



---

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

**INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD**

**Centro de Información y Servicios.**

2017

## 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 Usuarias**
  - 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 2017.

## 3. Características de la prestación del servicio

Todas aquellas consultas de información administrativa de carácter general de la Junta de Andalucía que la ciudadanía remite a través de cualquiera de los canales disponibles en el portal Atención a la Ciudadanía (<http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>), son recogidas en la UAT de CEIS, a través del área CEIS\_Ciudadanía (IGA JdA) para facilitar o gestionar una solución a la misma.

Las funciones de atención especializada (nivel 3) en esta línea de información administrativa, así como, de asesoramiento y supervisión de los aspectos funcionales y de contenidos de la misma, están atribuidas al Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía, de la 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 **955 06 26 27**.

**Correo electrónico:** [información@juntadeandalucia.es](mailto:información@juntadeandalucia.es)

- Consultas **a través del portal Atención a la Ciudadanía**, bien desde la Zona Personal con certificado digital (web entrante con), o bien, sin certificado (web entrante sin), mediante el enlace disponible en "Contacta a través del portal", apartado "Consulta administrativa". Desde el pasado mes de septiembre de 2017, se eliminó la modalidad de realizar consultas sobre la administración andaluza mediante certificado digital, disponible en la zona Personal del portal de Atención a la Ciudadanía, quedando los demás canales habilitados para esta finalidad.

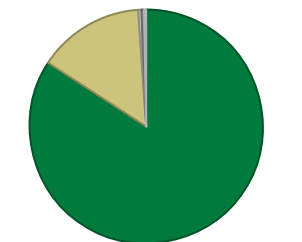
Adicionalmente, en el presente apartado se explicitan los resultados obtenidos relativos a las líneas de Servicio que comparten los canales de entrada con la línea IGA-JdA. En este sentido, se consideran los siguientes Servicios:

- 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          | 688        | 789        | 2.391        | 3        | 120.036        | 123907        |
| Correo electrónico entrante | 178        | 106        | 831          | 1        | 20.575         | 21691         |
| Otros Orígenes              | 57         | 1          | 45           | 0        | 538            | 641           |
| Web Entrante Sin            | 8          | 0          | 27           | 0        | 479            | 514           |
| Web Entrante Con            | 0          | 0          | 0            | 0        | 454            | 454           |
| <b>Total general</b>        | <b>931</b> | <b>896</b> | <b>3.294</b> | <b>4</b> | <b>142.082</b> | <b>147207</b> |

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



■ Llamadas entrantes  
 ■ Correo electrónico entrante  
 ■ Otros Orígenes  
 ■ Web Entrante Sin  
 ■ Web Entrante Con

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 |           |          |            | IGA JdA   |          |           |          |            |            |            |              |          |                |
|-----------------------|--------------------|------------|--------------|----------|-----------------------------|------------|------------|------------|------------------|----------------|----------|----------|------------------|----------|------------|----------|----------------|-----------|----------|------------|-----------|----------|-----------|----------|------------|------------|------------|--------------|----------|----------------|
|                       | LSR                | BOJA       | IAAP         | RDAC     | IGA JdA                     | LSR        | BOJA       | IAAP       | RDAC             | IGA JdA        | LSR      | BOJA     | IAAP             | RDAC     | IGA JdA    | LSR      | BOJA           | IAAP      | RDAC     | IGA JdA    |           | LSR      | BOJA      | IAAP     | RDAC       | IGA JdA    |            |              |          |                |
| ene-2017              | 51                 | 51         | 1.152        | 0        | 8.234                       | 13         | 3          | 135        | 0                | 1.400          | 0        | 0        | 0                | 0        | 92         | 0        | 0              | 10        | 0        | 37         | 8         | 0        | 19        | 0        | 58         | 72         | 54         | 1.316        | 0        | 9.821          |
| feb-2017              | 55                 | 53         | 249          | 0        | 8.623                       | 10         | 10         | 88         | 0                | 1.377          | 0        | 0        | 0                | 0        | 66         | 0        | 0              | 1         | 0        | 39         | 4         | 0        | 6         | 0        | 19         | 69         | 63         | 344          | 0        | 10.124         |
| mar-2017              | 70                 | 93         | 91           | 0        | 10.962                      | 13         | 6          | 43         | 0                | 1.722          | 0        | 0        | 0                | 0        | 53         | 0        | 0              | 4         | 0        | 37         | 7         | 1        | 4         | 0        | 51         | 90         | 100        | 142          | 0        | 12.825         |
| abr-2017              | 39                 | 84         | 49           | 0        | 8.148                       | 8          | 10         | 30         | 0                | 1.468          | 0        | 0        | 0                | 0        | 42         | 0        | 0              | 4         | 0        | 39         | 2         | 0        | 1         | 0        | 47         | 49         | 94         | 84           | 0        | 9.744          |
| may-2017              | 51                 | 90         | 117          | 0        | 10.742                      | 8          | 6          | 61         | 0                | 1.654          | 0        | 0        | 0                | 0        | 44         | 3        | 0              | 3         | 0        | 51         | 4         | 0        | 2         | 0        | 36         | 66         | 96         | 183          | 0        | 12.527         |
| jun-2017              | 71                 | 74         | 140          | 0        | 12.504                      | 12         | 14         | 47         | 1                | 2.057          | 0        | 0        | 0                | 0        | 34         | 1        | 0              | 2         | 0        | 57         | 3         | 0        | 4         | 0        | 42         | 87         | 88         | 193          | 1        | 14.694         |
| jul-2017              | 49                 | 55         | 47           | 0        | 11.214                      | 21         | 5          | 34         | 0                | 2.050          | 0        | 0        | 0                | 0        | 44         | 0        | 0              | 0         | 0        | 55         | 2         | 0        | 1         | 0        | 61         | 72         | 60         | 82           | 0        | 13.424         |
| ago-2017              | 41                 | 39         | 28           | 1        | 7.708                       | 14         | 6          | 16         | 0                | 1.508          | 0        | 0        | 0                | 0        | 30         | 0        | 0              | 0         | 0        | 33         | 6         | 0        | 1         | 0        | 43         | 61         | 45         | 45           | 1        | 9.322          |
| sep-2017              | 69                 | 46         | 123          | 0        | 13.783                      | 21         | 5          | 64         | 0                | 2.377          | 0        | 0        | 0                | 0        | 49         | 0        | 0              | 1         | 0        | 47         | 5         | 0        | 3         | 0        | 52         | 95         | 51         | 191          | 0        | 16.308         |
| oct-2017              | 67                 | 59         | 208          | 0        | 10.916                      | 27         | 18         | 96         | 0                | 2.032          | 0        | 0        | 0                | 0        | 4          | 0        | 1              | 0         | 0        | 50         | 12        | 0        | 2         | 0        | 38         | 110        | 77         | 307          | 0        | 13.036         |
| nov-2017              | 81                 | 87         | 122          | 1        | 10.181                      | 17         | 13         | 152        | 0                | 1.780          | 0        | 0        | 0                | 0        | 0          | 0        | 1              | 0         | 4        | 3          | 0         | 2        | 0         | 46       | 101        | 100        | 277        | 1            | 12.011   |                |
| dic-2017              | 44                 | 58         | 65           | 1        | 7.021                       | 14         | 10         | 65         | 0                | 1.150          | 0        | 0        | 0                | 0        | 0          | 0        | 0              | 0         | 0        | 30         | 1         | 0        | 0         | 0        | 45         | 59         | 68         | 130          | 1        | 8.246          |
| <b>Total general</b>  | <b>688</b>         | <b>789</b> | <b>2.391</b> | <b>3</b> | <b>120.036</b>              | <b>178</b> | <b>106</b> | <b>831</b> | <b>1</b>         | <b>120.575</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>         | <b>0</b> | <b>454</b> | <b>8</b> | <b>0</b>       | <b>27</b> | <b>0</b> | <b>479</b> | <b>57</b> | <b>1</b> | <b>45</b> | <b>0</b> | <b>538</b> | <b>931</b> | <b>896</b> | <b>3.294</b> | <b>4</b> | <b>142.082</b> |

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

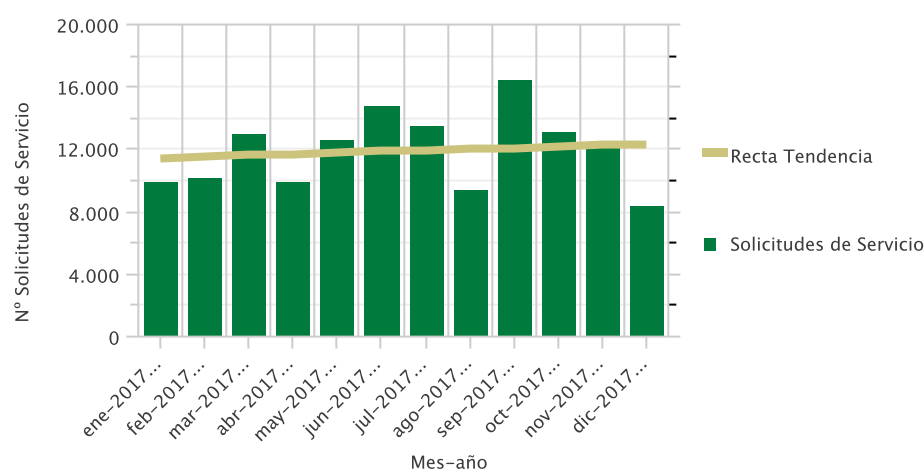
En la siguiente tabla se muestra en detalle la distribución de las Solicitudes de Servicio relativas a la línea de Servicio IGA JdA registradas durante el año de análisis según el origen 'Llamadas entrantes':

| Origen                   | IGA JdA     |             |              |             |              |              |              |             |              |              |              |             | IGA JdA       |
|--------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
|                          | ene-2017    | feb-2017    | mar-2017     | abr-2017    | may-2017     | jun-2017     | jul-2017     | ago-2017    | sep-2017     | oct-2017     | nov-2017     | dic-2017    |               |
| Llamada entrante         | 7719        | 8489        | 10864        | 8076        | 10099        | 11335        | 10434        | 7273        | 13285        | 10070        | 9537         | 6701        | 113882        |
| Llamada entrante Offline | 515         | 134         | 98           | 72          | 643          | 1169         | 780          | 435         | 498          | 846          | 644          | 320         | 6154          |
| <b>Total general</b>     | <b>8234</b> | <b>8623</b> | <b>10962</b> | <b>8148</b> | <b>10742</b> | <b>12504</b> | <b>11214</b> | <b>7708</b> | <b>13783</b> | <b>10916</b> | <b>10181</b> | <b>7021</b> | <b>120036</b> |

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.

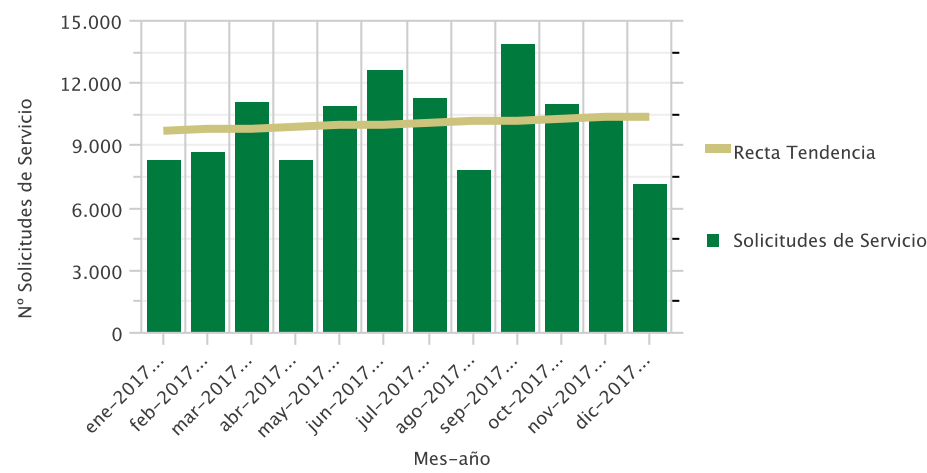


Gráfica 2. Análisis de tendencia 'Global' de las Solicitudes de Servicio durante el año de análisis. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis  | IGA JdA       |
|----------------------|---------------|
| ene-2017             | 9821          |
| feb-2017             | 10124         |
| mar-2017             | 12825         |
| abr-2017             | 9744          |
| may-2017             | 12527         |
| jun-2017             | 14694         |
| jul-2017             | 13424         |
| ago-2017             | 9322          |
| sep-2017             | 16308         |
| oct-2017             | 13036         |
| nov-2017             | 12011         |
| dic-2017             | 8246          |
| <b>Total general</b> | <b>142082</b> |

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':

