

Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2023



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SERVICIO



Servicio de Información y Atención a la ciudadanía

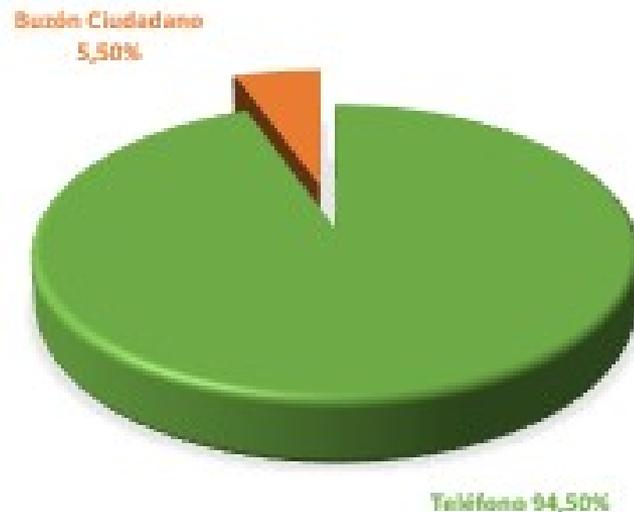
Consultas recibidas por canales de entrada

Se ha recibido en el Servicio 50.812 consultas:

- Teléfono: 48.019 consultas
- Buzón ciudadano: 2.793 consultas

Canal Administración Electrónica 103.268 visitas .

Se ha atendido una media de 206 consultas/día.



* Datos de junio a diciembre de 2023, ya que es a partir de junio 2023 cuando se empieza a usar Google Analytics en esta dimensión (sin datos anteriores a esa fecha).

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Portal Web de la CSMAEA: <https://juntadeandalucia.es/organismos/sostenibilidadmedioambienteyeconomiaazul.html>



Servicios

Catálogo de procedimientos y servicios

Canales de presentación

- Ventanilla electrónica
- Oficinas de asistencia en materia de registros
- Presentación electrónica general
- Presentación de licitaciones electrónicas
- Presentación de facturas electrónicas

Información y seguimiento

- Carpeta ciudadana
- Cartas de servicio
- Sugerencias y reclamaciones

Actualidad

- Novedades
- Últimas noticias
- Histórico de noticias
- Agenda

Servicios de información

- Normativa
- Participación
- Catálogo de publicaciones
- Estadística y cartografía
- Servicios de atención a la ciudadanía
- [Ver más](#)

Directo a

- [Plataforma de contratación](#)
- [Recogida y gestión de residuos](#)
- [Licencias de caza y pesca continental](#)
- [Unidad de Igualdad de Género](#)
- [Servicio de información y atención ciudadana](#)

DIRECTO A

Medio natural y forestal

- Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía
- Planificación y Ordenación Forestal
- Centros de recuperación de especies amenazadas

Sostenibilidad y cambio climático

- Cantidad del aire en Andalucía
- Cambio climático
- Suelos contaminados

Información, planificación y sensibilización

- Red de información ambiental de Andalucía
- Planificación y Evaluación Ambiental
- Sensibilización y educación para la sostenibilidad

Economía azul

- ¿Qué es la Economía Azul?
- La Estrategia Andaluza de Economía Azul Sostenible
- Sectores de la Economía Azul

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

Portal Ambiental de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/home>



Portal Ambiental de Andalucía

ACERCA DE... ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS |

Inicio / Servicios / Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)



☆☆☆☆☆ | Media: 0.0 | Votos: 0

El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC) (PDF 1,86 MB), inicia su funcionamiento a finales de 2009, en cumplimiento de la normativa vigente reguladora de la atención directa al ciudadano y de los derechos de acceso a la información en materia de medio ambiente.

El principal objetivo del SIAC, es facilitar la asistencia personalizada a la totalidad de la ciudadanía, así como proporcionar cualquier tipo de Información de carácter Ambiental sobre nuestro territorio y las actuaciones que en él se desarrollan.

A través del SIAC los ciudadanos pueden plantear sus consultas relacionadas con el medio ambiente mediante una plataforma multicanal de atención telefónica y de atención telemática:

1. Vía telefónica, de lunes a viernes, de 8,00 a 20,00 h., a través del número 954 54 44 38 (con tarifa plana).
2. Vía telemática a través de esta sección del Portal Ambiental de Andalucía, se puede acceder al Buzón de atención ciudadana para enviar sus consultas, peticiones, sugerencias o reclamaciones, servicio disponible las 24 horas del día. También podrá acceder a los trámites y servicios de Medio Ambiente y para más información consultar las preguntas frecuentes. El Tramitador de las solicitudes de información ambiental, de acuerdo con lo establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio mediante una plataforma telemática permite la presentación de las solicitudes de información ambiental a través del Canal de Administración Electrónica, mediante certificado digital, aunque también se puede solicitar de manera presencial, mediante un escrito dirigido a la Viceconsejería.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

Portal Ambiental de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/medioambiente/siac

ACERCA DE... | ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS | 🔍



Buzón de Atención Ciudadana

Bienvenido al buzón del ciudadano, a través del cual podrá formular de manera sencilla y eficaz sus consultas, peticiones y sugerencias en materia de medio ambiente.



Preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes



Derecho de Acceso a la Información Ambiental

Consulta los canales para realizar solicitudes de información ambiental a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.



Trámites y Servicios de Medio Ambiente

Trámites de Medio Ambiente del Canal de Administración Electrónica



Transparencia

Publicidad activa de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible



Informes y estadísticas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

Servicios / Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Buzón de Atención Ciudadana



Buzón del Ciudadano > Realizar una consulta

Mis Datos

DNI/NIE/CIIF:

Nombre:

Apellidos:

Tipo de contacto: Ciudadano

(*) Correo electrónico:

Código Postal:

Teléfono:

Notificar por SMS:

(*) si desea tener una respuesta personalizada o bien desea hacer un seguimiento del estado de su consulta o petición, será necesario que nos especifique una **cuenta de correo electrónico**.

Mensaje

(*)Asunto

(*)Descripción

(**) Documento adjunto Ninguno archivo selec.

(**)El tamaño máximo del fichero es de 2Mb

Durante el 2023 se han recibido 2.793 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 233 consultas /mes.

A través de un formulario, la ciudadanía puede enviar las 24 horas del día:

- Consultas, opiniones, sugerencias y propuestas para mejorar la web.
- Reclamaciones a través del acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

Servicios/ Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC) / Preguntas frecuentes.



Portal Ambiental de Andalucía

ACERCA DE... | ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS | Q

[Inicio](#) / [Detalle](#) / [Detalle Índice](#) / [Preguntas frecuentes](#)

Preguntas frecuentes

☆☆☆☆☆ | Media: 0.0 | Votos: 0



En este apartado se trata de dar respuesta a las preguntas realizadas con más frecuencia por los ciudadanos a través del Buzón habilitado en esta página web. Se han clasificado todas las preguntas en función de la temática ambiental a las que hacen referencia.

- Agua
- Atmosfera
- Biodiversidad y vegetación
- Cambio climático y clima
- Caza y Pesca continental
- Sensibilización y Formación
- Espacios protegidos
- Planificación y evaluación ambiental
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano
- Medio forestal
- Participación e información ambiental
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos y Economía Circular
- Responsabilidad ambiental
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias y corredores verdes
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica

Aproximadamente 250
preguntas frecuentes
disponibles.

Datos Generales

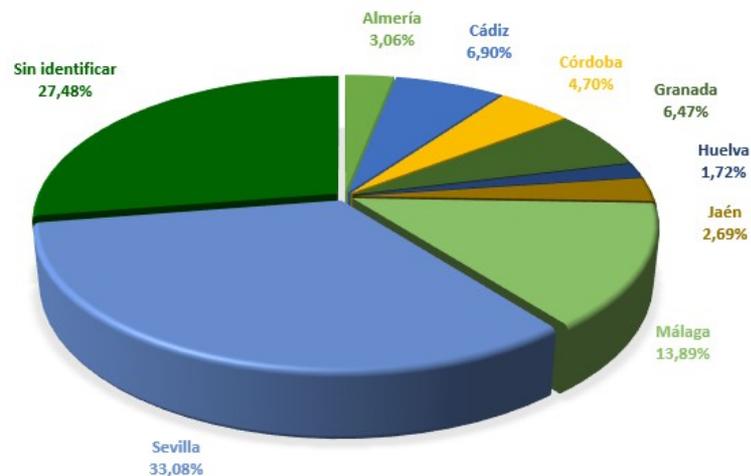
En 2023 se han registrado 802.037 visitas en el Portal Ambiental de Andalucía, con más de 2.993.608 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas Portal Ambiental	
Usuarios	802.037
Páginas vistas	2.993.608
Páginas/visitas	2,24
Promedio de tiempo	0:03:32
Usuarios nuevos	689.183

Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del Portal Ambiental de Andalucía:

