



1 Canal telefónico

1.1 Llamadas atendidas por agente físico. Años 2016-2025.

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

1.2 Llamadas atendidas por agente físico y registradas en la herramienta de gestión de tiques (SIEBEL). Años 2016-2025.

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

2 Canal escrito

2.1 Consultas recibidas por canal escrito. Años 2016-2025.

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

3 Canal chat

3.1 Consultas recibidas por canal chat. Año 2025.

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

4 Conclusiones

4.1 Distribución de consultas recibidas por canal utilizado.

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



Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

1. Canal telefónico

1.1. Llamadas atendidas por agente físico. Años 2016-2025.

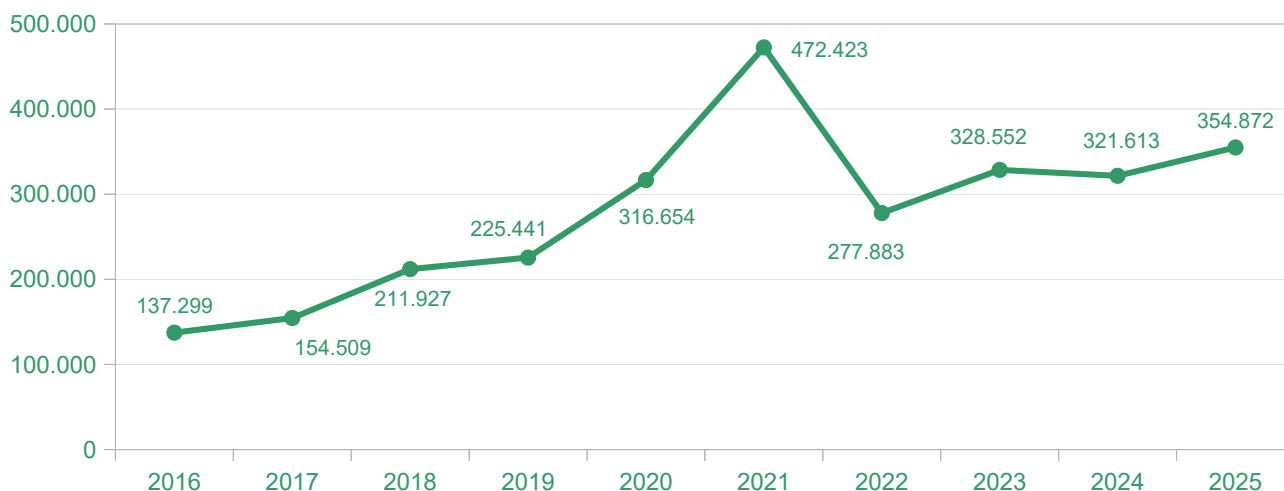
1.1.1. Evolución anual del número de llamadas y de la tasa de variación.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Número de llamadas	137.299	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883	328.552	321.613	354.872
Tasa de variación (%)	8,4	12,5	37,2	6,4	40,5	49,2	-41,2	18,2	-2,1	10,3

Nota: Los datos comprendidos entre los años 2016 y 2021 corresponden a las llamadas atendidas en el teléfono de Información Administrativa General, 955062627, y a partir de 2022, las llamadas atendidas por agente físico del Servicio 012.

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

Evolución anual del número de llamadas



1.1.2. Evolución mensual del número de llamadas por año.

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2016	9.917	10.814	12.119	12.700	12.069	13.255	12.266	9.019	15.378	11.094	10.310	8.358	137.299
2017	12.426	11.370	13.826	10.162	13.452	15.463	14.124	10.194	16.712	14.020	13.303	9.457	154.509
2018	16.497	15.415	15.571	16.824	18.859	18.644	19.987	14.381	22.054	20.542	19.128	14.025	211.927
2019	19.391	17.954	19.434	17.553	18.061	18.051	23.083	13.694	23.980	19.302	18.964	15.974	225.441
2020	33.213	25.476	35.024	30.885	24.477	18.433	18.639	19.523	27.218	26.799	29.860	27.107	316.654
2021	31.196	41.739	50.159	39.162	39.424	44.671	50.607	29.107	51.936	35.710	32.764	25.948	472.423
2022	14.445	31.059	33.661	20.859	22.899	23.134	20.151	15.604	25.978	24.962	24.747	20.384	277.883
2023	29.509	37.333	41.254	22.245	29.394	24.949	24.169	18.919	27.979	26.670	27.577	18.554	328.552
2024	27.624	33.686	29.361	29.330	28.742	19.262	24.679	20.439	28.768	32.294	27.286	20.142	321.613
2025	29.694	29.899	41.565	28.686	29.931	30.480	31.387	22.084	32.477	31.310	25.820	21.539	354.872

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

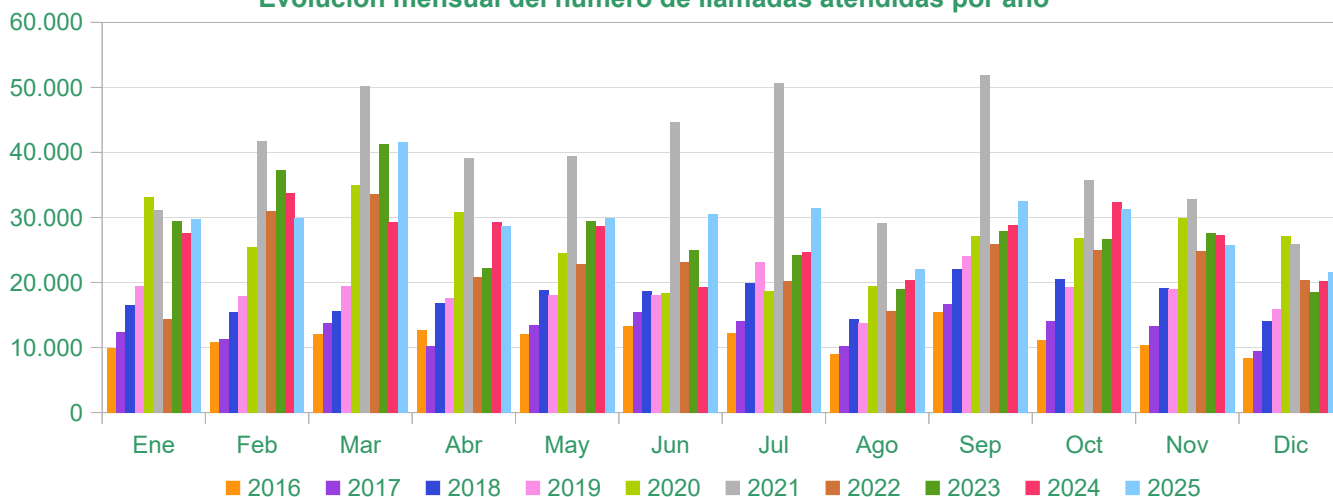


Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Evolución mensual del número de llamadas atendidas por año