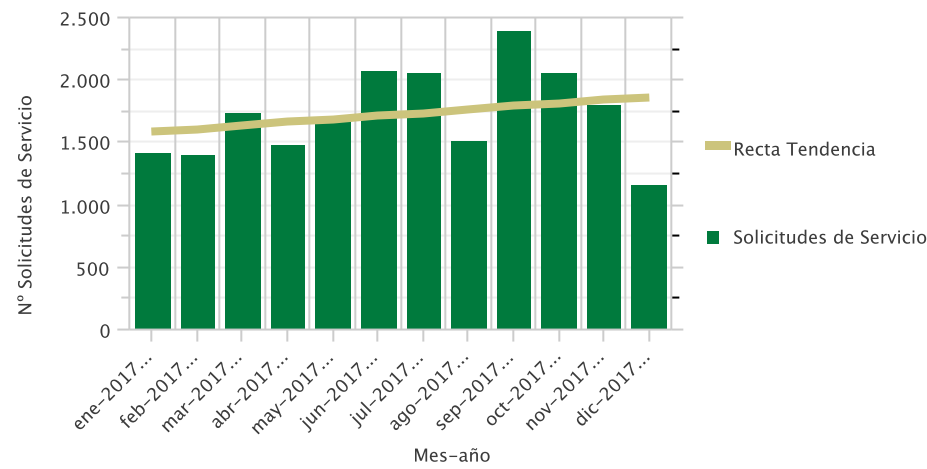


Gráfica 3. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Llamadas entrantes'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis  | IGA JdA       |
|----------------------|---------------|
| ene-2017             | 8234          |
| feb-2017             | 8623          |
| mar-2017             | 10962         |
| abr-2017             | 8148          |
| may-2017             | 10742         |
| jun-2017             | 12504         |
| jul-2017             | 11214         |
| ago-2017             | 7708          |
| sep-2017             | 13783         |
| oct-2017             | 10916         |
| nov-2017             | 10181         |
| dic-2017             | 7021          |
| <b>Total general</b> | <b>120036</b> |

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

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

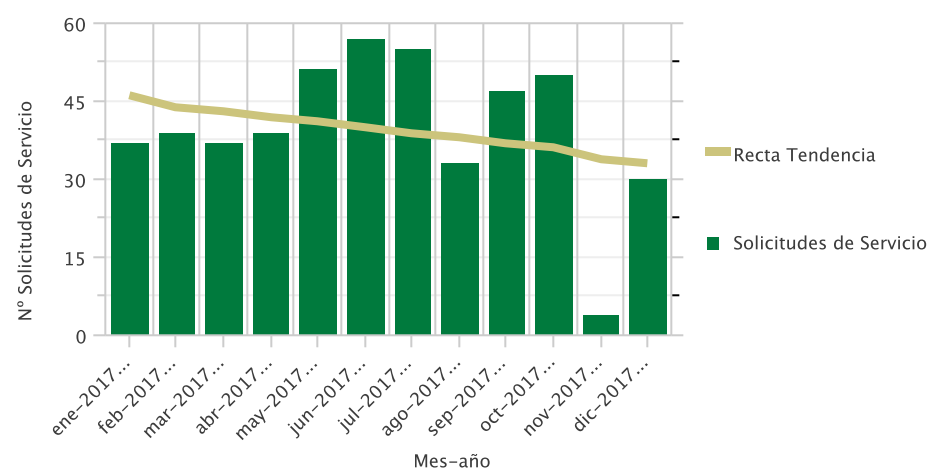


Gráfica 4. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Correo electrónico'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis  | Solicitudes de Servicio |
|----------------------|-------------------------|
| ene-2017             | 1400                    |
| feb-2017             | 1377                    |
| mar-2017             | 1722                    |
| abr-2017             | 1468                    |
| may-2017             | 1654                    |
| jun-2017             | 2057                    |
| jul-2017             | 2050                    |
| ago-2017             | 1508                    |
| sep-2017             | 2377                    |
| oct-2017             | 2032                    |
| nov-2017             | 1780                    |
| dic-2017             | 1150                    |
| <b>Total general</b> | <b>20575</b>            |

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':

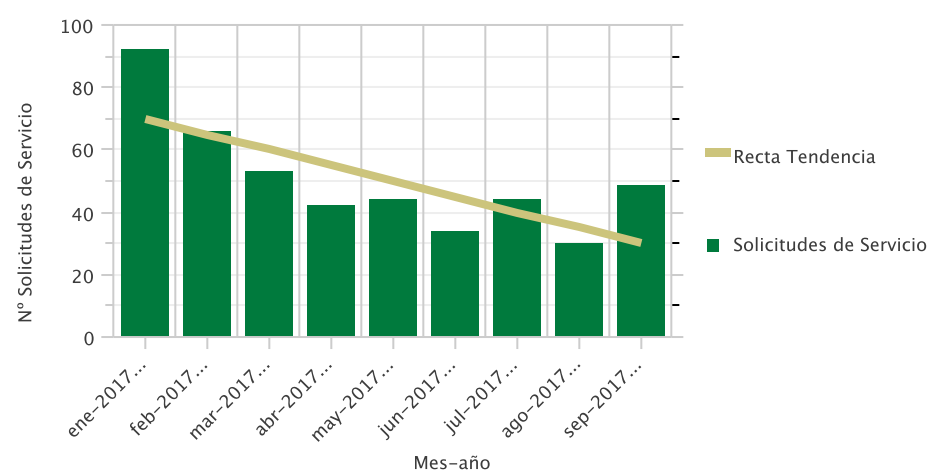


Gráfica 5. Análisis de tendencia de Solicitudes de Servicio con origen 'Web entrante Sin'. Fuente: Herramienta Siebel

| Mes-año de análisis  | IGA JdA    |
|----------------------|------------|
| ene-2017             | 37         |
| feb-2017             | 39         |
| mar-2017             | 37         |
| abr-2017             | 39         |
| may-2017             | 51         |
| jun-2017             | 57         |
| jul-2017             | 55         |
| ago-2017             | 33         |
| sep-2017             | 47         |
| oct-2017             | 50         |
| nov-2017             | 4          |
| dic-2017             | 30         |
| <b>Total general</b> | <b>479</b> |

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-2017             | 92         |
| feb-2017             | 66         |
| mar-2017             | 53         |
| abr-2017             | 42         |
| may-2017             | 44         |
| jun-2017             | 34         |
| jul-2017             | 44         |
| ago-2017             | 30         |
| sep-2017             | 49         |
| <b>Total general</b> | <b>454</b> |

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

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito al que pertenezca.

| Ámbito   | Volumen       | %             |
|--|---------------|---------------|
| Consejería de Educación  | 34338         | 24,2%         |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 33641         | 23,7%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 25846         | 18,2%         |
| Consejería de Salud  | 10115         | 7,1%          |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 9170          | 6,5%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 5895          | 4,1%          |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 4163          | 2,9%          |
| Administración del Estado  | 3982          | 2,8%          |
| Consejería de Justicia e Interior  | 3691          | 2,6%          |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 3570          | 2,5%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  | 1693          | 1,2%          |
| Otros  | 1539          | 1,1%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 1572          | 1,1%          |
| Consejería de Cultura  | 1157          | 0,8%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 841           | 0,6%          |
| Administración Local   | 641           | 0,5%          |
| No Definido  | 200           | 0,1%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma                             | 28            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>   | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |

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/subámbito.

| Ámbito/Subámbito  | Volumen       | %             |
|---|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN   | 32082         | 22,6%         |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA  | 12610         | 8,9%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO   | 11809         | 8,3%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD   | 9201          | 6,5%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD   | 7911          | 5,6%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA  | 7605          | 5,4%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA                        | 4833          | 3,4%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS   | 4630          | 3,3%          |
| Administración del Estado   | 3982          | 2,8%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES  | 3891          | 2,7%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES  | 2966          | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN   | 2758          | 1,9%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO   | 2385          | 1,7%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL   | 2266          | 1,6%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES   | 1866          | 1,3%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA  | 1761          | 1,2%          |
| OTROS   | 1539          | 1,1%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)   | 1538          | 1,1%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE  | 1435          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE   | 1382          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA   | 1363          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO   | 1263          | 0,9%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA   | 1257          | 0,9%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES  | 1189          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO  | 1139          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES   | 1068          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES   | 1055          | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO   | 1011          | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA   | 931           | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA   | 907           | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA  | 850           | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES   | 724           | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL  | 720           | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES   | 670           | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 744           | 0,5%          |
| Administración Local  | 641           | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)  | 570           | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES   | 539           | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS   | 496           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS  | 478           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA  | 468           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES  | 423           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 425           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE   | 327           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES   | 311           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL   | 287           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES  | 270           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA   | 259           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES   | 236           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA  | 230           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA  | 226           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)   | 211           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES   | 206           | 0,1%          |
| No Definido   | 200           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA  | 154           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES  | 151           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)   | 136           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL   | 123           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA  | 116           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL  | 111           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO   | 110           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES   | 103           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO                             | 103           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL                            | 128           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS   | 94            | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR                                | 104           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 67            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO   | 50            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA   | 48            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO   | 46            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)   | 31            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS   | 28            | 0,0%          |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma  | 28            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)                      | 34            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL                           | 34            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA   | 20            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA                                  | 20            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)                                   | 17            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA   | 14            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN                                | 14            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA   | 14            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA                            | 10            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)                                    | 9             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS   | 5             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO   | 5             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)   | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 3             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA                      | 1             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1             | 0,0%          |
| SERVICIO ANDALUZ DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1             | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 10. 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.

| Ámbito   | Volumen       | %             |
|--|---------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 29182         | 24,3%         |
| Consejería de Educación  | 27273         | 22,7%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 23298         | 19,4%         |
| Consejería de Salud  | 8819          | 7,3%          |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 7755          | 6,5%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 4764          | 4,0%          |
| Administración del Estado  | 3514          | 2,9%          |
| Consejería de Justicia e Interior  | 3371          | 2,8%          |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 3340          | 2,8%          |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 3300          | 2,7%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  | 1450          | 1,2%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 1299          | 1,1%          |
| Consejería de Cultura  | 897           | 0,7%          |
| Otros  | 649           | 0,5%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 616           | 0,5%          |
| Administración Local   | 492           | 0,4%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma                             | 17            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>   | <b>120036</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 11. 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.

| Ámbito/Subámbito  | Volumen | %     |
|---|---------|-------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN   | 25491   | 21,2% |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA  | 11138   | 9,3%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO   | 10680   | 8,9%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD   | 7977    | 6,6%  |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD   | 6972    | 5,8%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA  | 6360    | 5,3%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS   | 4204    | 3,5%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA                        | 4009    | 3,3%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES  | 3704    | 3,1%  |
| Administración del Estado   | 3514    | 2,9%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES  | 2647    | 2,2%  |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN   | 2044    | 1,7%  |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL   | 1929    | 1,6%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO   | 1890    | 1,6%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES   | 1763    | 1,5%  |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA  | 1687    | 1,4%  |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES¿)   | 1419    | 1,2%  |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA   | 1294    | 1,1%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE   | 1227    | 1,0%  |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO   | 1092    | 0,9%  |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE  | 1049    | 0,9%  |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES  | 1046    | 0,9%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO   | 936     | 0,8%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA   | 922     | 0,8%  |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO  | 911     | 0,8%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES   | 881     | 0,7%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA  | 781     | 0,7%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES   | 756     | 0,6%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA   | 749     | 0,6%  |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA   | 721     | 0,6%  |
| OTROS   | 649     | 0,5%  |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES   | 648     | 0,5%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL  | 609     | 0,5%  |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES   | 602     | 0,5%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 543     | 0,5%  |
| Administración Local  | 492     | 0,4%  |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES   | 489     | 0,4%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)  | 467     | 0,4%  |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS   | 456     | 0,4%  |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS  | 408     | 0,3%  |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES  | 407     | 0,3%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 298     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA  | 316     | 0,3%  |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES   | 299     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE   | 266     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL   | 248     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES   | 211     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES  | 208     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA   | 190     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA  | 188     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS¿)   | 186     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA  | 186     | 0,2%  |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES   | 166     | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 93      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES  | 131     | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA  | 119     | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA  | 112     | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)   | 109     | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO   | 99      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO                             | 92      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES   | 92      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL   | 90      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL  | 86      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS   | 74      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL                            | 69      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 68      | 0,1%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR                                | 49      | 0,0%  |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 50      | 0,0%  |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO   | 41      | 0,0%  |



| Ámbito/Subámbito   | Volumen       | %             |
|--|---------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA                          | 38            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO  | 38            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)  | 30            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR           | 27            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL       | 25            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL      | 24            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 19            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS  | 19            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA             | 17            | 0,0%          |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma   | 17            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA                                | 13            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)              | 11            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA  | 10            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN           | 9             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA                                    | 7             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)               | 5             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL      | 5             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA) | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA       | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO  | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS  | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SUELO (EPSA)  | 4             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / UNIDADES DE TRANSPARENCIA                              | 1             | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA                          | 1             | 0,0%          |
| SERVICIO ANDALUZ DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA  | 1             | 0,0%          |
| <b>Total general</b>   | <b>120036</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 12. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "llamada entrante" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. 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.