- Andalucía: 51,54%
- Resto de España: 32,92 %
- Extranjero: 15,54 %



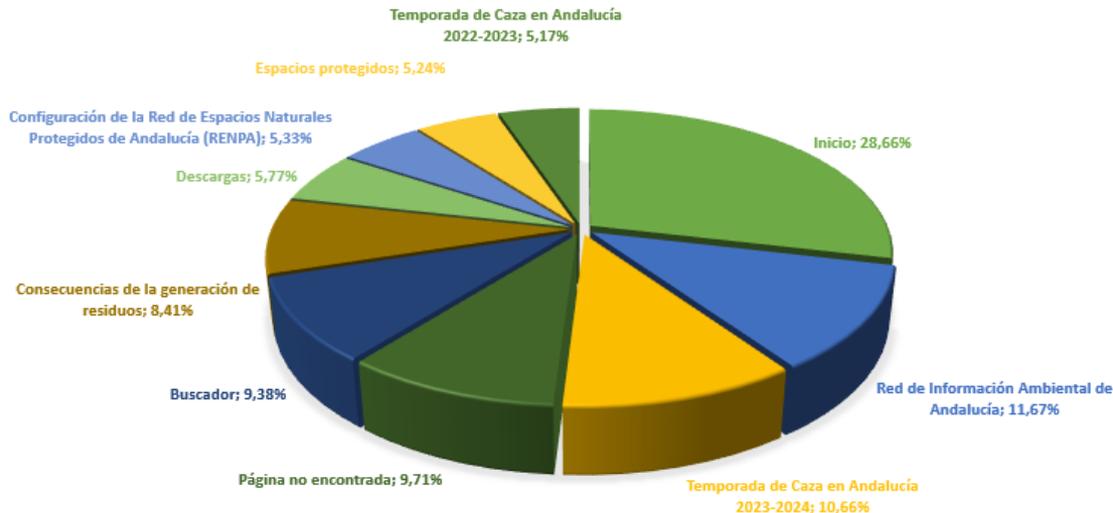
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Cádiz.

* Datos de junio a diciembre de 2023, ya que es a partir de junio 2023.

Tipo de Página más visitada

La página de inicio, así como la Red de Información Ambiental de Andalucía fueron las páginas más visitadas.

* Datos de junio a diciembre de 2023, sin datos anteriores a esa fecha.



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención telemática

Servicios/ Canal de Administración Electrónica

Datos Generales

En 2023 se han registrado 103.268 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 331.954 páginas visitadas.

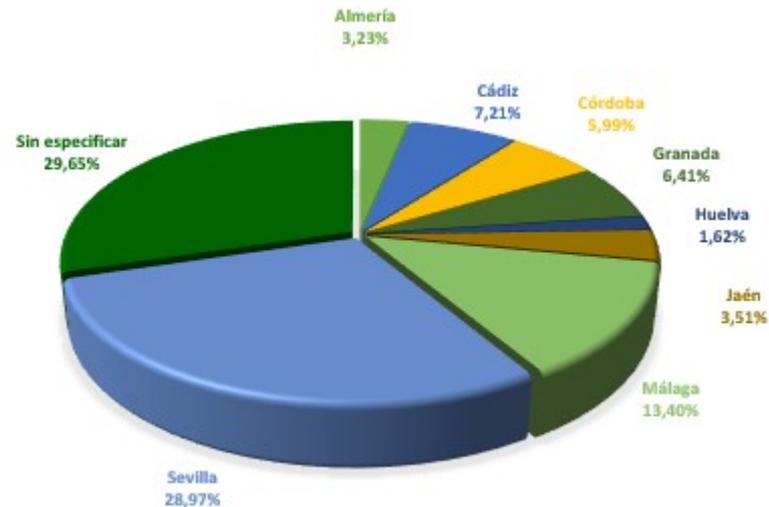
Datos Básicos Visitas CAE * (junio-diciembre 2023)	
Usuarios	103.268
Páginas vistas	331.954
Páginas/visitas	2,11
Promedio de tiempo	0:05:10
Usuarios nuevos	89.182

* Datos de junio a diciembre de 2023, ya que es a partir de junio 2023 cuando se empieza a usar Google Analytics en esta dimensión (sin datos anteriores a esa fecha).

Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 67,20 %
- Resto de España: 30,82 %
- Extranjero: 1,98 %



De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registra el mayor número de usuarios, seguida de Málaga y Cádiz.

* Datos de junio a diciembre de 2023, ya que es a partir de junio 2023 cuando se empieza a usar Google Analytics en esta dimensión (sin datos anteriores a esa fecha).

