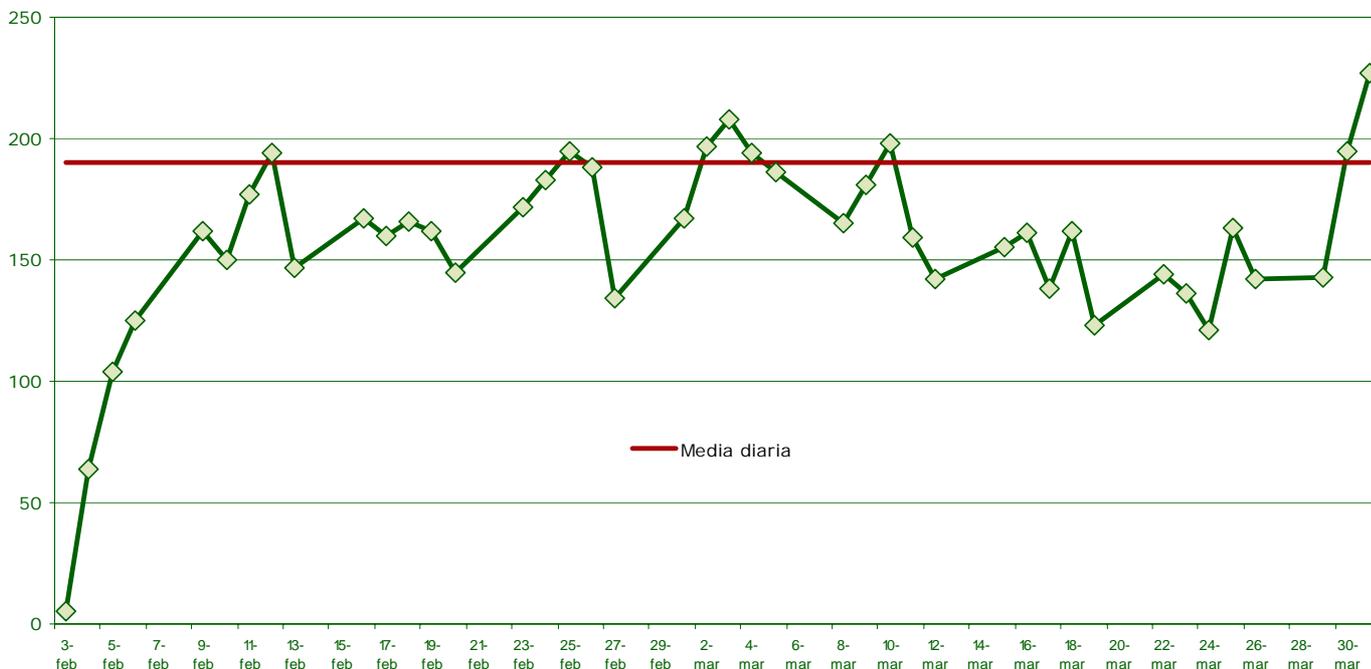
Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico

### Evolución temporal de Ciudadanos atendidos

Mes	Ciudadanos atendidos
Febrero	2.800
Marzo	3.807
Total	6.607

Hora	Ciudadanos atendidos	% de Ciudadanos atendidos
de 7 a 7'59	4	0,06
de 8 a 8'59	195	2,95
de 9 a 9'59	835	12,64
de 10 a 10'59	1.099	16,63
de 11 a 11'59	1.193	18,06
de 12 a 12'59	1.227	18,57
de 13 a 13'59	1.089	16,48
de 14 a 14'59	304	4,60
de 15 a 15'59	111	1,68
de 16 a 16'59	149	2,26
de 17 a 17'59	165	2,50
de 18 a 18'59	149	2,26
de 19 a 19'59	85	1,29
de 20 a 20'59	2	0,03
Total	6.607	

Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico





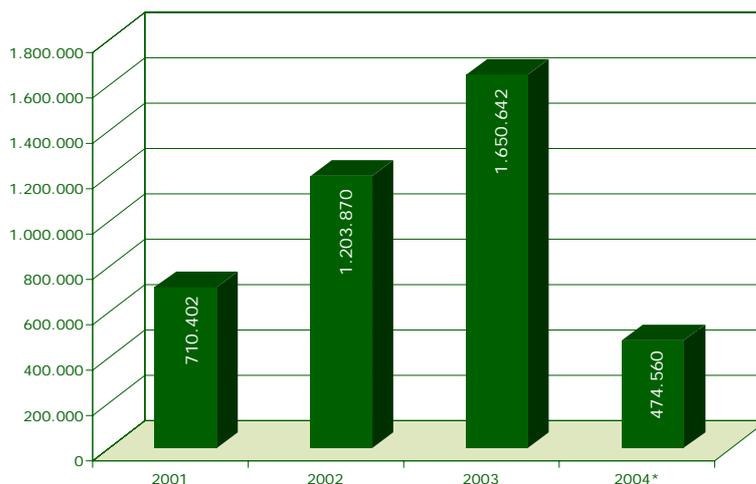
## Atención por Internet

**Estadísticas**  
Periodo enero de 2001 a  
marzo de 2004

Datos generales

Año	Nº de visitas	Páginas servidas	Documentos descargados
2001	710.402	4.617.611	237.938
2002	1.203.870	7.825.157	717.157
2003	1.650.642	10.729.175	903.099
2004*	474.560	2.682.294	225.775
Total	4.039.474	25.854.237	2.083.969

Número de visitas por año

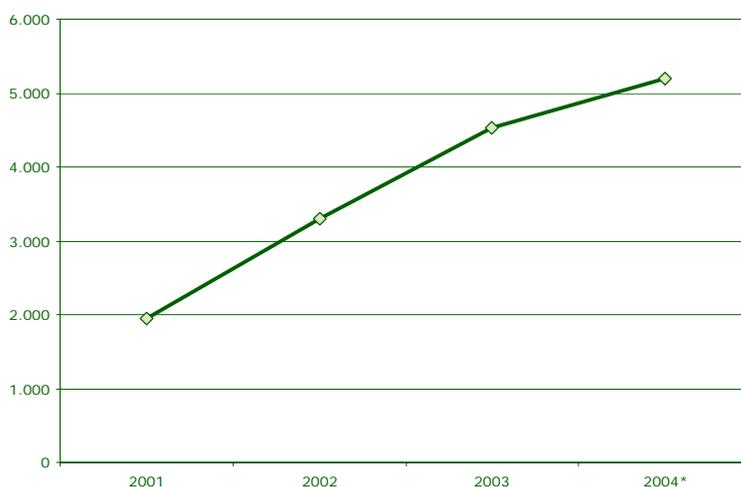


\* Primer trimestre

Medias diarias

Año	Nº de visitas	Páginas servidas	Documentos descargados
2001	1.946	12.651	652
2002	3.298	21.438	1.964
2003	4.522	29.395	2.474
2004*	5.201	33.804	2.845
media	3.742	24.322	1.984

Evolución del nº medio de visitas



\* Primer trimestre