| Ámbito   | Volumen      | %             |
|--|--------------|---------------|
| Consejería de Educación  | 6740         | 32,8%         |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 4239         | 20,6%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 2367         | 11,5%         |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 1373         | 6,7%          |
| Consejería de Salud  | 1207         | 5,9%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 1083         | 5,3%          |
| Otros  | 783          | 3,8%          |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 636          | 3,1%          |
| Administración del Estado  | 426          | 2,1%          |
| Consejería de Justicia e Interior  | 294          | 1,4%          |
| Consejería de Cultura  | 237          | 1,2%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  | 229          | 1,1%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 255          | 1,2%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 196          | 1,0%          |
| No Definido  | 191          | 0,9%          |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 172          | 0,8%          |
| Administración Local   | 139          | 0,7%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma                             | 8            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>   | <b>20575</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 13. 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.

| Ámbito/Subámbito  | Volumen      | %             |
|---|--------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN   | 6320         | 30,7%         |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA  | 1388         | 6,7%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA  | 1189         | 5,8%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD   | 1168         | 5,7%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO   | 1045         | 5,1%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD   | 890          | 4,3%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA                        | 806          | 3,9%          |
| OTROS   | 783          | 3,8%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN   | 683          | 3,3%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO   | 463          | 2,3%          |
| Administración del Estado   | 426          | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS   | 384          | 1,9%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE  | 341          | 1,7%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL   | 322          | 1,6%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES  | 307          | 1,5%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES   | 253          | 1,2%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA   | 246          | 1,2%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO  | 196          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA   | 191          | 0,9%          |
| No Definido   | 191          | 0,9%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES   | 179          | 0,9%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES  | 170          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO   | 159          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TIEMPO LIBRE   | 151          | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA   | 150          | 0,7%          |
| Administración Local  | 139          | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES  | 134          | 0,7%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA  | 133          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES <sub>2</sub> )  | 103          | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)  | 101          | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES   | 94           | 0,5%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 77           | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / COMERCIO   | 75           | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES   | 75           | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA  | 70           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / GANADERÍA   | 69           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CENTROS SANITARIOS  | 67           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE   | 60           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES   | 60           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL  | 57           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES  | 52           | 0,3%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA  | 49           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 49           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES   | 46           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / COOPERATIVAS, SOCIEDADES Y EMPRESAS   | 40           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL   | 39           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA  | 39           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES   | 37           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ANIMALES DE COMPAÑÍA  | 33           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA   | 31           | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL   | 28           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / MUJER (IAM)   | 27           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 26           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL                            | 21           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS <sub>2</sub> )  | 24           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA  | 24           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / DESARROLLO RURAL  | 24           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES   | 24           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR                                | 23           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES  | 19           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS   | 17           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES  | 13           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 12           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / ORDENACIÓN TERRITORIAL Y URBANISMO                             | 11           | 0,1%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES   | 10           | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES   | 10           | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL                            | 9            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA   | 9            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / POLÍTICAS MIGRATORIAS   | 9            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / MEMORIA DEMOCRÁTICA   | 9            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / VIOLENCIA DE GÉNERO   | 9            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ACCIÓN EXTERIOR                                | 5            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 8            | 0,0%          |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma  | 8            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO   | 7            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ESTADÍSTICA Y CARTOGRAFÍA   | 7            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / MEMORIA DEMOCRÁTICA                            | 6            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)                      | 6            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / AYUDA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO (AACID)                                   | 6            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO   | 5            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL                           | 4            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / PROMOCIÓN EMPRESARIAL EN EL EXTERIOR (EXTENDA)                                    | 4            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN                                | 4            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / TRANSPARENCIA                                  | 3            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / ECONOMÍA  | 3            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / RADIO Y TELEVISIÓN (RTVA)                      | 3            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / PUERTOS (APPA)   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASISTENCIA A VÍCTIMAS   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / VIOLENCIA DE GÉNERO   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA FINANCIERA   | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / ADMINISTRACIÓN LOCAL                           | 1            | 0,0%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA                      | 1            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>20575</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 14. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "correo electrónico" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. 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.

| Ámbito   | Volumen    | %             |
|--|------------|---------------|
| Consejería de Educación  | 177        | 37,0%         |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 67         | 14,0%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 42         | 8,8%          |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 41         | 8,6%          |
| Consejería de Salud  | 20         | 4,2%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 20         | 4,2%          |
| Otros  | 19         | 4,0%          |
| Consejería de Cultura  | 18         | 3,8%          |
| Administración del Estado  | 16         | 3,3%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 15         | 3,1%          |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 9          | 1,9%          |
| Consejería de Justicia e Interior  | 8          | 1,7%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  | 7          | 1,5%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 7          | 1,5%          |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 5          | 1,0%          |
| No Definido  | 4          | 0,8%          |
| Administración Local   | 3          | 0,6%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma                             | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>   | <b>479</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 15. 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.

| Ámbito/Subámbito  | Volumen    | %             |
|---|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN   | 152        | 31,7%         |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL  | 23         | 4,8%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA   | 19         | 4,0%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE  | 19         | 4,0%          |
| OTROS   | 19         | 4,0%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN   | 18         | 3,8%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO   | 16         | 3,3%          |
| Administración del Estado   | 16         | 3,3%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA   | 16         | 3,3%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES   | 14         | 2,9%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA  | 13         | 2,7%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA  | 12         | 2,5%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD   | 10         | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA  | 10         | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS   | 10         | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO   | 10         | 2,1%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO  | 9          | 1,9%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD   | 7          | 1,5%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO   | 6          | 1,3%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PRESTACIONES SOCIALES   | 6          | 1,3%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES   | 5          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES  | 5          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL   | 5          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES  | 5          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA  | 5          | 1,0%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA  | 4          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)  | 4          | 0,8%          |
| No Definido   | 4          | 0,8%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES  | 3          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA   | 3          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES  | 3          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA                        | 3          | 0,6%          |
| Administración Local  | 3          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / SERVICIOS GENERALES   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / SERVICIOS GENERALES                            | 3          | 0,6%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / INFRAESTRUCTURAS (CARRETERAS)  | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / JUEGO   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / DROGODEPENDENCIA  | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / RELACIONES LABORALES   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SERVICIOS GENERALES   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / COMUNICACIÓN SOCIAL                            | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / DEPORTE   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / PRESIDENCIA                                    | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / UNIDADES DE TRANSPARENCIA   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / CENTROS DOCENTES  | 1          | 0,2%          |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma  | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>  | <b>479</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 16. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet sin firma electrónica" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. 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.

| Ámbito   | Volumen    | %             |
|--|------------|---------------|
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 108        | 23,8%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 78         | 17,2%         |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 67         | 14,8%         |
| Otros  | 56         | 12,3%         |
| Consejería de Educación  | 32         | 7,0%          |
| Consejería de Salud  | 22         | 4,8%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 21         | 4,6%          |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 19         | 4,2%          |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 17         | 3,7%          |
| Consejería de Justicia e Interior  | 7          | 1,5%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 7          | 1,5%          |
| Administración del Estado  | 7          | 1,5%          |
| No Definido  | 5          | 1,1%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  | 3          | 0,7%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 2          | 0,4%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma                             | 2          | 0,4%          |
| Consejería de Cultura  | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>   | <b>454</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 17. 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.

| Ámbito/Subámbito  | Volumen    | %             |
|---|------------|---------------|
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / INFANCIA Y FAMILIA  | 57         | 12,6%         |
| OTROS   | 56         | 12,3%         |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / EMPLEO   | 34         | 7,5%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / PERSONAS MAYORES Y DISCAPACIDAD   | 25         | 5,5%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA   | 23         | 5,1%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / INNOVACIÓN, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS   | 23         | 5,1%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / POLÍTICA DIGITAL  | 21         | 4,6%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA  | 20         | 4,4%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EDUCACIÓN   | 19         | 4,2%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / EMPLEO SANITARIO  | 16         | 3,5%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO   | 15         | 3,3%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / VIVIENDA   | 13         | 2,9%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / AUTÓNOMOS Y FOMENTO EMPRESARIAL   | 12         | 2,6%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / EMPLEO DOCENTE  | 11         | 2,4%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / AGRICULTURA, AGROALIMENTACIÓN Y AG ECOLÓGICA                        | 11         | 2,4%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / HACIENDA  | 11         | 2,4%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / SERVICIOS GENERALES   | 11         | 2,4%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN   | 8          | 1,8%          |
| Administración del Estado   | 7          | 1,5%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL/ SERVICIOS GENERALES  | 6          | 1,3%          |
| CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO / SERVICIOS GENERALES  | 6          | 1,3%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / SALUD   | 5          | 1,1%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / MEDIO AMBIENTE Y AGUA  | 5          | 1,1%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / SERVICIOS GENERALES   | 5          | 1,1%          |
| No Definido   | 5          | 1,1%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / MOVILIDAD (TRANSPORTES)  | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN / SERVICIOS GENERALES   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / TURISMO   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO / SERVICIOS GENERALES  | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y MEMORIA DEMOCRÁTICA / GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y PORTAL JUNTA | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / SERVICIOS GENERALES   | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA / SERVICIOS GENERALES  | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / JUSTICIA  | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / ASOCIACIONES Y FUNDACIONES  | 2          | 0,4%          |
| Otras instituciones de la Comunidad Autónoma  | 2          | 0,4%          |
| CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES / JUVENTUD (IAJ)  | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / CONTRATACIÓN PÚBLICA  | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / FONDOS AGRARIOS   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y DESARROLLO RURAL / PESCA Y ACUICULTURA   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR / EMPLEO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE CULTURA / CULTURA   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y CONOCIMIENTO / SERVICIOS GENERALES   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE TURISMO Y DEPORTE / SERVICIOS GENERALES   | 1          | 0,2%          |
| CONSEJERÍA DE SALUD / CONSUMO   | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>  | <b>454</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 18. Distribución global de Solicitudes de Servicio con origen "internet con firma electrónica" según el ámbito/Subámbito al que pertenecen. 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  | 45262         | 31,9%         |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 22055         | 15,5%         |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 11518         | 8,1%          |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 10338         | 7,3%          |
| Admisión y Escolarización   | 10164         | 7,2%          |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 7079          | 5,0%          |
| Prestación de Servicios Sociales  | 5554          | 3,9%          |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla                     | 5263          | 3,7%          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 5073          | 3,6%          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 4544          | 3,2%          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 3679          | 2,6%          |
| Empleo Público  | 3415          | 2,4%          |
| Tramitación Telemática  | 1801          | 1,3%          |
| Cursos de Formación / Master  | 1513          | 1,1%          |
| Información complementaria  | 1183          | 0,8%          |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   | 684           | 0,5%          |
| Viviendas   | 600           | 0,4%          |
| Horarios / Registro   | 512           | 0,4%          |
| Errores / Incidencias Portales  | 468           | 0,3%          |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 348           | 0,2%          |
| Publicaciones   | 273           | 0,2%          |
| Por definir   | 198           | 0,1%          |
| Conciertos / Convenios  | 152           | 0,1%          |
| Asistencia Jurídica Gratuita  | 151           | 0,1%          |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones  | 116           | 0,1%          |
| No Definido   | 44            | 0,0%          |
| Violencia/Maltrato  | 40            | 0,0%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  | 28            | 0,0%          |
| Ferías / Certámenes   | 16            | 0,0%          |
| Urbanismo   | 5             | 0,0%          |
| Transparencia   | 4             | 0,0%          |
| Buzón de propuestas y mejoras   | 2             | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 19: Distribución anual de las Solicitudes de Servicio según la categorización establecida. Año de Análisis. Fuente: Herramienta Siebel

