



Junta de Andalucía

Consejería de Justicia, Administración Local y
Función Pública
Secretaría General para la Administración
Pública

MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD “ESTADÍSTICA DE CONSULTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA SOBRE INFORMACIÓN GENERAL AL SERVICIO 012 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”

0. IDENTIFICACIÓN.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	7
3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS.....	9
4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO.....	10
5. PLAN DE DIFUSIÓN.....	11
6. CALIDAD.....	12
7. ANEXOS.....	13





0. IDENTIFICACIÓN

- **Código y denominación de la actividad:** 12.01.01 Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía
- **Organismo responsable:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública
- **Unidad ejecutora:** Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía (Secretaría General para la Administración Pública)
- **Organismos colaboradores y convenio:** -



1. INTRODUCCIÓN

- **Objetivos:** Ofrecer información sobre las consultas realizadas por la ciudadanía al Servicio 012 a través del canal telefónico y del telemático.

Concretamente como objetivos específicos de esta actividad se pueden señalar los siguientes:

- Ver la evolución a lo largo del tiempo del volumen de consultas que realizan los ciudadanos sobre la Junta de Andalucía.
 - Mejorar la información que se facilita al poder profundizar más en los conocimientos de aquellas materias que son objeto de una mayor demanda de información.
 - Comparar la utilización que se realiza del teléfono de información por parte de las distintas provincias andaluzas, para dar publicidad a la ciudadanía de la existencia de este servicio de información en aquellas que obtengan un menor número de llamadas.
 - Comparar el canal de información más utilizado por la ciudadanía (teléfono o internet), el tipo de consulta realizada, así como la procedencia de las llamadas, para seguir mejorando y ampliando la prestación del servicio desde el punto de vista técnico, formal y de contenido, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los diferentes canales de información.
- **Marco conceptual:**

A continuación se señalan algunos de los conceptos utilizados en esta actividad estadística son:

Información administrativa general: Es aquella que sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración Andaluza y cuyo objeto es facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos. Tratará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades, comprendiendo todos los aspectos de la organización, servicios públicos que prestan, procedimientos que gestionan, modalidades de tramitación y documentación exigida por los mismos, listas públicas, unidades responsables, localización de dependencias y, en general, toda aquella información que permita a los ciudadanos relacionarse con los distintos servicios, sin más limitación que las derivadas del ámbito competencial de los mismos, de los medios materiales disponibles y del sistema de comunicación elegido por el ciudadano.

Información administrativa particular: Es aquella que posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de los ciudadanos y versará sobre los aspectos jurídicos o técnicos que deberán reunir las iniciativas que los ciudadanos se propongan realizar ante la Administración, conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, y la identificación de las autoridades y del personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos, con sujeción a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes. La atención relacionada con la información administrativa particular corresponde a los órganos de tramitación.

Interacción: Contacto establecido entre usuario y el Servicio 012 por cualquiera de sus canales escritos o telefónico



Niveles de Atención : Grupos de atención en los que se estructura el Centro de Información y Servicios en base a sus conocimientos o competencias adquiridas.

Canales de Comunicación: Diferentes canales puestos a disposición de los solicitantes para realizar una interacción con el Servicio 012.

Chat: Canal escrito interactivo disponible en la Sede Electrónica General (<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede.html>) de la Junta de Andalucía.

Formulario online: Formulario web (<https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracion-publica/ceisgformweb/formulario012.faces>) disponible en el Portal Institucional de la Junta de Andalucía (<https://juntadeandalucia.es/>) para remisión de consultas sobre información administrativa general al Servicio 012

Llamadas Recibidas: Número total de llamadas recibidas en red inteligente durante un intervalo de fechas.

Llamadas Atendidas por agente: Número de llamadas recibidas que han sido atendidas por los agentes.

Llamadas Tiempo excedido: Número total de llamadas rechazadas por el Servicio 012 mediante una locución de despedida y una vez transcurridos 15 minutos.

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.

Red inteligente: Se encarga de realizar una división del servicio de telecomunicaciones entre un nivel físico y otro funcional, para aportar a través de equipos informatizados, una fusión que alcance para lograr una red de telecomunicaciones con servicios optimizados, flexibles, eficientes, e inteligentes.

- **Marco jurídico:**

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 9/2023, de 25 de septiembre, por la que se aprueba el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029 y sus programas estadísticos y cartográficos de desarrollo.

- **Antecedentes**: Anteriormente la estadística estaba referida a la actividad telefónica del teléfono de Información Administrativa General (955 062 627) con el título Estadística de Información administrativa a la ciudadanía por la Administración de la Junta de Andalucía. Es una actividad que ha estado en todos los Programas desde 2013. La puesta en producción del Servicio 012 y los cambios que ello



conlleve en la atención a la ciudadanía hace necesario introducir nuevos criterios en la publicación de esta actividad.

- **Justificación y utilidad:** La estadística surge como instrumento para conocer las características de la demanda de información administrativa general por parte de la ciudadanía sobre la Administración de la Junta de Andalucía.