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

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2016	7,2	7,9	8,8	9,2	8,8	9,7	8,9	6,6	11,2	8,1	7,5	6,1	100,0
2017	8,0	7,4	8,9	6,6	8,7	10,0	9,1	6,6	10,8	9,1	8,6	6,1	100,0
2018	7,8	7,3	7,3	7,9	8,9	8,8	9,4	6,8	10,4	9,7	9,0	6,6	100,0
2019	8,6	8,0	8,6	7,8	8,0	8,0	10,2	6,1	10,6	8,6	8,4	7,1	100,0
2020	10,5	8,0	11,1	9,8	7,7	5,8	5,9	6,2	8,6	8,5	9,4	8,6	100,0
2021	6,6	8,8	10,6	8,3	8,3	9,5	10,7	6,2	11,0	7,6	6,9	5,5	100,0
2022	5,2	11,2	12,1	7,5	8,2	8,3	7,3	5,6	9,3	9,0	8,9	7,3	100,0
2023	9,0	11,4	12,6	6,8	8,9	7,6	7,4	5,8	8,5	8,1	8,4	5,6	100,0
2024	8,6	10,5	9,1	9,1	8,9	6,0	7,7	6,4	8,9	10,0	8,5	6,3	100,0
2025	8,4	8,4	11,7	8,1	8,4	8,6	8,8	6,2	9,2	8,8	7,3	6,1	100,0

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

1.2. Llamadas atendidas por agente físico y registradas en la herramienta de gestión de tiques (SIEBEL). Años 2016-2025.

1.2.1. Evolución anual del número de llamadas según sexo.

Sexo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hombre	65.259	70.187	99.109	102.780	146.753	133.006	50.792	61.028	58.941	110.671
Mujer	42.212	49.083	64.706	71.151	90.281	84.530	31.421	43.668	96.746	185.085
No consta	345	766	734	508	1.596	455	87	28.237	113.071	71.746
Total	107.816	120.036	164.549	174.439	238.630	217.991	82.300	132.933	268.758	367.502

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

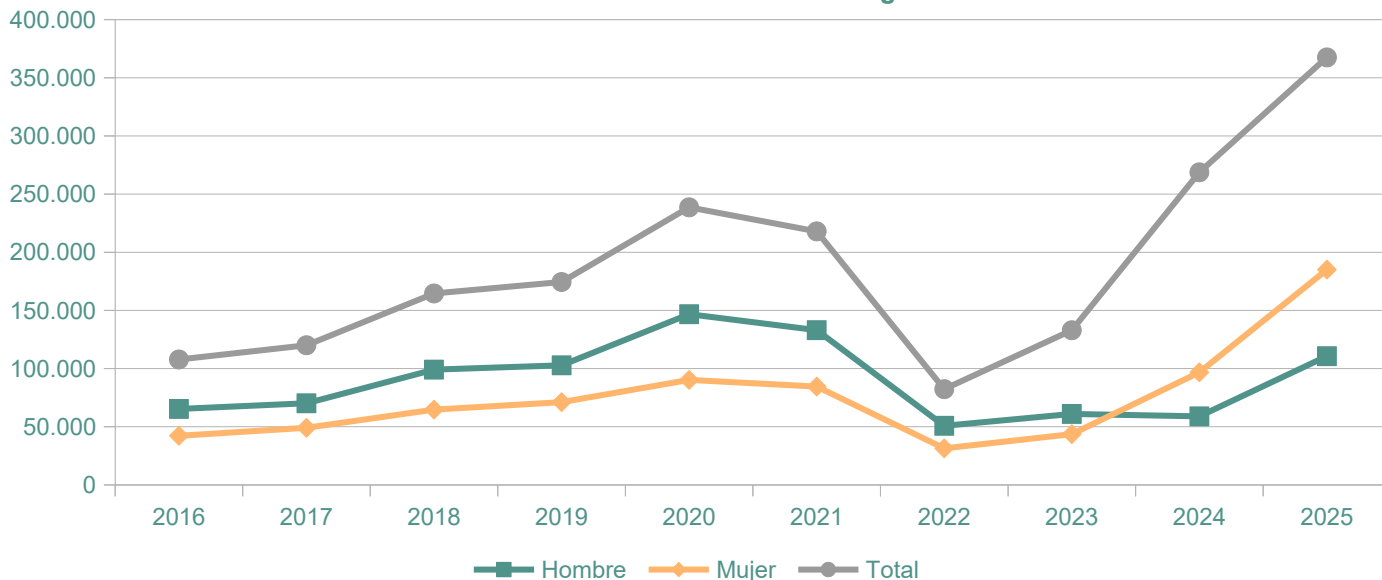


Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Evolución anual de las llamadas según sexo