A continuación se muestra información relativa a las Solicitudes de Servicio registradas en función del ámbito y subservicio al que pertenezca durante el año de análisis:

| SubServicio   | 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, Administración Local y Memoria Democrática | Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio | Consejería de Salud | Consejería de Turismo y Deporte | Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma | Otros       | Adm. Local | Adm. del Estado | No definido | Total general |
|---|---|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------|--|----------------------------------|---|---|-----------------------------------|--|--|---------------------|---------------------------------|--|-------------|------------|-----------------|-------------|---------------|
| Información Telefónica / Direcciones  | 3657  | 431                   | 1518                                  | 8740                    | 9402                                     | 1605                             | 1216  | 9404  | 2095                              | 733  | 401  | 5349                | 711                             |  |             |            |                 |             | 45262         |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 1923  | 115                   | 3033                                  | 8528                    | 2766                                     | 318                              | 54  | 4680  | 62                                | 151  | 18   | 237                 | 170                             |  |             |            |                 |             | 22055         |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 504   | 15                    | 22                                    | 558                     | 881                                      | 252                              | 17  | 8626  | 35                                | 33   | 21   | 463                 | 90                              |  |             |            |                 | 1           | 11518         |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1578  | 147                   | 136                                   | 524                     | 4412                                     | 465                              | 142   | 1650  | 289                               | 66   | 229  | 538                 | 162                             |  |             |            |                 |             | 10338         |
| Admisión y Escolarización   |   |                       | 453                                   | 9711                    |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 10164         |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 486   | 114                   | 194                                   | 809                     | 1808                                     | 226                              | 552   | 868   | 204                               | 234  | 102  | 1288                | 129                             |  | 65          |            |                 |             | 7079          |
| Prestación de Servicios Sociales  |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   | 5554  |                                   |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 5554          |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla                     |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  | 654         | 636        | 3973            |             | 5263          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 563   | 181                   | 140                                   | 20                      | 1189                                     | 8                                | 44  | 1573  | 665                               | 14   | 8  | 338                 | 329                             |  |             |            |                 | 1           | 5073          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 89  | 34                    | 36                                    | 198                     | 2608                                     | 10                               | 6   | 742   | 14                                | 140  | 17   | 630                 | 20                              |  |             |            |                 |             | 4544          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 5   |                       | 185                                   | 3381                    | 65                                       | 24                               | 2   | 3   | 2                                 |  | 2  | 4                   | 6                               |  |             |            |                 |             | 3679          |
| Empleo Público  |   |                       |                                       | 1372                    |  |                                  |   | 935   | 46                                |  |  | 1062                |                                 |  |             |            |                 |             | 3415          |
| Tramitación Telemática  | 127   | 40                    | 56                                    | 80                      | 1135                                     | 20                               | 86  | 155   | 23                                | 10   | 11   | 42                  | 16                              |  |             |            |                 |             | 1801          |
| Cursos de Formación / Master  | 75  | 4                     | 69                                    | 197                     | 1024                                     | 3                                | 7   | 67  | 24                                | 1  | 3  | 32                  | 7                               |  |             |            |                 |             | 1513          |
| Petición de información complementaria  |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  | 813         |            |                 |             | 813           |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   |   |                       |                                       |                         |  |                                  | 684   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 684           |
| Viviendas   |   |                       |                                       |                         |  | 600                              |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 600           |
| Horarios / Registro   | 24  | 6                     | 10                                    | 33                      | 43                                       | 5                                | 227   | 52  | 25                                | 48   | 4  | 28                  | 7                               |  |             |            |                 |             | 512           |
| Errores / Incidencias Portales  | 25  | 2                     | 11                                    | 14                      | 304                                      | 6                                | 35  | 19  | 11                                | 18   |  | 20                  | 3                               |  |             |            |                 |             | 468           |
| Envío de información complementaria   | 31  | 12                    | 19                                    | 87                      | 33                                       | 5                                | 22  | 103   | 11                                | 6  | 1  | 15                  | 6                               |  | 5           | 5          | 9               |             | 370           |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 29  | 3                     | 3                                     | 31                      | 39                                       | 10                               | 40  | 70  | 21                                | 43   | 9  | 31                  | 19                              |  |             |            |                 |             | 348           |
| Publicaciones   | 47  | 50                    | 6                                     | 22                      | 13                                       | 10                               | 26  | 27  | 2                                 | 22   | 6  | 25                  | 17                              |  |             |            |                 |             | 273           |
| Por definir   |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 | 198         | 198           |
| Conciertos / Convenios  | 2   | 1                     | 4                                     | 4                       | 120                                      | 1                                | 1   | 12  |                                   | 1  |  | 6                   |                                 |  |             |            |                 |             | 152           |
| Asistencia Jurídica Gratuita  |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   | 151                               |  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 151           |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones  | 1   | 1                     |                                       | 27                      | 2  | 2                                | 67  | 2   | 2                                 | 2  | 4  | 6                   |                                 |  |             |            |                 |             | 116           |
| No Definido   |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  | 44   |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 44            |
| Violencia/Maltrato  |   |                       |                                       | 1                       |  |                                  |   | 29  | 8                                 | 2  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 40            |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 | 28   |             |            |                 |             | 28            |
| Ferías / Certámenes   | 4   | 1                     |                                       | 1                       | 2  |                                  |   | 5   | 1                                 |  |  | 1                   | 1                               |  |             |            |                 |             | 16            |
| Urbanismo   |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  | 5  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 5             |
| Transparencia   |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   | 4  |  |                     |                                 |  |             |            |                 |             | 4             |
| Buzón de propuestas y mejoras   |   |                       |                                       |                         |  |                                  |   |   |                                   |  |  |                     |                                 |  | 2           |            |                 |             | 2             |
| <b>Total general</b>  | <b>9170</b>   | <b>1157</b>           | <b>5895</b>                           | <b>34338</b>            | <b>25846</b>                             | <b>3570</b>                      | <b>4163</b>                                     | <b>33641</b>                                | <b>3691</b>                       | <b>1572</b>  | <b>841</b>   | <b>10115</b>        | <b>1693</b>                     | <b>28</b>                                    | <b>1539</b> | <b>641</b> | <b>3982</b>     | <b>200</b>  | <b>142082</b> |

Tabla 20: Distribución 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  | 44995         | 37,5%         |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 17199         | 14,3%         |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 9604          | 8,0%          |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 8348          | 7,0%          |
| Admisión y Escolarización   | 7191          | 6,0%          |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 4918          | 4,1%          |
| Prestación de Servicios Sociales  | 4593          | 3,8%          |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla                     | 4592          | 3,8%          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 4281          | 3,6%          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 3601          | 3,0%          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 2597          | 2,2%          |
| Empleo Público  | 2546          | 2,1%          |
| Tramitación Telemática  | 1639          | 1,4%          |
| Cursos de Formación / Master  | 1131          | 0,9%          |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   | 591           | 0,5%          |
| Viviendas   | 559           | 0,5%          |
| Horarios / Registro   | 478           | 0,4%          |
| Errores / Incidencias Portales  | 422           | 0,4%          |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 218           | 0,2%          |
| Asistencia Jurídica Gratuita  | 133           | 0,1%          |
| Publicaciones   | 113           | 0,1%          |
| Conciertos / Convenios  | 110           | 0,1%          |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones  | 86            | 0,1%          |
| No Definido   | 32            | 0,0%          |
| Violencia/Maltrato  | 19            | 0,0%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  | 17            | 0,0%          |
| Ferías / Certámenes   | 11            | 0,0%          |
| Información complementaria  | 4             | 0,0%          |
| Transparencia   | 4             | 0,0%          |
| Urbanismo   | 2             | 0,0%          |
| Buzón de propuestas y mejoras   | 2             | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>120036</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 21: 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   | 4704         | 22,9%         |
| Admisión y Escolarización   | 2876         | 14,0%         |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 1953         | 9,5%          |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1807         | 8,8%          |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 1763         | 8,6%          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 1054         | 5,1%          |
| Prestación de Servicios Sociales  | 918          | 4,5%          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 902          | 4,4%          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 742          | 3,6%          |
| Empleo Público  | 725          | 3,5%          |
| Información complementaria  | 1069         | 5,2%          |
| Materias que no son objeto de informacion pero se orienta donde obtenerla                     | 615          | 3,0%          |
| Cursos de Formación / Master  | 368          | 1,8%          |
| Información Telefónica / Direcciones  | 232          | 1,1%          |
| Por definir   | 189          | 0,9%          |
| Publicaciones   | 155          | 0,8%          |
| Tramitación Telemática  | 143          | 0,7%          |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 116          | 0,6%          |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   | 45           | 0,2%          |
| Conciertos / Convenios  | 38           | 0,2%          |
| Errores / Incidencias Portales  | 37           | 0,2%          |
| Horarios / Registro   | 27           | 0,1%          |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones  | 23           | 0,1%          |
| Violencia/Maltrato  | 21           | 0,1%          |
| Asistencia Jurídica Gratuita  | 17           | 0,1%          |
| Viviendas   | 12           | 0,1%          |
| No Definido   | 8            | 0,0%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  | 8            | 0,0%          |
| Ferías / Certámenes   | 5            | 0,0%          |
| Urbanismo   | 3            | 0,0%          |
| <b>Total general</b>  | <b>20575</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 22: 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    | %             |
|---|------------|---------------|
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 69         | 14,4%         |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 64         | 13,4%         |
| Admisión y Escolarización   | 61         | 12,7%         |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 46         | 9,6%          |
| Empleo Público  | 38         | 7,9%          |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 38         | 7,9%          |
| Información complementaria  | 23         | 4,8%          |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   | 22         | 4,6%          |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla                     | 21         | 4,4%          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 19         | 4,0%          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 13         | 2,7%          |
| Prestación de Servicios Sociales  | 9          | 1,9%          |
| Tramitación Telemática  | 9          | 1,9%          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 8          | 1,7%          |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 7          | 1,5%          |
| Información Telefónica / Direcciones  | 6          | 1,3%          |
| Cursos de Formación / Master  | 5          | 1,0%          |
| Errores / Incidencias Portales  | 5          | 1,0%          |
| Por definir   | 4          | 0,8%          |
| Concieratos / Convenios   | 3          | 0,6%          |
| No Definido   | 2          | 0,4%          |
| Contratación Pública / Licitaciones / Adjudicaciones  | 2          | 0,4%          |
| Publicaciones   | 2          | 0,4%          |
| Horarios / Registro   | 2          | 0,4%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>  | <b>479</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 23: 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      | %             |
|---|------------|---------------|
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 71         | 15,6%         |
| Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 68         | 15,0%         |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 60         | 13,2%         |
| Información complementaria  | 55         | 12,1%         |
| Empleo Público  | 46         | 10,1%         |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 42         | 9,3%          |
| Inscripciones en Registros Oficiales  | 27         | 5,9%          |
| Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica General                   | 20         | 4,4%          |
| Prestación de Servicios Sociales  | 11         | 2,4%          |
| Viviendas   | 9          | 2,0%          |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla                     | 8          | 1,8%          |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 6          | 1,3%          |
| Información Telefónica / Direcciones  | 5          | 1,1%          |
| Por definir   | 5          | 1,1%          |
| Cursos de Formación / Master  | 4          | 0,9%          |
| Admisión y Escolarización   | 3          | 0,7%          |
| Tramitación Telemática  | 3          | 0,7%          |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      | 2          | 0,4%          |
| Otras Instituciones de la Comunidad Autónoma  | 2          | 0,4%          |
| Horarios / Registro   | 2          | 0,4%          |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  | 2          | 0,4%          |
| Errores / Incidencias Portales  | 1          | 0,2%          |
| Asistencia Jurídica Gratuita  | 1          | 0,2%          |
| No Definido   | 1          | 0,2%          |
| <b>Total general</b>  | <b>454</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 24: Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen 'Internet con firma electrónica' según categorización Fuente: Herramienta Siebel

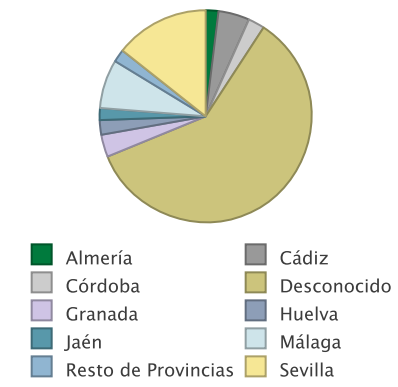
## 7. Solicitudes de Servicio por Provincias Andaluzas

### 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              | 2754          | 1,9%          |
| Cádiz                | 6755          | 4,8%          |
| Córdoba              | 3565          | 2,5%          |
| Granada              | 4836          | 3,4%          |
| Huelva               | 3152          | 2,2%          |
| Jaén                 | 2597          | 1,8%          |
| Málaga               | 10582         | 7,4%          |
| Sevilla              | 20383         | 14,3%         |
| Resto de Provincias  | 2764          | 1,9%          |
| Desconocido          | 84694         | 59,6%         |
| <b>Total general</b> | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 25. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 7. Distribución de las Solicitudes de Servicio en función de la provincia. Fuente: Herramienta Siebel

### 7.2. Datos del teléfono

A continuación se incluyen los datos de la Solicitudes de Servicio registradas con origen llamadas entrantes en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia            | Volumen       | %             |
|----------------------|---------------|---------------|
| Almería              | 2724          | 2,3%          |
| Cádiz                | 6680          | 5,6%          |
| Córdoba              | 3525          | 2,9%          |
| Granada              | 4780          | 4,0%          |
| Huelva               | 3129          | 2,6%          |
| Jaén                 | 2557          | 2,1%          |
| Málaga               | 10465         | 8,7%          |
| Sevilla              | 20133         | 16,8%         |
| Resto de Provincias  | 2707          | 2,3%          |
| Desconocido          | 63336         | 52,8%         |
| <b>Total general</b> | <b>120036</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 26. 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 la Solicitudes de Servicio registradas con origen correo electrónico en función de la 'provincia', desde la que se realiza la solicitud.