Esta actividad no duplica ninguna otra, ya que no se conocen actividades de carácter similar.

El proyecto supone la explotación de los datos obrantes en la Secretaría General para la Administración Pública de la Consejería competente en materia de Administración Pública, de la que depende el Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía.

- **Restricciones y alternativas:**

- Restricción metodológica: Atendiendo a la configuración tecnológica del Servicio 012 y al servicio prestado de integración de líneas especializadas, que posibilita la derivación de llamadas a un servicio externo especializado sin intervención de agentes físicos, existe una clara diferencia entre las llamadas recibidas en el Servicio 012 por parte de la ciudadanía y las realmente atendidas por sus agentes.

Teniendo en cuenta que el objeto de la estadística es ver evolución de consultas realizadas directamente al Servicio 012, los datos de consultas realizadas están referidos exclusivamente a las atendidas expresamente por agentes del Servicio 012, desglosadas por canal de entrada, y no se tienen en cuenta las llamadas perdidas o abandonadas, ni aquellas derivadas a líneas externas, sin intermediación de agente.

- Alternativas: No es necesario establecer medidas alternativas puesto que el objeto de la estadística es ver evolución de consultas realizadas directamente al Servicio 012, no de analizar la actividad entrante.

- **Comparabilidad territorial:**

La gran mayoría de comunidades autónomas y las dos ciudades autónomas no cuentan con estadísticas publicadas, aunque algunas difunden indicadores de cumplimiento de cartas de servicios. Así, las que tienen algo similar a lo que se publica en Andalucía son las siguientes:

- **Baleares**

- Encuesta sobre el servicio 012: https://www.caib.es/sites/atenciociudadania/es/informe_encuestas_telafono_012/
- Estadísticas del 012, quejas y sugerencias y OAMR: https://apps.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/estadastiques_del_servei



■ **País Vasco**

- Informes de actividad en los canales de atención a la ciudadanía: <https://www.euskadi.eus/informacion/informes-actividad-zuzenean/web01-a2zuzen/es/>
- Informes de satisfacción: <https://www.euskadi.eus/informes-de-satisfaccion-del-servicio-de-atencion-ciudadana-del-gobierno-vasco-zuzenean/web01-a2zuzen/es/>
- Informe de gestión 2023: https://www.euskadi.eus/web01-a2zuzen/es/contenidos/informacion/zuzenean_informe_gestion/es_def/index.shtml



2. ÁMBITO DE ESTUDIO

- **Objeto de estudio:** Consultas realizadas por cualquier persona en los teléfonos 012 y 955 012 012 o por Internet ([formulario online](#) o chat) relativa a información administrativa general de la Junta de Andalucía.
- **Resolución, escala o desagregación del objeto de estudio:** La desagregación territorial máxima alcanzada del servicio de información telefónica es a nivel provincial.
- **Fenómenos o variables:** Las principales variables son:
 - Canal de información: Telefónico (teléfonos 012 y 955 012 012) o Telemático, por Internet ([formulario online](#) o chat)
 - Ámbitos: Consejerías y otros ámbitos a los que va referida la consulta.
 - Categorías: Actualmente las categorías explotadas por meses son las que a continuación se indican. Estas categorías serán modificadas en futuro próximo para adecuarlas a los ámbitos de competencia de la Junta de Andalucía
 - a. Subvenciones
 - b. Autorizaciones
 - c. Direcciones y teléfonos
 - d. Empleo público
 - e. Normativa
 - f. Cursos de formación
 - g. Expedición de carnés
 - h. Reclamaciones en materia de consumo
 - i. Viviendas
 - j. Tributos (impuestos, tasas, ...)
 - k. Prestación de servicios sociales
 - l. Administración del Estado
 - m. Administración Local



- Procedencia de las llamadas telefónicas: con esta variable se analizan:
 - Número de llamadas de “Andalucía” y “Resto de llamadas”. “Resto de las llamadas” agrupa a las llamadas procedentes de telefonía móvil, las “desconocidas” (el usuario oculta su procedencia), las reenviadas desde otros teléfonos de información y las realizadas desde el resto de las provincias españolas.
 - Número de llamadas por provincias andaluzas.
 - Número de llamadas por provincias andaluzas y otros orígenes más destacados (provincias no andaluzas que sobresalgan por su número de llamadas, telefonía móvil, desconocidos y reenvíos desde otros teléfonos de información).



3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS

- **Sujeto informante:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública .
- **Tipología de datos a suministrar:** Los datos primarios que se van a obtener son datos de personas físicas.
- **Periodicidad:** Anual. La clasificación de las consultas por tipo de canal, ámbito (Consejerías y otros), categorías (subvenciones, autorizaciones, empleo público...) y sexo de la persona usuaria es inmediata a la contestación de las mismas. Es decir, el personal prestador del servicio (SANDETEL, Sociedad Mercantil) realiza la clasificación de la consulta en cada uno de los aspectos mencionados, simultáneamente o tras la atención de la misma: al concluir la llamada con la persona usuaria o al enviar el correo a ésta con la respuesta. Esta clasificación se registra en una aplicación informática de la que se pueden explotar los datos. En la práctica, la recopilación de datos en tablas se realiza anualmente.
- **Método de obtención:** Esta actividad es una explotación de información administrativa con las siguientes características

Nombre oficial de la fuente administrativa:

Consulta de información administrativa general sobre la Junta de Andalucía.

