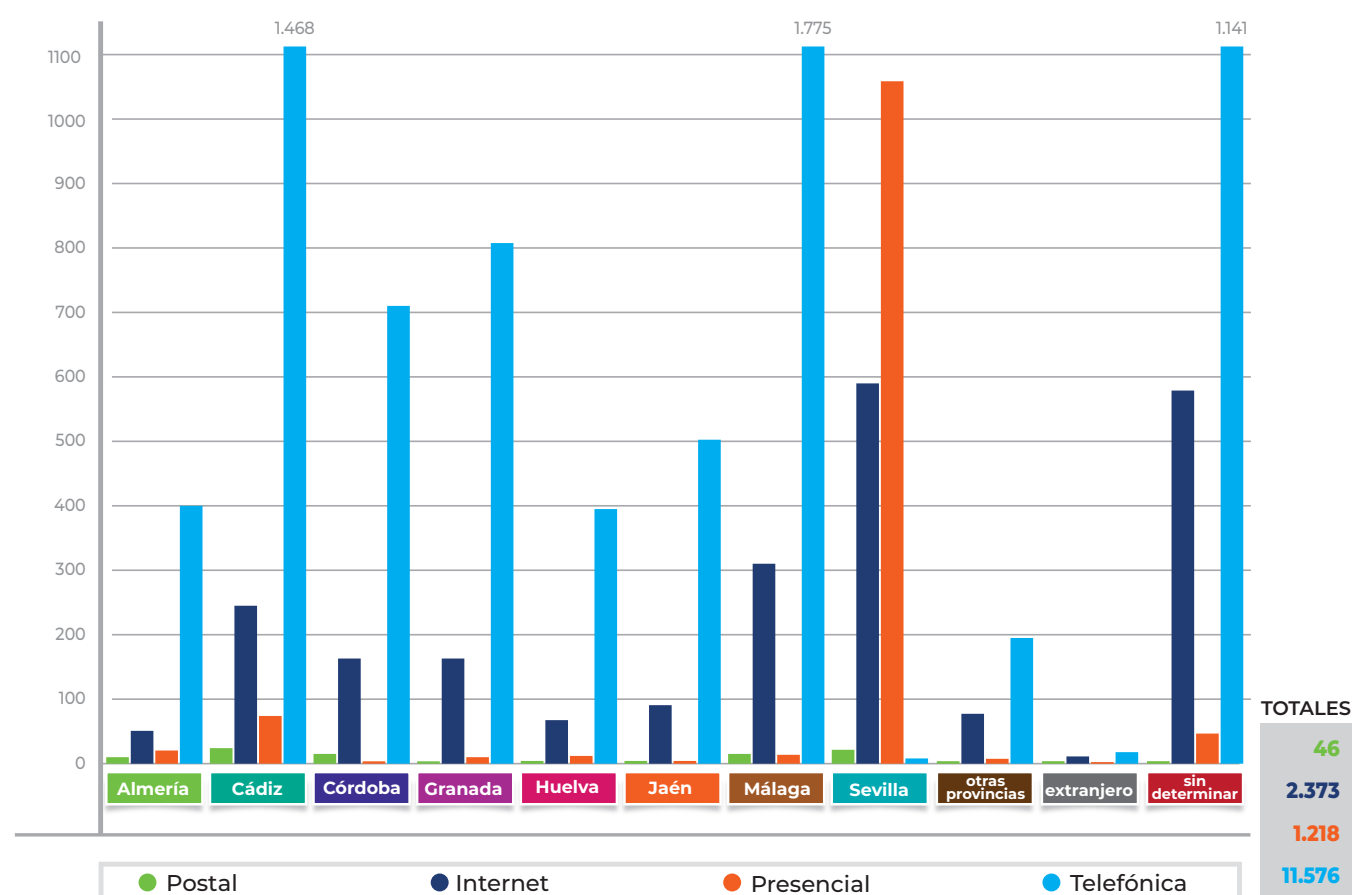


Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Telf. Menor	R. Social	Total	%
enero	2	251	817	52	12	56	1.190	7,07%
febrero	3	228	838	124	8	70	1.271	7,55%
marzo	2	82	970	159	13	118	1.344	7,99%
abril	1	2	1.289	314	5	216	1.827	10,86%
mayo	5	4	978	277	15	202	1.481	8,80%
junio	8	75	1.096	296	9	211	1.695	10,07%
julio	5	110	1.044	177	15	112	1.463	8,69%
agosto	6	92	853	255	4	74	1.284	7,63%
septiembre	2	104	1.049	204	19	49	1.427	8,48%
octubre	3	108	957	178	15	152	1.413	8,40%
noviembre	2	82	987	180	14	123	1.388	8,25%
diciembre	7	80	698	157	10	93	1.045	6,21%
Total:	46	1.218	11.576	2.373	139	1.476	16.828	100,00%

3.2.3. Distribución de consultas en atención al canal de comunicación empleado, por provincias

Desde la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, la Oficina de Información se mantuvo sin atención presencial para seguir las indicaciones de las instrucciones sobre el estado de alarma.

No obstante, desde el mismo día 16 de marzo, se ha mantenido un sistema de atención, tanto telefónico, como a través de Redes Sociales y correo electrónico para seguir informando y atendiendo a todas las personas que han demandado nuestra atención. Esta situación motivó una bajada en las atenciones presenciales que, no obstante, se reanudaron en el primer momento en que fue posible, restableciendo el servicio de atención presencial el día 22 de junio.



Provincias	Postal	%	Presencial	%	Telefónica	%	Internet	%	Telf. Menor	%	R. Social	%	Total	%
Almería	4	8,70%	16	1,31%	400	3,46%	63	2,65%	10	7,19%	9	0,61%	502	2,98%
Cádiz	10	21,74%	73	5,99%	1.468	12,68%	246	10,37%	16	11,51%	34	2,30%	1.847	10,98%
Córdoba	5	10,87%	2	0,16%	710	6,13%	163	6,87%	6	4,32%	10	0,68%	896	5,32%