| Provincia            | Volumen      | %             |
|----------------------|--------------|---------------|
| Almería              | 26           | 0,1%          |
| Cádiz                | 48           | 0,2%          |
| Córdoba              | 30           | 0,1%          |
| Granada              | 41           | 0,2%          |
| Huelva               | 17           | 0,1%          |
| Jaén                 | 21           | 0,1%          |
| Málaga               | 87           | 0,4%          |
| Sevilla              | 198          | 1,0%          |
| Resto de Provincias  | 45           | 0,2%          |
| Desconocido          | 20062        | 97,5%         |
| <b>Total general</b> | <b>20575</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 27. 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    | %             |
|----------------------|------------|---------------|
| Cádiz                | 3          | 0,6%          |
| Córdoba              | 1          | 0,2%          |
| Jaén                 | 1          | 0,2%          |
| Málaga               | 1          | 0,2%          |
| Sevilla              | 2          | 0,4%          |
| Resto de Provincias  | 2          | 0,4%          |
| Desconocido          | 469        | 97,9%         |
| <b>Total general</b> | <b>479</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 28. 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              | 3          | 0,7%          |
| Cádiz                | 13         | 2,9%          |
| Córdoba              | 6          | 1,3%          |
| Granada              | 15         | 3,3%          |
| Huelva               | 4          | 0,9%          |
| Jaén                 | 14         | 3,1%          |
| Málaga               | 16         | 3,5%          |
| Sevilla              | 29         | 6,4%          |
| Resto de Provincias  | 2          | 0,4%          |
| Desconocido          | 352        | 77,5%         |
| <b>Total general</b> | <b>454</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 29. 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            | 84694         | 59,6%         |
| <b>Total</b>                     |                        | <b>84694</b>  | <b>59,6%</b>  |
| Andalucía                        | Almería                | 2754          | 1,9%          |
|                                  | Cádiz                  | 6755          | 4,8%          |
|                                  | Córdoba                | 3565          | 2,5%          |
|                                  | Granada                | 4836          | 3,4%          |
|                                  | Huelva                 | 3152          | 2,2%          |
|                                  | Jaén                   | 2597          | 1,8%          |
|                                  | Málaga                 | 10582         | 7,4%          |
|                                  | Sevilla                | 20383         | 14,3%         |
| <b>Andalucía Total</b>           |                        | <b>54624</b>  | <b>38,4%</b>  |
| Asturias                         | Asturias               | 24            | 0,0%          |
| <b>Asturias Total</b>            |                        | <b>24</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Aragón                        | Huesca                 | 10            | 0,0%          |
|                                  | Teruel                 | 6             | 0,0%          |
|                                  | Zaragoza               | 40            | 0,0%          |
| <b>C. Aragón Total</b>           |                        | <b>56</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Valenciana                    | Alicante               | 79            | 0,1%          |
|                                  | Castellón              | 21            | 0,0%          |
|                                  | Valencia               | 128           | 0,1%          |
| <b>C. Valenciana Total</b>       |                        | <b>228</b>    | <b>0,2%</b>   |
| C. Balear                        | Baleares               | 45            | 0,0%          |
| <b>C. Balear Total</b>           |                        | <b>45</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Canarias                         | Las Palmas             | 35            | 0,0%          |
|                                  | Santa Cruz de Tenerife | 20            | 0,0%          |
| <b>Canarias Total</b>            |                        | <b>55</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Cantabria                        | Cantabria              | 20            | 0,0%          |
| <b>Cantabria Total</b>           |                        | <b>20</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Castilla- La Mancha              | Albacete               | 40            | 0,0%          |
|                                  | Ciudad Real            | 73            | 0,1%          |
|                                  | Cuenca                 | 5             | 0,0%          |
|                                  | Guadalajara            | 6             | 0,0%          |
|                                  | Toledo                 | 48            | 0,0%          |
| <b>Castilla- La Mancha Total</b> |                        | <b>172</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Castilla-Leon                    | Burgos                 | 16            | 0,0%          |
|                                  | León                   | 27            | 0,0%          |
|                                  | Palencia               | 10            | 0,0%          |
|                                  | Salamanca              | 47            | 0,0%          |
|                                  | Segovia                | 14            | 0,0%          |
|                                  | Soria                  | 9             | 0,0%          |
|                                  | Valladolid             | 41            | 0,0%          |
|                                  | Zamora                 | 9             | 0,0%          |
|                                  | Ávila                  | 10            | 0,0%          |
| <b>Castilla-Leon Total</b>       |                        | <b>183</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Cataluña                         | Barcelona              | 319           | 0,2%          |
|                                  | Girona                 | 18            | 0,0%          |
|                                  | Lleida                 | 12            | 0,0%          |
|                                  | Tarragona              | 23            | 0,0%          |
| <b>Cataluña Total</b>            |                        | <b>372</b>    | <b>0,3%</b>   |
| Ceuta                            | Ceuta                  | 15            | 0,0%          |
| <b>Ceuta Total</b>               |                        | <b>15</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Extremadura                      | Badajoz                | 108           | 0,1%          |
|                                  | Cáceres                | 29            | 0,0%          |
| <b>Extremadura Total</b>         |                        | <b>137</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Galicia                          | A Coruña               | 44            | 0,0%          |
|                                  | Lugo                   | 8             | 0,0%          |
|                                  | Orense                 | 10            | 0,0%          |
|                                  | Pontevedra             | 24            | 0,0%          |
| <b>Galicia Total</b>             |                        | <b>86</b>     | <b>0,1%</b>   |
| La Rioja                         | La Rioja               | 14            | 0,0%          |
| <b>La Rioja Total</b>            |                        | <b>14</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Madrid                           | Madrid                 | 1112          | 0,8%          |
| <b>Madrid Total</b>              |                        | <b>1112</b>   | <b>0,8%</b>   |
| Melilla                          | Melilla                | 5             | 0,0%          |
| <b>Melilla Total</b>             |                        | <b>5</b>      | <b>0,0%</b>   |
| Murcia                           | Murcia                 | 155           | 0,1%          |
| <b>Murcia Total</b>              |                        | <b>155</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Navarra                          | Navarra                | 19            | 0,0%          |
| <b>Navarra Total</b>             |                        | <b>19</b>     | <b>0,0%</b>   |
| País Vasco                       | Guipúzcoa              | 21            | 0,0%          |
|                                  | Vizcaya                | 29            | 0,0%          |
|                                  | Álava                  | 16            | 0,0%          |
| <b>País Vasco Total</b>          |                        | <b>66</b>     | <b>0,0%</b>   |
| <b>Total general</b>             |                        | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 30. 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            | 63336         | 52,8%         |
| <b>Total</b>                     |                        | <b>63336</b>  | <b>52,8%</b>  |
| Andalucía                        | Almería                | 2724          | 2,3%          |
|                                  | Cádiz                  | 6680          | 5,6%          |
|                                  | Córdoba                | 3525          | 2,9%          |
|                                  | Granada                | 4780          | 4,0%          |
|                                  | Huelva                 | 3129          | 2,6%          |
|                                  | Jaén                   | 2557          | 2,1%          |
|                                  | Málaga                 | 10465         | 8,7%          |
|                                  | Sevilla                | 20133         | 16,8%         |
| <b>Andalucía Total</b>           |                        | <b>53993</b>  | <b>45,0%</b>  |
| Asturias                         | Asturias               | 24            | 0,0%          |
| <b>Asturias Total</b>            |                        | <b>24</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Aragón                        | Huesca                 | 9             | 0,0%          |
|                                  | Teruel                 | 6             | 0,0%          |
|                                  | Zaragoza               | 39            | 0,0%          |
| <b>C. Aragón Total</b>           |                        | <b>54</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Valenciana                    | Alicante               | 77            | 0,1%          |
|                                  | Castellón              | 20            | 0,0%          |
|                                  | Valencia               | 123           | 0,1%          |
| <b>C. Valenciana Total</b>       |                        | <b>220</b>    | <b>0,2%</b>   |
| C. Balear                        | Baleares               | 44            | 0,0%          |
| <b>C. Balear Total</b>           |                        | <b>44</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Canarias                         | Las Palmas             | 33            | 0,0%          |
|                                  | Santa Cruz de Tenerife | 19            | 0,0%          |
| <b>Canarias Total</b>            |                        | <b>52</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Cantabria                        | Cantabria              | 20            | 0,0%          |
| <b>Cantabria Total</b>           |                        | <b>20</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Castilla- La Mancha              | Albacete               | 40            | 0,0%          |
|                                  | Ciudad Real            | 72            | 0,1%          |
|                                  | Cuenca                 | 5             | 0,0%          |
|                                  | Guadalajara            | 6             | 0,0%          |
|                                  | Toledo                 | 47            | 0,0%          |
| <b>Castilla- La Mancha Total</b> |                        | <b>170</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Castilla-Leon                    | Burgos                 | 16            | 0,0%          |
|                                  | León                   | 27            | 0,0%          |
|                                  | Palencia               | 10            | 0,0%          |
|                                  | Salamanca              | 47            | 0,0%          |
|                                  | Segovia                | 14            | 0,0%          |
|                                  | Soria                  | 9             | 0,0%          |
|                                  | Valladolid             | 41            | 0,0%          |
|                                  | Zamora                 | 9             | 0,0%          |
|                                  | Ávila                  | 10            | 0,0%          |
| <b>Castilla-Leon Total</b>       |                        | <b>183</b>    | <b>0,2%</b>   |
| Cataluña                         | Barcelona              | 313           | 0,3%          |
|                                  | Girona                 | 18            | 0,0%          |
|                                  | Lleida                 | 12            | 0,0%          |
|                                  | Tarragona              | 23            | 0,0%          |
| <b>Cataluña Total</b>            |                        | <b>366</b>    | <b>0,3%</b>   |
| Ceuta                            | Ceuta                  | 15            | 0,0%          |
| <b>Ceuta Total</b>               |                        | <b>15</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Extremadura                      | Badajoz                | 106           | 0,1%          |
|                                  | Cáceres                | 28            | 0,0%          |
| <b>Extremadura Total</b>         |                        | <b>134</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Galicia                          | A Coruña               | 42            | 0,0%          |
|                                  | Lugo                   | 8             | 0,0%          |
|                                  | Orense                 | 10            | 0,0%          |
|                                  | Pontevedra             | 24            | 0,0%          |
| <b>Galicia Total</b>             |                        | <b>84</b>     | <b>0,1%</b>   |
| La Rioja                         | La Rioja               | 14            | 0,0%          |
| <b>La Rioja Total</b>            |                        | <b>14</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Madrid                           | Madrid                 | 1087          | 0,9%          |
| <b>Madrid Total</b>              |                        | <b>1087</b>   | <b>0,9%</b>   |
| Melilla                          | Melilla                | 5             | 0,0%          |
| <b>Melilla Total</b>             |                        | <b>5</b>      | <b>0,0%</b>   |
| Murcia                           | Murcia                 | 154           | 0,1%          |
| <b>Murcia Total</b>              |                        | <b>154</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Navarra                          | Navarra                | 17            | 0,0%          |
| <b>Navarra Total</b>             |                        | <b>17</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Pais Vasco                       | Guipúzcoa              | 19            | 0,0%          |
|                                  | Vizcaya                | 29            | 0,0%          |
|                                  | Álava                  | 16            | 0,0%          |
| <b>Pais Vasco Total</b>          |                        | <b>64</b>     | <b>0,1%</b>   |
| <b>Total general</b>             |                        | <b>120036</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 31. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen llamada entrante según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