Organismo responsable:

Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Secretaría General para la Administración Pública.

Mecanismos empleados para comprobar la fiabilidad de la fuente: Comprobación de correspondencia de datos entre aplicación de registro de la actividad de atención al ciudadano y la herramienta generadora de informes.

Circuito de información: La unidad investigada es la información administrativa de consultas realizadas sobre la Junta de Andalucía a través del Servicio 012 y el sujeto informante es la Consejería de justicia, Administración Local y Función Pública.



4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO

- **Preparación y tratamiento base de la información:** El trabajo consiste en la obtención de datos a través de fuentes de información generadas por el proveedor del Servicio 012 en el desarrollo de las competencias atribuidas.

Con respecto al teléfono 012 y 955 012 012, el Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía extrae los datos relativos al número de “llamadas recibidas” del proveedor de Red Inteligente, y las “atendidas”, así como las variables relacionadas con el llamante y el contenido de la consulta, de la plataforma tecnológica con la que el proveedor del servicio lo realiza

- **Garantía del secreto estadístico y protección de datos personales:** En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales no se recogen ni facilitan datos que permitan identificar a las personas.
- **Codificación, estándares, nomenclaturas y clasificaciones utilizadas:** Se establecen distintas categorías según el ámbito de la pregunta realizada y según el tema de la misma. Ver *Anexo I: Categorías* al final de este documento.
- **Mantenimiento, conservación y actualización:** Los procesos para el mantenimiento, conservación y actualización de los datos están en relación directa con el mantenimiento de la aplicación que recoge la actividad realizada por el servicio 012. En cuanto a la eliminación de los datos, solo se contempla la eliminación de los datos personales asociados a cada consulta, en cumplimiento de la actividad de tratamiento de datos personales asociada a la atención del servicio 012 (<https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/180927.html>).



5. PLAN DE DIFUSIÓN

- **Producto:** Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía
- **Tipo de resultado y formatos:** Se ofrecen datos agregados y desagregados en tablas con formato hoja de cálculo
- **Periodicidad:** Anual
- **Usuarios:** No se han dispuesto medios para evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a los datos ofrecidos y a su calidad



6. CALIDAD

Para una mejor comprensión, se hace necesaria una perspectiva multidimensional del vector de la calidad, y que en este caso se concretan en los siguientes epígrafes:

• **Respecto al productor de los datos:**

- **Reproducibilidad del proceso:** Es reproducible y no se producen variaciones en fecha posterior.
- **Oportunidad:** Los datos anuales se publican a la finalización del primer trimestre del año siguiente.
- **Puntualidad:** Los datos pueden estar disponibles en la fecha establecida.
- **Disposición y disponibilidad para apoyar a los usuarios de los datos:** Sí existe la posibilidad de asesoramiento sobre los datos suministrados, por los medios habituales de comunicación: correo, petición a través de Presentación Electrónica General (PEG), servicios de atención a la ciudadanía, etc.

• **Respecto a los procesos:** Se realizan pruebas de comprobación para evitar errores aritméticos en los datos ofrecidos.

• **Respecto a los resultados:**

- **Relevancia y utilidad:** Los datos son relevantes porque ofrecen una imagen fiel de las necesidades de información de la ciudadanía y útiles porque ayudan a perfeccionar con mayor eficacia y eficiencia los servicios de atención a la ciudadanía.
- **Precisión y confiabilidad:** Los datos son precisos y confiables.

• **Nivel de estandarización o conformidad:** No aplica.

• **Esquema de calidad:** No se sigue ningún esquema.



7. ANEXOS

Anexo I. Categorías:

- Información Telefónica / Direcciones
- Subvenciones / Ayudas / Becas / Premios
- Materias que no son objeto de información pero se orienta donde obtenerla
- Otros Temas no encuadrables en los anteriores
- Expedición de Carnes Profesionales / Títulos / Calificaciones / Acreditaciones / Distintivos
- Cursos de Formación / Máster
- Empleo Público
- Otros temas sobre la Administración Andaluza
- Autorizaciones / Concesiones / Permisos / Licencias / Comunicaciones / Visados / Certificados
- Prestación de Servicios Sociales
- Inscripciones en Registros Oficiales
- Viviendas
- Reclamaciones
- Tributos (impuestos, tasas, etc.)
- Firma electrónica / Registro Electrónico / Presentación Electrónica
- Normativa / Boja (sobre temas no encuadrables en las demás subfunciones)
- Materias que no son objeto de información
- Publicaciones
- Envío de información complementaria
- Controles / Inspecciones / Programas
- Asistencia Jurídica Gratuita
- Ferias / Certámenes
- Conciertos / Convenios
- Urbanismo
- Buzón de propuestas y mejoras