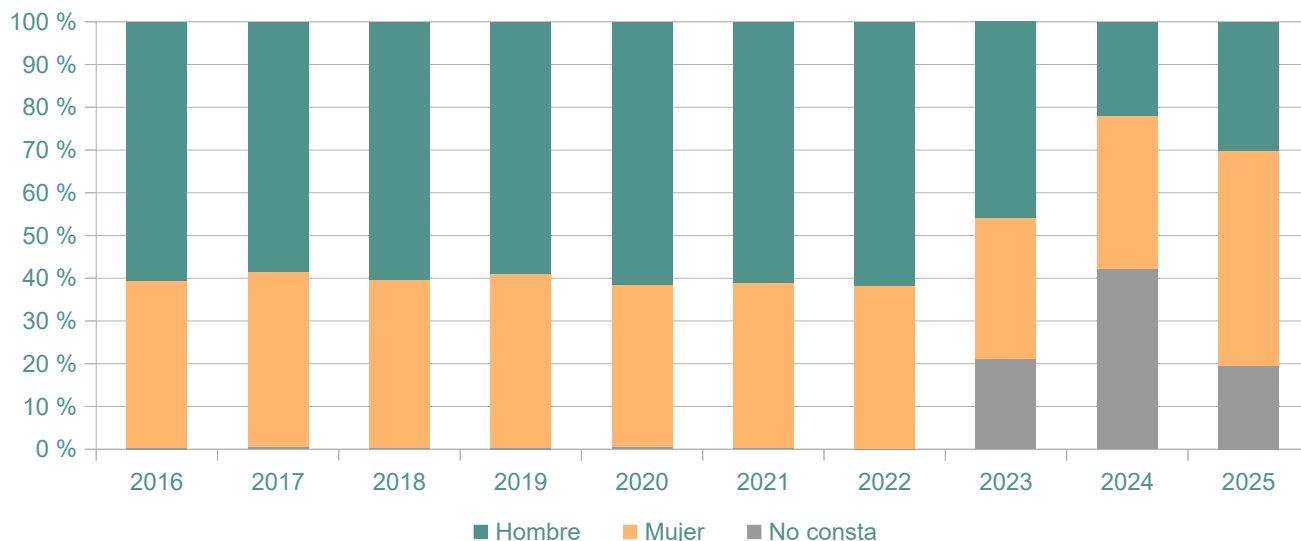


1.2.2. Evolución anual de la distribución porcentual de las llamadas atendidas según sexo.

Sexo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hombre	60,5	58,5	60,2	58,9	61,5	61,0	61,7	45,9	21,9	30,1
Mujer	39,2	40,9	39,3	40,8	37,8	38,8	38,2	32,8	36,0	50,4
No consta	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7	0,2	0,1	21,2	42,1	19,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Distribución porcentual de las llamadas atendidas según sexo





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

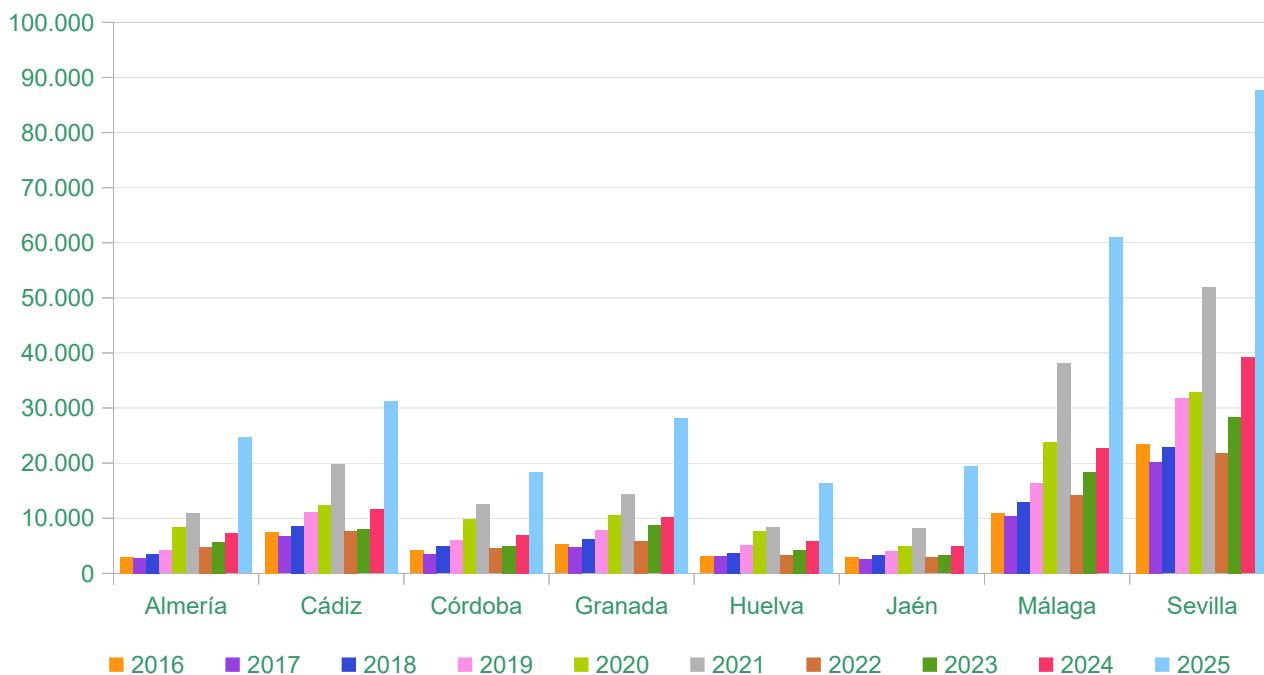
Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

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

Ámbito territorial	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andalucía	60.209	53.993	65.921	86.315	110.474	164.512	65.058	81.434	108.487	287.132
Almería	2.908	2.724	3.466	4.162	8.339	10.863	4.826	5.658	7.229	24.635
Cádiz	7.488	6.680	8.617	11.038	12.363	19.910	7.681	7.948	11.573	31.294
Córdoba	4.169	3.525	4.875	6.016	9.911	12.611	4.522	4.900	6.946	18.422
Granada	5.216	4.780	6.135	7.771	10.565	14.452	5.884	8.699	10.157	28.150
Huelva	3.071	3.129	3.738	5.040	7.631	8.331	3.274	4.277	5.839	16.455
Jaén	2.955	2.557	3.351	4.097	4.923	8.139	2.894	3.255	4.930	19.443
Málaga	10.881	10.465	12.923	16.445	23.854	38.176	14.248	18.387	22.650	61.058
Sevilla	23.521	20.133	22.816	31.746	32.888	52.030	21.729	28.310	39.163	87.675
Resto de España	4.070	2.707	3.777	5.554	3.996	10.210	2.990	3.715	5.044	8.069
No consta	43.537	63.336	94.851	82.570	124.160	43.269	14.252	47.784	155.227	72.301
Total	107.816	120.036	164.549	174.439	238.630	217.991	82.300	132.933	268.758	367.502