### 8.3. Datos del correo electrónico

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            | 20062        | 97,5%         |
| <b>Total</b>                     |                        | <b>20062</b> | <b>97,5%</b>  |
| Andalucía                        | Almería                | 26           | 0,1%          |
|                                  | Cádiz                  | 48           | 0,2%          |
|                                  | Córdoba                | 30           | 0,1%          |
|                                  | Granada                | 41           | 0,2%          |
|                                  | Huelva                 | 17           | 0,1%          |
|                                  | Jaén                   | 21           | 0,1%          |
|                                  | Málaga                 | 87           | 0,4%          |
|                                  | Sevilla                | 198          | 1,0%          |
| <b>Andalucía Total</b>           |                        | <b>468</b>   | <b>2,3%</b>   |
| C. Aragón                        | Huesca                 | 1            | 0,0%          |
|                                  | Zaragoza               | 1            | 0,0%          |
| <b>C. Aragón Total</b>           |                        | <b>2</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Valenciana                    | Alicante               | 2            | 0,0%          |
|                                  | Valencia               | 4            | 0,0%          |
| <b>C. Valenciana Total</b>       |                        | <b>6</b>     | <b>0,0%</b>   |
| C. Balear                        | Baleares               | 1            | 0,0%          |
| <b>C. Balear Total</b>           |                        | <b>1</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Canarias                         | Las Palmas             | 2            | 0,0%          |
|                                  | Santa Cruz de Tenerife | 1            | 0,0%          |
| <b>Canarias Total</b>            |                        | <b>3</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Castilla- La Mancha              | Ciudad Real            | 1            | 0,0%          |
|                                  | Toledo                 | 1            | 0,0%          |
| <b>Castilla- La Mancha Total</b> |                        | <b>2</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Cataluña                         | Barcelona              | 4            | 0,0%          |
| <b>Cataluña Total</b>            |                        | <b>4</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Extremadura                      | Badajoz                | 1            | 0,0%          |
|                                  | Cáceres                | 1            | 0,0%          |
| <b>Extremadura Total</b>         |                        | <b>2</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Galicia                          | A Coruña               | 2            | 0,0%          |
| <b>Galicia Total</b>             |                        | <b>2</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Madrid                           | Madrid                 | 21           | 0,1%          |
|                                  |                        |              |               |
| <b>Madrid Total</b>              |                        | <b>21</b>    | <b>0,1%</b>   |
| Murcia                           | Murcia                 | 1            | 0,0%          |
| <b>Murcia Total</b>              |                        | <b>1</b>     | <b>0,0%</b>   |
| Navarra                          | Navarra                | 1            | 0,0%          |
| <b>Navarra Total</b>             |                        | <b>1</b>     | <b>0,0%</b>   |
| <b>Total general</b>             |                        | <b>20575</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 32. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen correo electrónico 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 | 469        | 97,9%         |
| <b>Total</b>               |             | <b>469</b> | <b>97,9%</b>  |
| Andalucía                  | Cádiz       | 3          | 0,6%          |
|                            | Córdoba     | 1          | 0,2%          |
|                            | Jaén        | 1          | 0,2%          |
|                            | Málaga      | 1          | 0,2%          |
|                            | Sevilla     | 2          | 0,4%          |
| <b>Andalucía Total</b>     |             | <b>8</b>   | <b>1,7%</b>   |
| C. Valenciana              | Castellón   | 1          | 0,2%          |
| <b>C. Valenciana Total</b> |             | <b>1</b>   | <b>0,2%</b>   |
| Cataluña                   | Barcelona   | 1          | 0,2%          |
| <b>Cataluña Total</b>      |             | <b>1</b>   | <b>0,2%</b>   |
| <b>Total general</b>       |             | <b>479</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 33. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet sin firma electrónica 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:

| Comunida d             | Provincia   | Volumen    | %             |
|------------------------|-------------|------------|---------------|
|                        | Desconocido | 352        | 77,5%         |
| <b>Total</b>           |             | <b>352</b> | <b>77,5%</b>  |
| Andalucía              | Almería     | 3          | 0,7%          |
|                        | Cádiz       | 13         | 2,9%          |
|                        | Córdoba     | 6          | 1,3%          |
|                        | Granada     | 15         | 3,3%          |
|                        | Huelva      | 4          | 0,9%          |
|                        | Jaén        | 14         | 3,1%          |
|                        | Málaga      | 16         | 3,5%          |
|                        | Sevilla     | 29         | 6,4%          |
| <b>Andalucía Total</b> |             | <b>100</b> | <b>22,0%</b>  |
| Cataluña               | Barcelona   | 1          | 0,2%          |
| <b>Cataluña Total</b>  |             | <b>1</b>   | <b>0,2%</b>   |
| Madrid                 | Madrid      | 1          | 0,2%          |
| <b>Madrid Total</b>    |             | <b>1</b>   | <b>0,2%</b>   |
| <b>Total general</b>   |             | <b>454</b> | <b>100,0%</b> |

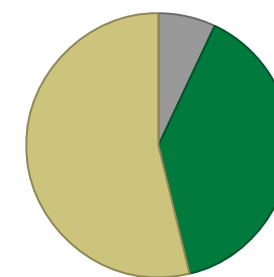
Tabla 34. Distribución de las Solicitudes de Servicio con origen Internet con firma electrónica según la 'C. Autónoma' y la 'provincia'. Fuente: Herramienta Siebel

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

### 9.1. Datos globales

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

| Sexo                 | Total         | %             |
|----------------------|---------------|---------------|
| Mujer                | 76424         | 53,8%         |
| Hombre               | 55692         | 39,2%         |
| Desconocido          | 9966          | 7,0%          |
| <b>Total general</b> | <b>142082</b> | <b>100,0%</b> |



Desconocido Hombre Mujer

Tabla 35. Distribución de S. Servicio según el género. Fuente: Herramienta Siebel

Gráfica 8. 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-2017    | feb-2017    | mar-2017     | abr-2017    | may-2017     | jun-2017     | jul-2017     | ago-2017    | sep-2017     | oct-2017     | nov-2017     | dic-2017    |               |
| Mujer                | 4663        | 4889        | 6550         | 4807        | 6330         | 7338         | 6605         | 4268        | 8149         | 6606         | 6003         | 3979        | <b>70187</b>  |
| Hombre               | 3487        | 3665        | 4303         | 3268        | 4368         | 5095         | 4583         | 3390        | 5570         | 4229         | 4126         | 2999        | <b>49083</b>  |
| Desconocido          | 84          | 69          | 109          | 73          | 44           | 71           | 26           | 50          | 64           | 81           | 52           | 43          | <b>766</b>    |
| <b>Total general</b> | <b>8234</b> | <b>8623</b> | <b>10962</b> | <b>8148</b> | <b>10742</b> | <b>12504</b> | <b>11214</b> | <b>7708</b> | <b>13783</b> | <b>10916</b> | <b>10181</b> | <b>7021</b> | <b>120036</b> |

Tabla 36. 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-2017    | feb-2017    | mar-2017    | abr-2017    | may-2017    | jun-2017    | jul-2017    | ago-2017    | sep-2017    | oct-2017    | nov-2017    | dic-2017    |              |
| Mujer                | 415         | 400         | 500         | 379         | 423         | 565         | 495         | 357         | 700         | 668         | 529         | 362         | <b>5793</b>  |
| Hombre               | 361         | 460         | 542         | 469         | 488         | 725         | 557         | 401         | 551         | 571         | 531         | 272         | <b>5928</b>  |
| Desconocido          | 624         | 517         | 680         | 620         | 743         | 767         | 998         | 750         | 1126        | 793         | 720         | 516         | <b>8854</b>  |
| <b>Total general</b> | <b>1400</b> | <b>1377</b> | <b>1722</b> | <b>1468</b> | <b>1654</b> | <b>2057</b> | <b>2050</b> | <b>1508</b> | <b>2377</b> | <b>2032</b> | <b>1780</b> | <b>1150</b> | <b>20575</b> |

Tabla 37. 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-2017  | feb-2017  | mar-2017  | abr-2017  | may-2017  | jun-2017  | jul-2017  | ago-2017  | sep-2017  | oct-2017  | nov-2017 | dic-2017  |            |
| Mujer                | 6         | 7         | 10        | 6         | 8         | 14        | 12        | 8         | 10        | 9         |          | 15        | 105        |
| Hombre               | 3         | 9         | 6         | 15        | 17        | 18        | 15        | 6         | 9         | 19        |          | 5         | 122        |
| Desconocido          | 28        | 23        | 21        | 18        | 26        | 25        | 28        | 19        | 28        | 22        | 4        | 10        | 252        |
| <b>Total general</b> | <b>37</b> | <b>39</b> | <b>37</b> | <b>39</b> | <b>51</b> | <b>57</b> | <b>55</b> | <b>33</b> | <b>47</b> | <b>50</b> | <b>4</b> | <b>30</b> | <b>479</b> |

Tabla 38. 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-2017  | feb-2017  | mar-2017  | abr-2017  | may-2017  | jun-2017  | jul-2017  | ago-2017  | sep-2017  |            |         |
| Mujer                | 19        | 13        | 12        | 14        | 6         | 9         | 7         | 5         | 11        | 96         |         |
| Hombre               | 72        | 51        | 40        | 27        | 36        | 24        | 36        | 25        | 38        | 349        |         |
| Desconocido          | 1         | 2         | 1         | 1         | 2         | 1         | 1         |           |           | 9          |         |
| <b>Total general</b> | <b>92</b> | <b>66</b> | <b>53</b> | <b>42</b> | <b>44</b> | <b>34</b> | <b>44</b> | <b>30</b> | <b>49</b> | <b>454</b> |         |

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

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

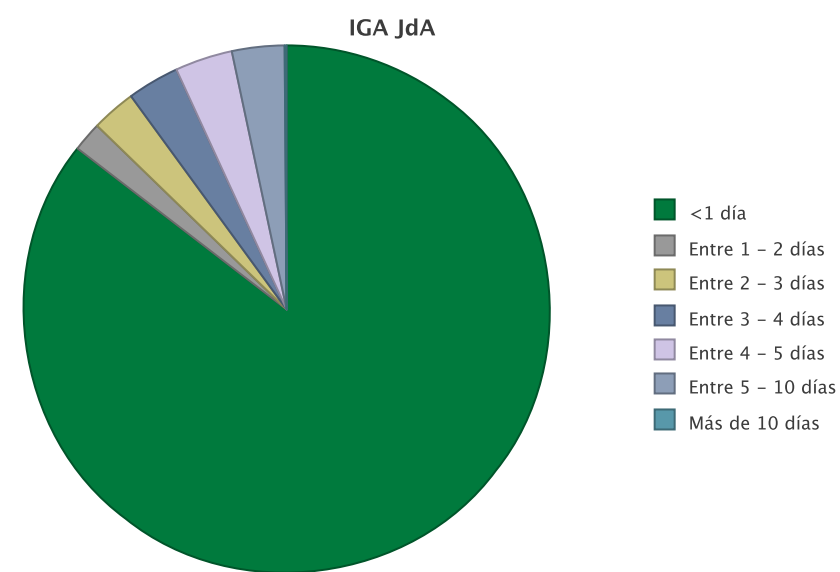
**Nota:** En el presente apartado se excluyen en el cálculo del Tiempo Medio de Resolución aquellas Solicitudes de Servicio que se canalizan a través de llamadas / e-mail offline

#### 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 | 116120  | 2462             | 3687             | 4320             | 4787             | 4365              | 166            | 135907 |

Tabla 40. Distribución de Solicitudes de Servicio según tiempo empleado en facilitarle al usuario la respuesta. Fuente: Herramienta Siebel



Gráfica 9. 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 | 119494           | 12358               | 3355                | 440                 | 192                  | 66                    | 2                | 135907        |

Tabla 41. 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 | 113.394 | 232              | 86               | 67               | 31               | 61                | 11             | 113.882 |

Tabla 42. 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 | 113676           | 136                 | 34                  | 24                  | 1                    | 10                    | 1                | 113882        |

Tabla 43. 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 | 2.332   | 2.112            | 3.434            | 4.051            | 4.496            | 3.986             | 144            | 20.555 |

Tabla 44. 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 | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 5276             | 11585               | 3077                | 383                 | 182                  | 52                    | 20555         |

Tabla 45. 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 | 36      | 51               | 83               | 84               | 106              | 115               | 3              | 478   |

Tabla 46. 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 | Entre 120 y 240 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 103              | 269                 | 92                  | 9                   | 3                    | 2                     | 478           |

Tabla 47. 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 | Más de 10 días | Total |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|----------------|-------|
| IGA JdA | 59      | 45               | 58               | 77               | 112              | 99                | 4              | 454   |

Tabla 48. 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 | Entre 96 y 120 Horas | Entre 120 y 240 Horas | Total general |
|--------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| Nº Solicitudes Resueltas | 114              | 249                 | 82                  | 4                   | 4                    | 1                     | 454           |

Tabla 49. 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-2017 | feb-2017 | mar-2017 | abr-2017 | may-2017 | jun-2017 | jul-2017 | ago-2017 | sep-2017 | oct-2017 | nov-2017 | dic-2017 | Total general |
|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Correo electrónico entrante | 1        | 1        | 2        | 1        | 1        | 3        | 3        | 3        | 2        | 2        | 1        | 1        | 21            |
| Portal Web                  | 1        |          |          |          |          |          |          |          | 1        |          |          |          | 2             |
| Llamada entrante            |          |          | 1        | 1        | 1        | 1        |          |          |          |          | 1        | 2        | 7             |
| Web Entrante Con            |          |          |          |          |          |          | 2        | 1        | 1        |          |          |          | 4             |
| Web Entrante Sin            |          |          |          |          |          |          |          |          | 1        |          |          |          | 1             |
| Traspasada CEIS             |          |          |          |          |          |          |          |          |          | 1        |          |          | 1             |
| <b>Total general</b>        | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>36</b>     |

Tabla 50. Solicitudes resueltas por el tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

### 11.2. Datos Globales

A continuación se muestran los tiempos medios de resolución (TMR) de las Solicitudes transferidas a N3 durante el año de Análisis.

| Origen                      | Menor a 24 Horas | Entre 24 y 48 Horas | Entre 48 y 240 Horas | Total general |
|-----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| Correo electrónico entrante | 3                | 7                   | 10                   | 20            |
| Llamada entrante            | 6                |                     |                      | 6             |
| Web Entrante Con            |                  |                     | 4                    | 4             |
| Portal Web                  |                  |                     | 1                    | 2             |
| Email entrante Offline      |                  | 1                   |                      | 1             |
| Traspasada CEIS             |                  |                     | 1                    | 1             |
| Llamada entrante Offline    | 1                |                     |                      | 1             |
| Web Entrante Sin            |                  |                     | 1                    | 1             |
| <b>Total general</b>        | <b>10</b>        | <b>9</b>            | <b>17</b>            | <b>36</b>     |

Tabla 51. Tiempos de Resolución de Solicitudes de Servicio transferidas al tercer nivel. Fuente: Herramienta Siebel

## 12. Particularidades del Canal Telefónico

### 12.1. Indicadores de eficacia

A continuación se incluyen los indicadores de eficacia en la atención del canal telefónico durante el año de análisis incluyendo los siguientes ratios:

- **Llamadas recibidas:** Llamada recibida pero no necesariamente atendida.