Granada	2	4,35%	4	0,33%	807	6,97%	163	6,87%	3	2,16%	9	0,61%	988	5,87%
Huelva	1	2,17%	8	0,66%	397	3,43%	82	3,46%	2	1,44%	1	0,07%	491	2,92%
Jaén	1	2,17%	1	0,08%	502	4,34%	94	3,96%	4	2,88%	2	0,14%	604	3,59%
Málaga	6	13,04%	5	0,41%	1.775	15,33%	306	12,90%	30	21,58%	12	0,81%	2.134	12,68%
Sevilla	15	32,61%	1.062	87,19%	4.167	36,00%	590	24,86%	53	38,13%	27	1,83%	5.914	35,14%
Otras Provincias	0	0,00%	3	0,25%	198	1,71%	83	3,50%	5	3,60%	3	0,20%	292	1,74%
Extranjero	1	2,17%	0	0,00%	11	0,10%	4	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	16	0,10%
Sin Determinar	1	2,17%	44	3,61%	1.141	9,86%	579	24,40%	10	7,19%	1.369	92,75%	3.144	18,68%
TOTAL	46	0,27%	1.218	7,24%	11.576	68,79%	2.373	14,10%	139	0,83%	1.476	8,77%	16.828	100,00%

Como puede comprobarse en la tabla adjunta, el mayor número de consultas se realizan de manera telefónica, debido a que solo existe una Oficina de atención física en la capital de la Comunidad Autónoma, no teniendo Delegaciones en otras provincias.

En total, hemos atendido personalmente a 1.218 personas, lo que representa un 7,24 % del total de las consultas.

Se consolida un año más el enorme protagonismo que tiene el **canal telefónico** como medio preferido por la ciudadanía para plantear sus consultas, que alcanza un porcentaje del 68,79 % y más en este año en el que ha sido más difícil la atención presencial, no pudiendo realizar nada más que tres salidas para las visitas comarcales: Rota, Sanlúcar y Alto Almanzora.

Las consultas ciudadanas a través de los nuevos canales de información y comunicación puestos a su disposición (redes sociales, página web y correo electrónico) suponen ya un 23% del total de las consultas atendidas.