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

Evolución anual del número de llamadas según provincia andaluza





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

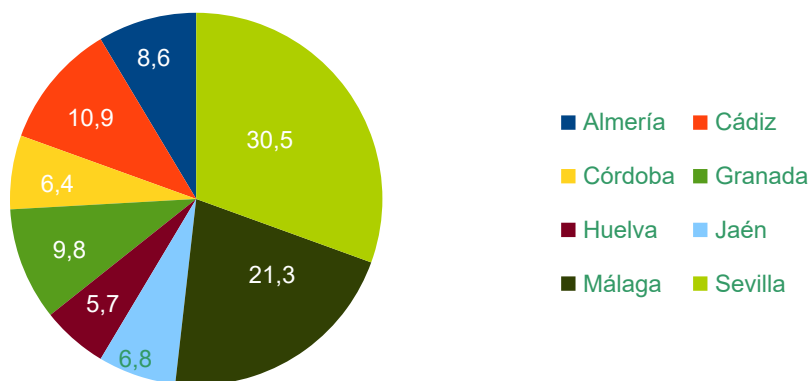
1.2.4. Evolución anual de la distribución porcentual del número de llamadas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andalucía ¹	55,8	45,0	40,1	49,5	46,3	75,5	79,0	61,3	40,4	78,1
Almería	4,8	5,0	5,3	4,8	7,5	6,6	7,4	6,9	6,7	8,6
Cádiz	12,4	12,4	13,1	12,8	11,2	12,1	11,8	9,8	10,7	10,9
Córdoba	6,9	6,5	7,4	7,0	9,0	7,7	7,0	6,0	6,4	6,4
Granada	8,7	8,9	9,3	9,0	9,6	8,8	9,0	10,7	9,4	9,8
Huelva	5,1	5,8	5,7	5,8	6,9	5,1	5,0	5,3	5,4	5,7
Jaén	4,9	4,7	5,1	4,7	4,5	4,9	4,4	4,0	4,5	6,8
Málaga	18,1	19,4	19,6	19,1	21,6	23,2	21,9	22,6	20,9	21,3
Sevilla	39,1	37,3	34,6	36,8	29,8	31,6	33,4	34,8	36,1	30,5
Resto de España	3,8	2,3	2,3	3,2	1,7	4,7	3,6	2,8	1,9	2,2
No consta	40,4	52,8	57,6	47,3	52,0	19,8	17,3	35,9	57,8	19,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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

Distribución del número de llamadas según provincia andaluza. Año 2025





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

2. Canal escrito

2.1. Consultas recibidas por canal escrito. Años 2016-2025.

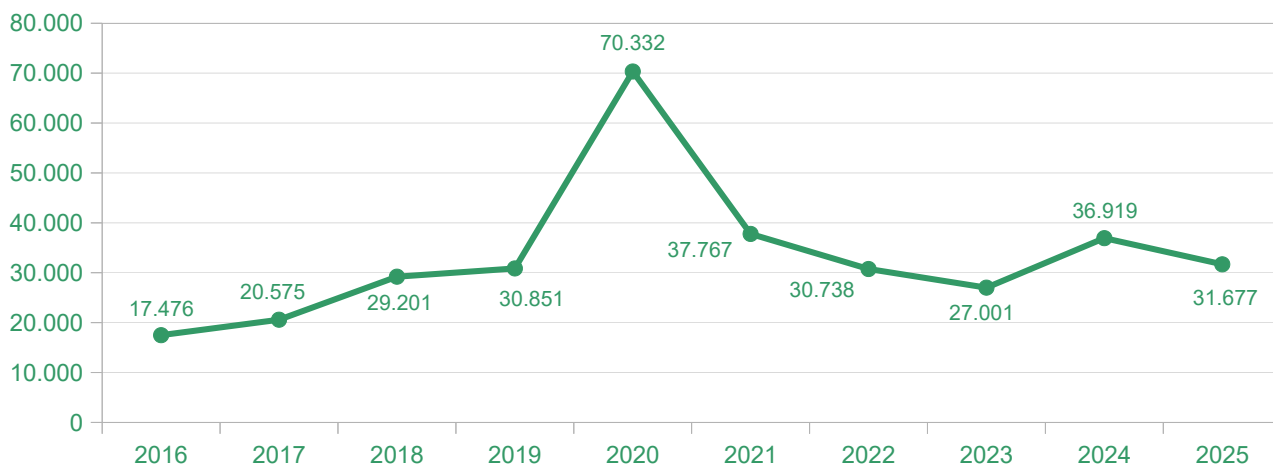
2.1.1. Evolución anual del número de consultas recibidas y de la tasa de variación.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Número de consultas recibidas	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919	31.677
Tasa de variación (%)		29,6	17,7	41,9	5,7	128,0	-46,3	-18,6	-12,2	36,7

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

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

Evolución anual del número de consultas recibidas



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

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2016	1.044	1.430	1.496	1.435	1.359	1.890	1.724	1.226	2.090	1.557	1.313	912	17.476
2017	1.400	1.377	1.722	1.468	1.654	2.057	2.050	1.508	2.377	2.032	1.780	1.150	20.575
2018	2.038	2.410	2.224	2.236	2.170	2.812	2.930	2.388	2.707	2.968	2.469	1.849	29.201
2019	2.276	2.456	2.880	2.891	2.495	2.685	3.080	2.062	3.101	2.526	2.495	1.904	30.851
2020	3.984	3.077	4.865	8.110	7.512	10.520	8.229	4.291	4.983	6.579	6.703	1.479	70.332
2021	1.365	3.488	4.802	5.524	3.394	3.816	3.500	2.366	2.874	2.421	2.406	1.811	37.767
2022	2.432	3.647	4.019	3.065	2.540	2.867	2.444	1.935	2.069	1.852	1.998	1.870	30.738
2023	2.181	2.006	2.483	1.536	1.910	1.851	1.859	2.116	2.920	2.845	3.041	2.253	27.001
2024	3.151	2.734	2.613	3.818	3.957	2.303	3.291	2.216	2.811	3.697	2.872	3.456	36.919
2025	3.390	2.681	3.574	2.730	2.975	2.819	3.043	2.434	2.403	2.381	1.761	1.486	31.677