- **Llamadas atendidas:** Llamada contestada por las personas que atienden el Servicio.

- **Llamadas abandonadas:** Sumatorio de Llamadas Perdidas y de Llamadas Tiempo Excedido.

**Nota:** A efectos de cálculo del indicador no se tienen en consideración las llamadas perdidas antes de 5 segundos.

- **Llamadas tiempo excedido:** Llamada rechazada por el Servicio mediante una locución de despedida y una vez transcurrido 150 Segundos.

- **Llamada perdida:** Llamada no atendida por decisión del usuario-ciudadano, que decide no establecer contacto con el Servicio antes de ser atendido.

- **Porcentaje de abandono:** Indicador de medida para evaluar la relación de Llamadas Abandonadas frente a las Llamadas Recibidas en un periodo establecido.

**Nota:** A efectos de cálculo del indicador se descuentan de las Llamadas Recibidas las llamadas perdidas antes de 5 segundos.

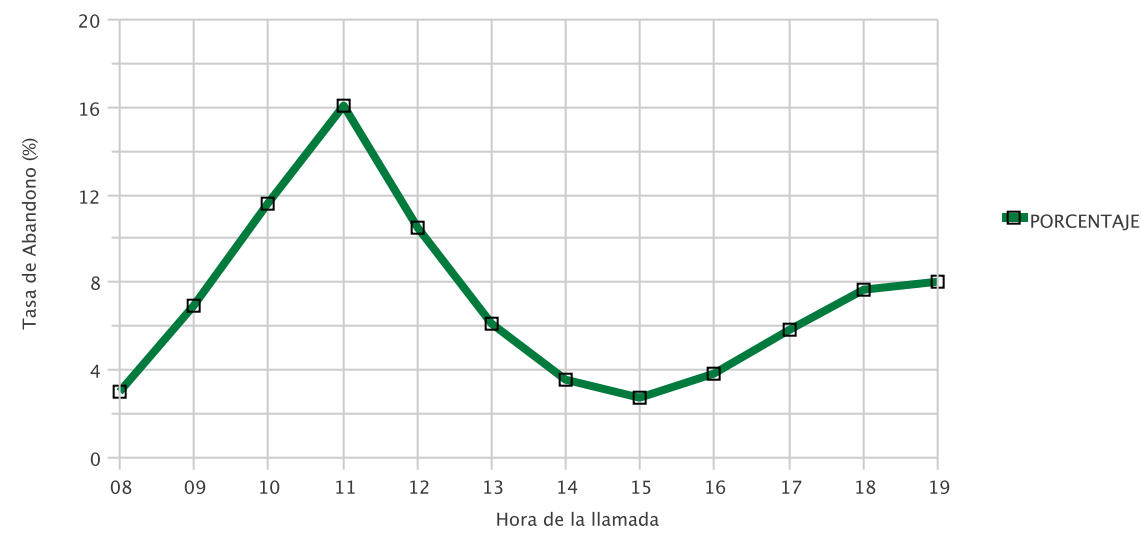
|                                  | Enero     | Febrero   | Marzo     | Abril     | Mayo      | Junio     | Julio    | Agosto    | Septiembre | Octubre   | Noviembre | Diciembre |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| Nº Llamadas Recibidas            | 14076     | 12233     | 14805     | 10859     | 14605     | 17187     | 16947    | 11867     | 18214      | 15571     | 14037     | 10053     |
| Nº Llamadas Atendidas            | 12426     | 11370     | 13826     | 10162     | 13452     | 15463     | 14124    | 10194     | 16712      | 14020     | 13303     | 9457      |
| Nº Llamadas Perdidas             | 1650      | 863       | 978       | 694       | 1152      | 1724      | 2823     | 1673      | 1502       | 1551      | 734       | 596       |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg     | 2         | 1         |           | 1         | 1         | 1         | 1        | 3         |            | 2         | 2         | 2         |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido      | 0         | 0         | 1         | 3         | 1         | 0         | 0        | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         |
| Nº Llamadas Abandonadas          | 1648      | 862       | 978       | 693       | 1151      | 1723      | 2822     | 1670      | 1502       | 1549      | 732       | 594       |
| % Llamadas Abandonadas           | 11,71     | 7,05      | 6,61      | 6,38      | 7,88      | 10,03     | 16,65    | 14,07     | 8,25       | 9,95      | 5,21      | 5,91      |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 2m 26s | 0h 2m 18s | 0h 2m 11s | 0h 2m 24s | 0h 2m 7s  | 0h 2m 14s | 0h 2m 2s | 0h 2m 5s  | 0h 2m 14s  | 0h 2m 21s | 0h 2m 27s | 0h 2m 27s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s)   | 0h 1m 0s  | 0h 0m 31s | 0h 0m 30s | 0h 0m 29s | 0h 0m 35s | 0h 0m 42s | 0h 1m 2s | 0h 0m 59s | 0h 0m 37s  | 0h 0m 45s | 0h 0m 26s | 0h 0m 25s |

Tabla 52. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

|                                  | Total     |
|----------------------------------|-----------|
| Nº Llamadas Recibidas            | 170454    |
| Nº Llamadas Atendidas            | 154509    |
| Nº Llamadas Perdidas             | 15940     |
| Nº Llamadas Perdidas < 5 seg     | 16        |
| Nº Llamadas Tiempo Excedido      | 5         |
| Nº Llamadas Abandonadas          | 15924     |
| % Llamadas Abandonadas           | 9,34      |
| Tiempo Medio de Atención (h:m:s) | 0h 2m 16s |
| Tiempo Medio de Espera (h:m:s)   | 0h 0m 41s |

Tabla 53. Indicadores de eficacia del 'canal telefónico'

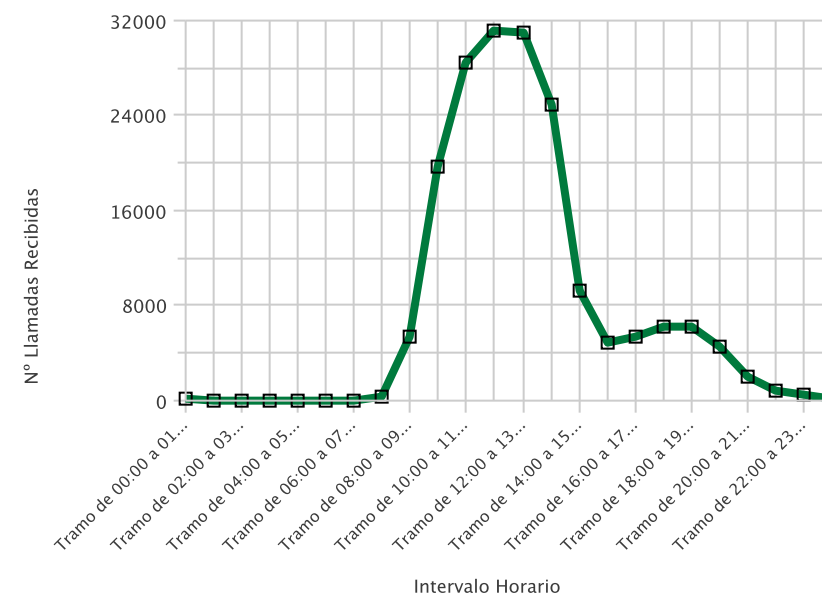
La gráfica contiene datos relativos a la tasa de abandono del canal telefónico, como vía de entrada de interacciones de la línea de servicio IGA JdA durante el mes de análisis. Gráficamente la distribución de la Tasa de abandono del canal telefónico (955 062 627) por franja horaria, quedaría representada de la siguiente manera:



Gráfica 10. Porcentaje de abandono del canal telefónico

**11.2. 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 11. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica**

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

| Franja Horaria         | Llamadas recibidas fuera del horario de atención | Llamadas recibidas durante el horario de atención | Total         |
|------------------------|--|---|---------------|
| Tramo de 00:00 a 01:00 | 137  |   | 137           |
| Tramo de 01:00 a 02:00 | 60   |   | 60            |
| Tramo de 02:00 a 03:00 | 33   |   | 33            |
| Tramo de 03:00 a 04:00 | 14   |   | 14            |
| Tramo de 04:00 a 05:00 | 18   |   | 18            |
| Tramo de 05:00 a 06:00 | 23   |   | 23            |
| Tramo de 06:00 a 07:00 | 39   |   | 39            |
| Tramo de 07:00 a 08:00 | 350  |   | 350           |
| Tramo de 08:00 a 09:00 | 252  | 5216  | 5468          |
| Tramo de 09:00 a 10:00 | 567  | 19145   | 19712         |
| Tramo de 10:00 a 11:00 | 805  | 27641   | 28446         |
| Tramo de 11:00 a 12:00 | 965  | 30150   | 31115         |
| Tramo de 12:00 a 13:00 | 993  | 29970   | 30963         |
| Tramo de 13:00 a 14:00 | 831  | 24149   | 24980         |
| Tramo de 14:00 a 15:00 | 411  | 8771  | 9182          |
| Tramo de 15:00 a 16:00 | 365  | 4476  | 4841          |
| Tramo de 16:00 a 17:00 | 362  | 5059  | 5421          |
| Tramo de 17:00 a 18:00 | 409  | 5901  | 6310          |
| Tramo de 18:00 a 19:00 | 437  | 5826  | 6263          |
| Tramo de 19:00 a 20:00 | 383  | 4150  | 4533          |
| Tramo de 20:00 a 21:00 | 2060   |   | 2060          |
| Tramo de 21:00 a 22:00 | 845  |   | 845           |
| Tramo de 22:00 a 23:00 | 422  |   | 422           |
| Tramo de 23:00 a 0:00  | 248  |   | 248           |
| <b>Total general</b>   | <b>11029</b>                                     | <b>170454</b>                                     | <b>181483</b> |

**Tabla 54. Distribución de las franjas horarias de mayor demanda de información telefónica**

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 | 14076        | 12233        | 14805        | 10859        | 14605        | 17187        | 16947        | 11867        | 18214        | 15571        | 14037        | 10053        | 170454        |
| Llamadas recibidas fuera del horario de atención  | 1059         | 747          | 787          | 755          | 837          | 1069         | 1249         | 842          | 1142         | 926          | 866          | 750          | 11029         |
| <b>Total general</b>                              | <b>15135</b> | <b>12980</b> | <b>15592</b> | <b>11614</b> | <b>15442</b> | <b>18256</b> | <b>18196</b> | <b>12709</b> | <b>19356</b> | <b>16497</b> | <b>14903</b> | <b>10803</b> | <b>181483</b> |

**Tabla 55. 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 | Número de llamadas recibida |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Movil                          | 92469                       |
| Fijo                           | 67442                       |
| Extensión                      | 10512                       |
| 90                             | 31                          |
| <b>Total general</b>           | <b>170454</b>               |

Tabla 56. 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) | 284   |
| Número de Consultas Reales                               | 323   |
| Total Grabados   | 403   |

**Nº consultas atendidas por facilitar datos de contacto (SR)** Mensajes válidos

**Número de consultas reales** (Mensajes válidos + Mensajes sin datos)

**Total mensajes grabados** (Mensajes válidos + Mensajes No válidos)

Detalle:

**Mensajes válidos:** mensajes almacenados que contiene información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta desde CEIS-CHAP y que dan lugar a una solicitud de Servicio.