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

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

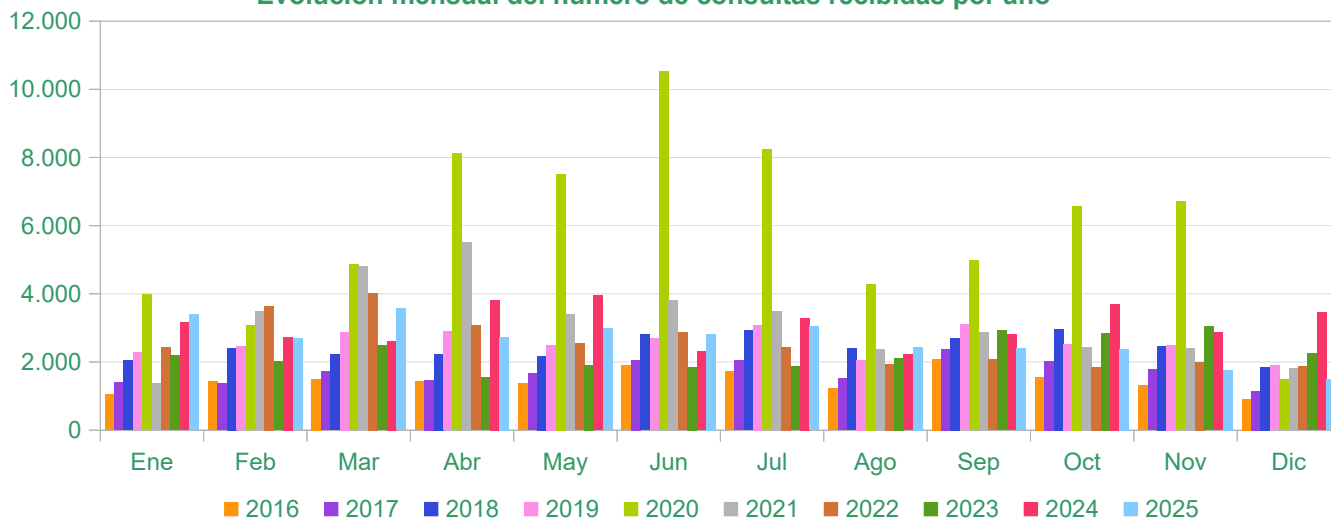


Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Evolución mensual del número de consultas recibidas por año



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

Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2016	6,0	8,2	8,6	8,2	7,8	10,8	9,9	7,0	12,0	8,9	7,5	5,2	100,0
2017	6,8	6,7	8,4	7,1	8,0	10,0	10,0	7,3	11,6	9,9	8,7	5,6	100,0
2018	7,0	8,3	7,6	7,7	7,4	9,6	10,0	8,2	9,3	10,2	8,5	6,3	100,0
2019	7,4	8,0	9,3	9,4	8,1	8,7	10,0	6,7	10,1	8,2	8,1	6,2	100,0
2020	5,7	4,4	6,9	11,5	10,7	15,0	11,7	6,1	7,1	9,4	9,5	2,1	100,0
2021	3,6	9,2	12,7	14,6	9,0	10,1	9,3	6,3	7,6	6,4	6,4	4,8	100,0
2022	7,9	11,9	13,1	10,0	8,3	9,3	8,0	6,3	6,7	6,0	6,5	6,1	100,0
2023	8,1	7,4	9,2	5,7	7,1	6,9	6,9	7,8	10,8	10,5	11,3	8,3	100,0
2024	8,5	7,4	7,1	10,3	10,7	6,2	8,9	6,0	7,6	10,0	7,8	9,4	100,0
2025	10,7	8,5	11,3	8,6	9,4	8,9	9,6	7,7	7,6	7,5	5,6	4,7	100,0

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

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

Sexo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hombre	5.854	5.793	6.897	9.455	20.834	20.789	16.173	14.843	13.151	11.780
Mujer	4.491	5.928	7.806	8.589	17.686	16.616	12.120	11.339	20.375	16.973
No consta	7.131	8.854	14.498	12.807	31.812	362	2.445	819	3.393	2.924
Total	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919	31.677

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

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

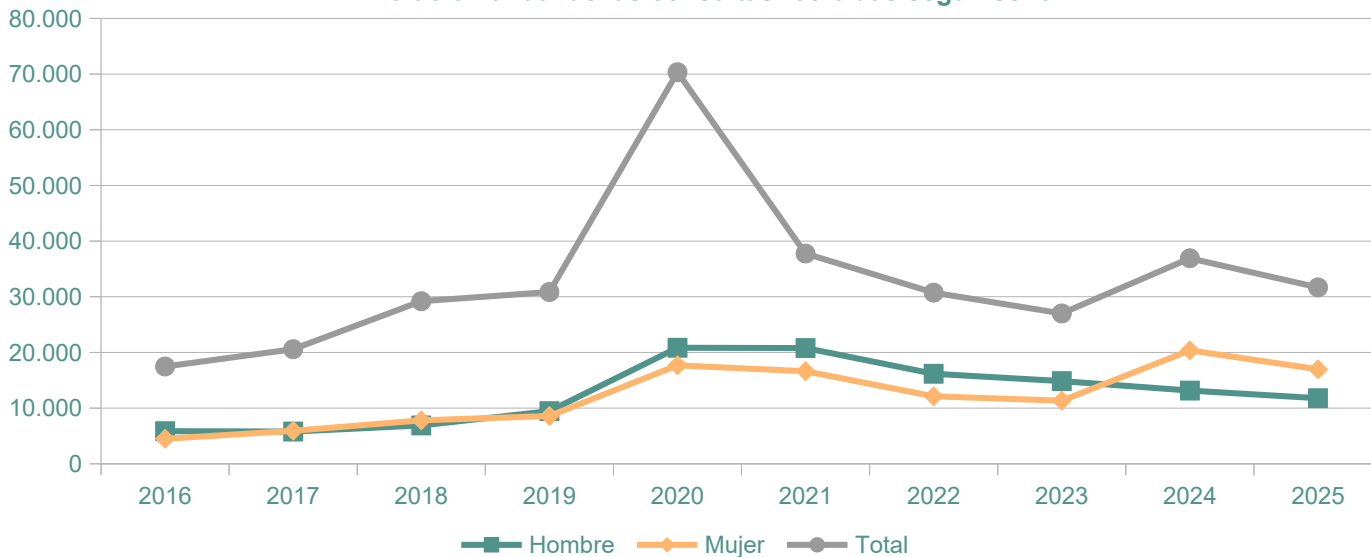


Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Evolución anual de las consultas recibidas según sexo

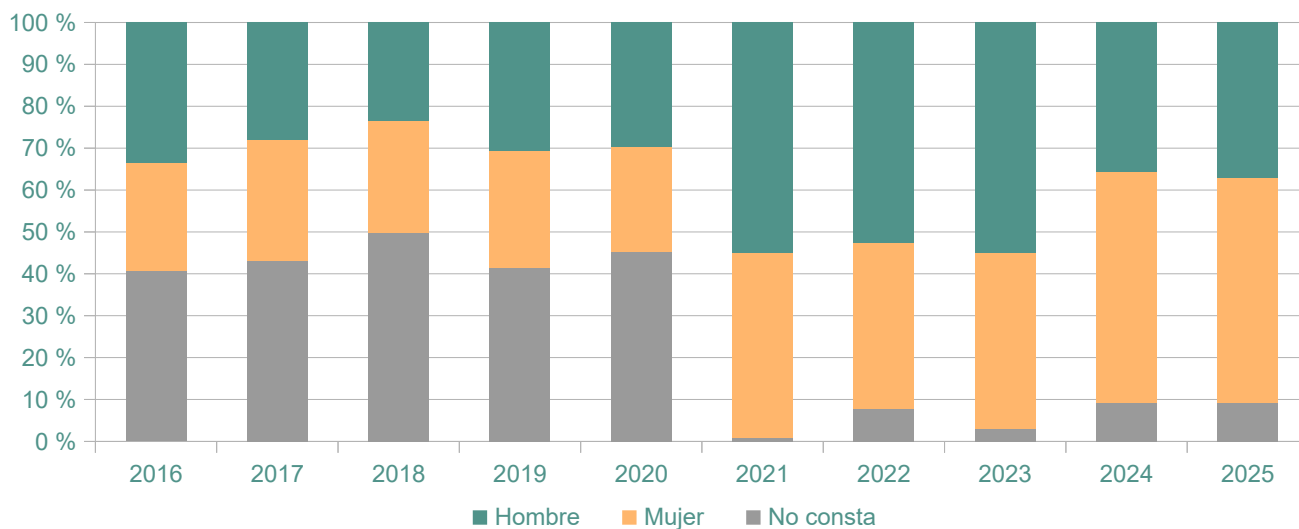


2.1.5. Evolución anual de la distribución porcentual de las consultas recibidas según sexo.

Sexo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hombre	33,5	28,2	23,6	30,6	29,6	55,0	52,6	55,0	35,6	37,2
Mujer	25,7	28,8	26,7	27,8	25,1	44,0	39,4	42,0	55,2	53,6
No consta	40,8	43,0	49,6	41,5	45,2	1,0	8,0	3,0	9,2	9,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

Distribución porcentual de las consultas recibidas según sexo





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

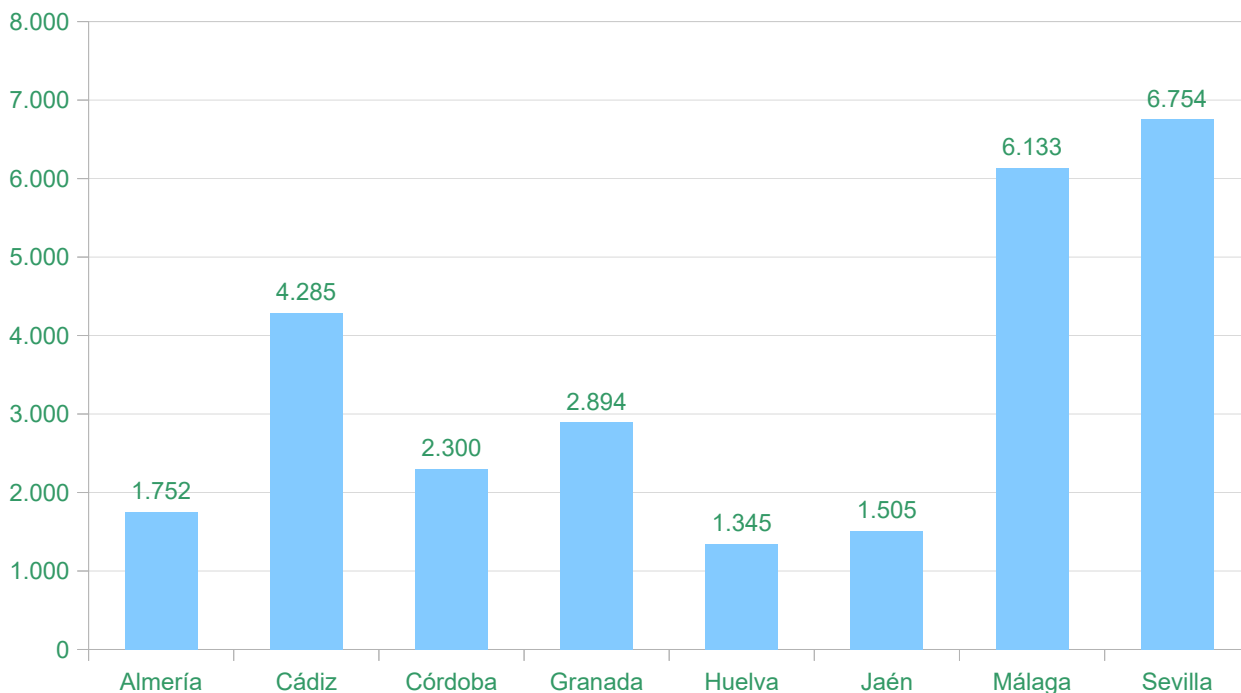
2.1.6. Evolución anual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Andalucía	557	468	404	603	865	34.593	16.267	24.176	30.390	26.968
Almería	34	26	26	32	73	2.267	1.067	1.785	2.045	1.752
Cádiz	65	48	53	73	132	4.861	2.301	3.576	4.752	4.285
Córdoba	38	30	25	37	76	2.897	1.304	2.070	2.500	2.300
Granada	46	41	40	60	78	3.333	1.561	2.408	3.169	2.894
Huelva	14	17	21	26	40	1.756	863	1.256	1.558	1.345
Jaén	27	21	22	31	39	1.631	844	1.198	1.628	1.505
Málaga	115	87	65	130	195	8.240	3.727	5.523	6.908	6.133
Sevilla	218	198	152	214	232	9.608	4.600	6.360	7.830	6.754
Resto de España	53	45	51	84	64	2.190	887	1.432	1.435	1.244
No consta	16.866	20.062	28.746	30.164	69.403	984	13.584	1.393	5.094	3.465
Total	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919	31.677