**Mensajes No válidos:** mensajes almacenados a los que no se les puede facilitar ningún tipo de información, diferenciando entre:

**Mensajes nulos:** mensajes referidos a diferentes casuísticas: mensajes repetidos, insultos, pruebas del buzón etc. dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje Nulo'

**Mensaje sin dato:** mensaje que carecen de información suficiente para facilitar algún tipo de respuesta, dan lugar a una actividad NEPR con motivo 'Mensaje sin dato'

Tabla 57. 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':

| Ámbito Canal<br>Buzón de Voz   | ene-2017  |               | feb-2017 |               | mar-2017  |               | abr-2017  |               | may-2017  |               | jun-2017  |               | jul-2017  |               | ago-2017  |               | sep-2017  |               | oct-2017  |               | nov-2017  |               | dic-2017  |               | Total      | %             |
|--|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
|  | Total     | %             | Total    | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             |            |               |
| Consejería de Educación  | 3         | 10,0%         | 3        | 42,9%         | 1         | 4,3%          | 5         | 22,7%         | 3         | 15,0%         | 6         | 28,6%         | 10        | 25,6%         | 3         | 11,5%         | 4         | 16,0%         | 3         | 23,1%         | 4         | 16,7%         | 3         | 10,7%         | 48         | 17,3%         |
| Consejería de Igualdad y Políticas Sociales                              | 7         | 23,3%         | 1        | 14,3%         | 9         | 39,1%         | 8         | 36,4%         | 4         | 20,0%         | 3         | 14,3%         | 9         | 23,1%         | 8         | 30,8%         | 3         | 12,0%         | 2         | 15,4%         | 3         | 12,5%         | 6         | 21,4%         | 63         | 22,7%         |
| Consejería de Empleo, Empresa y Comercio                                 | 2         | 6,7%          |          |               | 3         | 13,0%         | 3         | 13,6%         | 6         | 30,0%         | 4         | 19,0%         | 2         | 5,1%          | 4         | 15,4%         | 7         | 28,0%         | 2         | 15,4%         | 6         | 25,0%         | 6         | 21,4%         | 45         | 16,2%         |
| Consejería de Fomento y Vivienda   | 1         | 3,3%          |          |               | 2         | 8,7%          |           |               | 2         | 10,0%         | 2         | 9,5%          | 6         | 15,4%         | 2         | 7,7%          | 3         | 12,0%         | 2         | 15,4%         | 3         | 12,5%         | 4         | 14,3%         | 27         | 9,7%          |
| Consejería de Salud  | 3         | 10,0%         | 1        | 14,3%         |           |               | 2         | 9,1%          | 3         | 15,0%         | 3         | 14,3%         | 4         | 10,3%         | 3         | 11,5%         | 2         | 8,0%          | 2         | 15,4%         | 2         | 8,3%          | 2         | 7,1%          | 27         | 9,7%          |
| Administración del Estado  | 2         | 6,7%          |          |               | 1         | 4,3%          | 1         | 4,5%          | 1         | 5,0%          | 1         | 4,8%          | 2         | 5,1%          | 1         | 3,8%          | 1         | 4,0%          |           |               | 2         | 8,3%          | 3         | 10,7%         | 15         | 5,4%          |
| Consejería de Hacienda y Administración Pública                          | 3         | 10,0%         | 2        | 28,6%         | 1         | 4,3%          |           |               |           |               |           |               | 1         | 2,6%          |           |               | 2         | 8,0%          |           |               | 1         | 4,2%          | 1         | 3,6%          | 11         | 4,0%          |
| Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural                      | 2         | 6,7%          |          |               | 2         | 8,7%          | 3         | 13,6%         |           |               |           |               |           |               | 1         | 3,8%          |           |               |           |               |           |               |           |               | 8          | 2,9%          |
| Consejería de Economía y Conocimiento                                    | 1         | 3,3%          |          |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,8%          | 1         | 2,6%          |           |               |           |               |           |               | 2         | 8,3%          |           |               | 5          | 1,8%          |
| Consejería de Justicia e Interior  |           |               |          |               | 1         | 4,3%          |           |               |           |               |           |               |           |               | 2         | 7,7%          | 1         | 4,0%          |           |               |           |               |           |               | 4          | 1,4%          |
| Consejería de la Presidencia, Administración Local y Memoria Democrática | 2         | 6,7%          |          |               | 2         | 8,7%          |           |               |           |               |           |               | 2         | 5,1%          |           |               | 1         | 4,0%          | 1         | 7,7%          |           |               | 1         | 3,6%          | 9          | 3,2%          |
| Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio                 | 2         | 6,7%          |          |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,8%          | 1         | 2,6%          | 1         | 3,8%          |           |               | 1         | 7,7%          |           |               |           |               | 6          | 2,2%          |
| Administración Local   | 1         | 3,3%          |          |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 2,6%          |           |               | 1         | 4,0%          |           |               | 1         | 4,2%          | 1         | 3,6%          | 5          | 1,8%          |
| Consejería de Cultura  | 1         | 3,3%          |          |               | 1         | 4,3%          |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 3,6%          | 3          | 1,1%          |
| Consejería de Turismo y Deporte  |           |               |          |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 3,8%          |           |               |           |               |           |               |           |               | 1          | 0,4%          |
| Otros  |           |               |          |               |           |               |           |               | 1         | 5,0%          |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1          | 0,4%          |
| <b>Total general</b>   | <b>30</b> | <b>100,0%</b> | <b>7</b> | <b>100,0%</b> | <b>23</b> | <b>100,0%</b> | <b>22</b> | <b>100,0%</b> | <b>20</b> | <b>100,0%</b> | <b>21</b> | <b>100,0%</b> | <b>39</b> | <b>100,0%</b> | <b>26</b> | <b>100,0%</b> | <b>25</b> | <b>100,0%</b> | <b>13</b> | <b>100,0%</b> | <b>24</b> | <b>100,0%</b> | <b>28</b> | <b>100,0%</b> | <b>278</b> | <b>100,0%</b> |

Tabla 58. 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-2017  |               | feb-2017 |               | mar-2017  |               | abr-2017  |               | may-2017  |               | jun-2017  |               | jul-2017  |               | ago-2017  |               | sep-2017  |               | oct-2017  |               | nov-2017  |               | dic-2017  |               | Total      | %             |      |
|---|-----------|---------------|----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|------|
|   | Total     | %             | Total    | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             | Total     | %             |            |               |      |
| Otros Temas no encuadrables en los anteriores   | 7         | 23,3%         | 6        | 85,7%         | 3         | 13,0%         | 4         | 18,2%         | 3         | 15,0%         | 4         | 19,0%         | 9         | 23,1%         | 2         | 7,7%          | 7         | 28,0%         | 3         | 23,1%         | 6         | 25,0%         | 4         | 14,3%         | 58         | 20,9%         |      |
| Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios   | 5         | 16,7%         | 1        | 14,3%         | 3         | 13,0%         | 5         | 22,7%         | 2         | 10,0%         | 3         | 14,3%         | 2         | 5,1%          | 2         | 7,7%          | 2         | 8,0%          | 1         | 7,7%          | 7         | 29,2%         | 3         | 10,7%         | 36         | 12,9%         |      |
| Viviendas   | 1         | 3,3%          |          |               |           |               |           |               |           |               | 2         | 9,5%          | 6         | 15,4%         | 2         | 7,7%          | 2         | 8,0%          | 2         | 15,4%         | 1         | 4,2%          | 4         | 14,3%         | 20         | 7,2%          |      |
| Información Telefónica / Direcciones  | 6         | 20,0%         |          |               |           |               |           |               | 1         | 5,0%          | 1         | 4,8%          | 1         | 2,6%          | 5         | 19,2%         |           |               |           |               | 1         | 4,2%          | 2         | 7,1%          | 17         | 6,1%          |      |
| Admisión y Escolarización   | 1         | 3,3%          |          |               | 1         | 4,3%          | 3         | 13,6%         | 1         | 5,0%          | 4         | 19,0%         | 5         | 12,8%         |           |               |           |               | 1         | 7,7%          |           |               | 2         | 7,1%          | 18         | 6,5%          |      |
| Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados | 1         | 3,3%          |          |               | 5         | 21,7%         | 2         | 9,1%          | 1         | 5,0%          |           |               |           |               | 2         | 7,7%          | 3         | 12,0%         |           |               | 1         | 4,2%          | 1         | 3,6%          | 16         | 5,8%          |      |
| Prestación de Servicios Sociales  |           |               |          |               | 3         | 13,0%         |           |               | 2         | 10,0%         | 3         | 14,3%         | 5         | 12,8%         | 3         | 11,5%         | 3         | 12,0%         |           |               | 2         | 8,3%          | 2         | 7,1%          | 23         | 8,3%          |      |
| Controles / Inspecciones / Programas  | 2         | 6,7%          |          |               | 1         | 4,3%          | 1         | 4,5%          | 5         | 25,0%         | 1         | 4,8%          | 2         | 5,1%          | 3         | 11,5%         | 2         | 8,0%          | 1         | 7,7%          | 1         | 4,2%          | 2         | 7,1%          | 21         | 7,6%          |      |
| Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla                     | 3         | 10,0%         |          |               | 1         | 4,3%          | 1         | 4,5%          | 2         | 10,0%         | 1         | 4,8%          | 3         | 7,7%          | 1         | 3,8%          | 2         | 8,0%          |           |               | 3         | 12,5%         | 4         | 14,3%         | 21         | 7,6%          |      |
| Expedición de Carnes Profesionales / Titulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos  | 4         | 13,3%         |          |               | 3         | 13,0%         | 3         | 13,6%         |           |               |           |               | 3         | 7,7%          | 4         | 15,4%         |           |               | 2         | 15,4%         |           |               | 2         | 7,1%          | 21         | 7,6%          |      |
| Tramitación Telemática  |           |               |          |               |           |               | 1         | 4,5%          |           |               | 2         | 9,5%          | 2         | 5,1%          |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,2%          |           |               | 6          | 2,2%          |      |
| Cursos de Formación / Master  |           |               |          |               |           |               |           |               | 1         | 5,0%          |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,0%          | 1         | 7,7%          |           |               |           |               | 3          | 1,1%          |      |
| Empleo Público  |           |               |          |               |           |               | 1         | 4,5%          | 1         | 5,0%          |           |               |           |               | 1         | 3,8%          |           |               | 1         | 7,7%          |           |               | 1         | 3,6%          | 5          | 1,8%          |      |
| Errores / Incidencias Portales  |           |               |          |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,0%          |           |               |           |               |           |               | 1          | 0,4%          |      |
| Inscripciones en Registros Oficiales  |           |               |          |               | 1         | 4,3%          | 1         | 4,5%          |           |               |           |               |           |               |           |               | 1         | 4,0%          | 1         | 7,7%          | 1         | 4,2%          | 1         | 3,6%          | 6          | 2,2%          |      |
| Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)                      |           |               |          |               | 1         | 4,3%          |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1          | 0,4%          |      |
| Pruebas / Exámenes / Convocatorias  |           |               |          |               |           |               |           |               | 1         | 5,0%          |           |               | 1         | 2,6%          | 1         | 3,8%          | 1         | 4,0%          |           |               |           |               |           |               |            | 4             | 1,4% |
| Remisión de disposiciones al BOJA   |           |               |          |               | 1         | 4,3%          |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               |           |               | 1          | 0,4%          |      |
| <b>Total general</b>  | <b>30</b> | <b>100,0%</b> | <b>7</b> | <b>100,0%</b> | <b>23</b> | <b>100,0%</b> | <b>22</b> | <b>100,0%</b> | <b>20</b> | <b>100,0%</b> | <b>21</b> | <b>100,0%</b> | <b>39</b> | <b>100,0%</b> | <b>26</b> | <b>100,0%</b> | <b>25</b> | <b>100,0%</b> | <b>13</b> | <b>100,0%</b> | <b>24</b> | <b>100,0%</b> | <b>28</b> | <b>100,0%</b> | <b>278</b> | <b>100,0%</b> |      |

Tabla 59: 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 se han registrado las siguientes solicitudes de servicio relacionadas con el Buzón de propuestas y mejoras:

| Nº Incidencia | Origen           | Fecha creación         | Fecha cierre          | Área de conocimiento | Descripción  | Respuesta al Ciudadano   |
|---------------|------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|--|--|
| 1-214555508   | Llamada entrante | 30/06/2017<br>11:06:40 | 03/07/2017<br>8:43:39 | N/A                  | CALLID (5621498806116752) ANI (676424996) DNIS (34955927322) LA CIUDADANA NOS COMENTA QUE QUIERE PONER UNA RECLAMACION AL SERVICIO DE INFORMACION POR NO FACILITAR LA INFORMACION QUE SOLICITA DE FORMA CORRECTA Y ES QUE HA PEDIDO LOS PLAZOS DE MATRICULACION PARA EL ACCESO A LOS CICLOS FORMATIVOS DE GRADO MEDIO Y SI ESTO SE PODIA HACER DE FORMA TELEMATICA. SI HABIENDO UN TELEFONO DE INFORMACION ESPECIFICO DE EDUCACION PORQUE NO SE LE FACILITA. SE LE DA LA INFORMACION QUE LA CIUDADANA PIDE QUE EL PLAZO ES DEL 15 AL 30, PERO AL PARECER ELLA QUERIA ACCEDER A LA OFERTA PARCIAL QUE ERA DEL 15 AL 26. | Volvemos a contactar con usted a fin de transmitirle nuestras más sinceras disculpas por la insatisfacción que pone de manifiesto en relación con nuestro servicio. Le informamos que los agentes que atiende este servicio cuentan con experiencia y formación para resolver consultas planteadas en materia de Educación. No obstante, le reiteramos nuestras disculpas si considera que la información facilitada le ha producido algún perjuicio. Por otra parte, si usted considera que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios públicos prestados por la Junta de Andalucía, tiene a su disposición el Libro de Sugerencias y Reclamaciones. Para información específica al respecto, puede consultar el siguiente enlace:<br><a href="https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lr/">https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lr/</a> Sin otro particular, le remitimos un cordial saludo. |

## 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.   |