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

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

Número de consultas recibidas según provincia andaluza. Año 2025





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

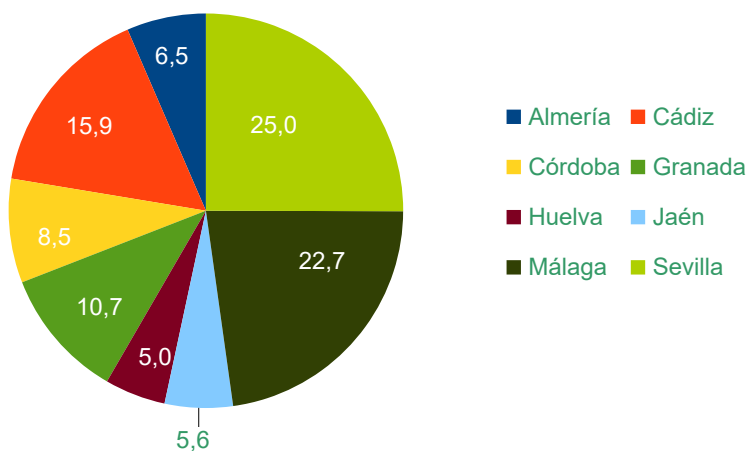
2.1.7. Evolución anual de la distribución porcentual del número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024
Andalucía ¹	3,2	2,3	1,4	2,0	1,2	91,6	52,9	89,5	82,3	85,1
Almería	6,1	5,6	6,4	5,3	8,4	6,6	6,6	7,4	6,7	6,5
Cádiz	11,7	10,3	13,1	12,1	15,3	14,1	14,1	14,8	15,6	15,9
Córdoba	6,8	6,4	6,2	6,1	8,8	8,4	8,0	8,6	8,2	8,5
Granada	8,3	8,8	9,9	10,0	9,0	9,6	9,6	10,0	10,4	10,7
Huelva	2,5	3,6	5,2	4,3	4,6	5,1	5,3	5,2	5,1	5,0
Jaén	4,8	4,5	5,4	5,1	4,5	4,7	5,2	5,0	5,4	5,6
Málaga	20,6	18,6	16,1	21,6	22,5	23,8	22,9	22,8	22,7	22,7
Sevilla	39,1	42,3	37,6	35,5	26,8	27,8	28,3	26,3	25,8	25,0
Resto de España	0,3	0,2	0,2	0,3	0,1	5,8	2,9	5,3	3,9	3,9
No consta	96,5	97,5	98,4	97,8	98,7	2,6	44,2	5,2	13,8	10,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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

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

Distribución del número de consultas recibidas según provincia andaluza. Año 2025





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

3. Canal chat

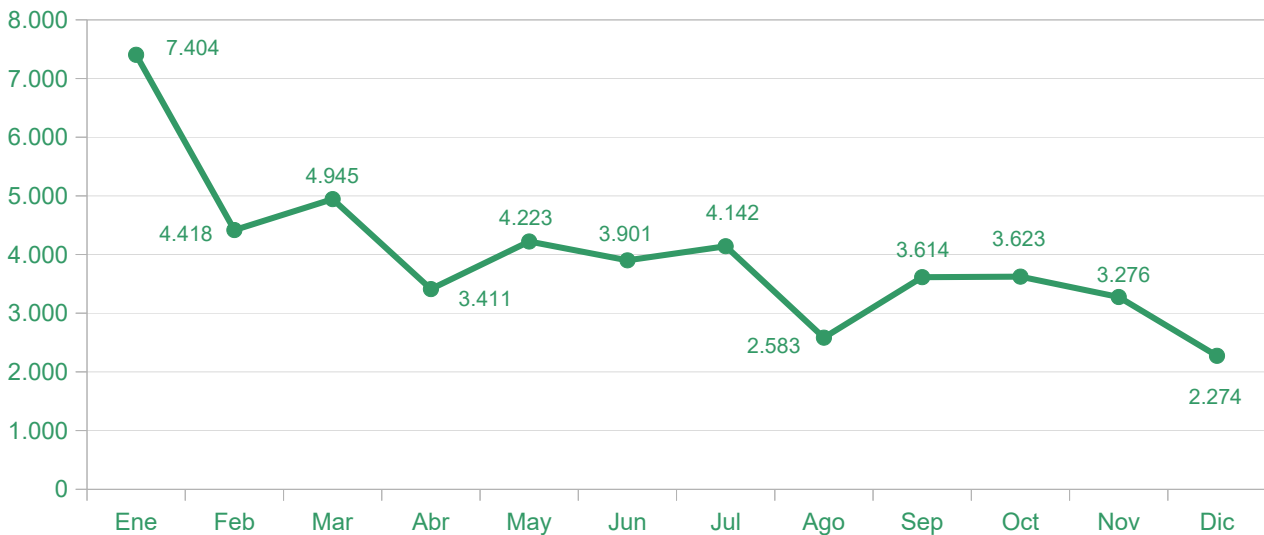
3.1. Consultas recibidas por canal chat. Año 2025.

3.1.1. Evolución mensual del número de consultas recibidas.

Valor	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Número	7.404	4.418	4.945	3.411	4.223	3.901	4.142	2.583	3.614	3.623	3.276	2.274	47.814
Porcentaje	15,5	9,2	10,3	7,1	8,8	8,2	8,7	5,4	7,6	7,6	6,9	4,8	100,0

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

Evolución anual del número de consultas recibidas



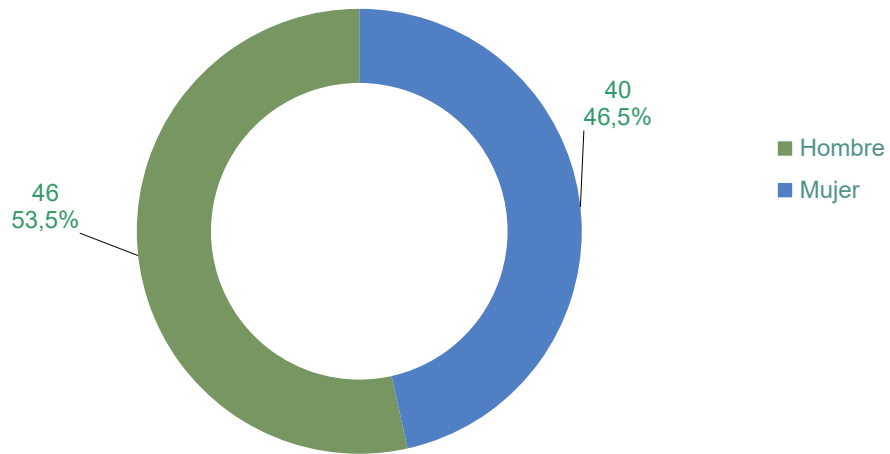
3.1.2. Número de consultas recibidas según sexo.

Sexo	Número	Porcentaje
Hombre	46	0,1
Mujer	40	0,1
No consta	47.728	99,8
Total	47.814	100,0

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



Número de consultas recibidas según sexo*



*Sólo se muestra la distribución según sexo para las consultas recibidas en las que se conoce el sexo

3.1.3. Número de consultas recibidas según ámbito territorial.

Ámbito territorial	Número	Porcentaje
Andalucía	24	0,1
Almería	3	12,5
Cádiz	4	16,7
Córdoba	3	12,5
Granada	-	-
Huelva	-	-
Jaén	-	-
Málaga	11	45,8
Sevilla	3	12,5
Resto de España	922	1,9
No consta	46.868	98,0
Total	47.814	100,0

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

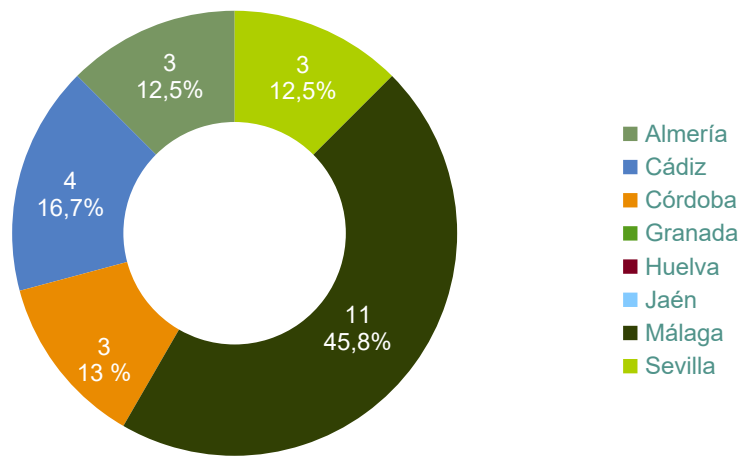


Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Número de consultas recibidas según provincia andaluza





Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

4. Conclusiones

4.1. Distribución de consultas recibidas por canal utilizado.

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

Canal	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Teléfono ¹	137.301	154.509	211.927	225.441	316.654	472.423	277.883	328.552	321.613	354.872
Escrito ²	17.476	20.575	29.201	30.851	70.332	37.767	30.738	27.001	36.919	31.677
Chat ³	-	-	-	-	-	-	-	30.576	69.902	47.814
Total	154.777	175.084	241.128	256.292	386.986	510.190	308.621	386.129	428.434	434.363

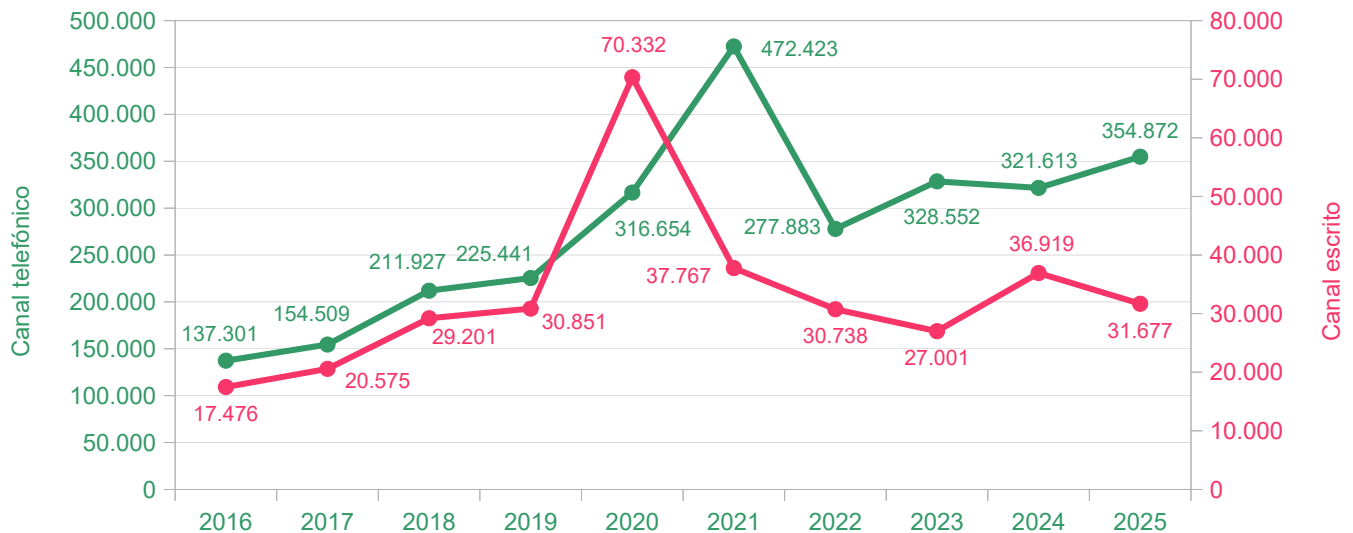
(1) Los datos comprendidos entre los años 2016 y 2021 corresponden a las llamadas atendidas en el teléfono de Información Administrativa General, 955062627, y a partir de 2022, las llamadas atendidas por agente físico del Servicio 012.

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

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

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

Evolución anual del número de consultas recibidas según canal utilizado



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

Sexo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Teléfono	88,7	88,2	87,9	88,0	81,8	92,6	90,0	85,1	75,1	81,7
Escrito	11,3	11,8	12,1	12,0	18,2	7,4	10,0	7,0	8,6	7,3
Chat	-	-	-	-	-	-	-	7,9	16,3	11,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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



Junta de Andalucía

Consejería de Justicia,
Administración Local
y Función Pública

Estadística de consultas realizadas por la ciudadanía sobre información general al Servicio 012 de la Junta de Andalucía. Año 2025

Distribución porcentual de las consultas recibidas según canal utilizado