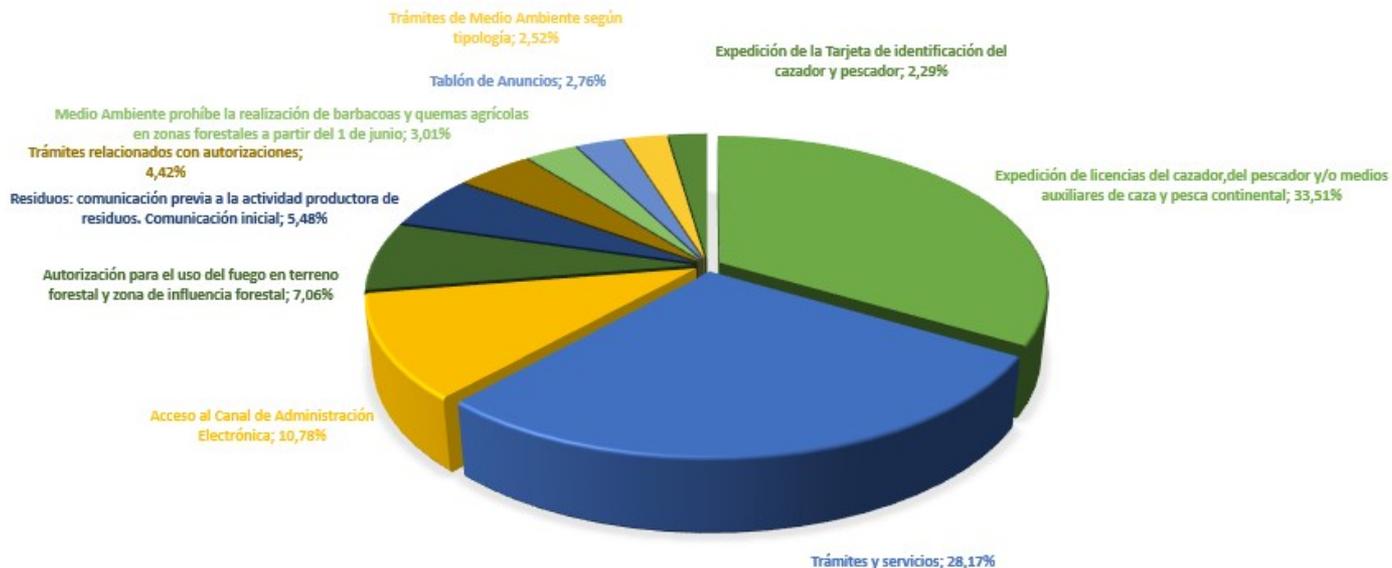
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Canal de Administración Electrónica

Tipo de Página más visitada

La expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental fue el procedimiento más visitado por los usuarios.

* Datos de junio a diciembre de 2023, ya que es a partir de junio 2023 cuando se empieza a usar Google Analytics en esta dimensión (sin datos anteriores a esa fecha).



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC) SIAC TELEFÓNICO - Servicio de atención a la ciudadanía/ Atención telefónica

Tipo de Procedimiento más visitado



954 54 44 38

Teléfono de Información y Atención Ciudadana de la Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul .

Disponible de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente.

De los valores registrados durante el 2023 se puede afirmar que la evolución general del Servicio en el período analizado ha sido positiva, algo que queda plasmado en los resultados de las encuestas, tanto telefónicas como telemáticas, realizadas a la ciudadanía usuaria del servicio, que trasladan su satisfacción tanto con el servicio recibido por parte de los integrantes del mismo, como con la información suministrada.

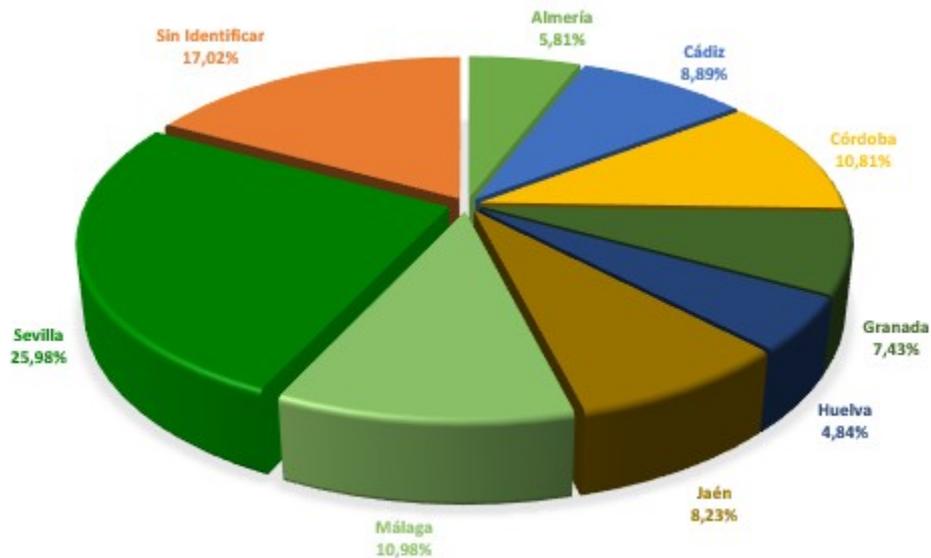
Volumen de llamadas recibidas

Durante 2023 se ha recibido en el servicio telefónico 61.415 llamadas, siendo atendidas 48.019 llamadas:



El 2,79% del total de llamadas abandonadas fueron recuperadas del buzón de voz, contactando desde el Servicio con los usuarios para atender a sus necesidades.

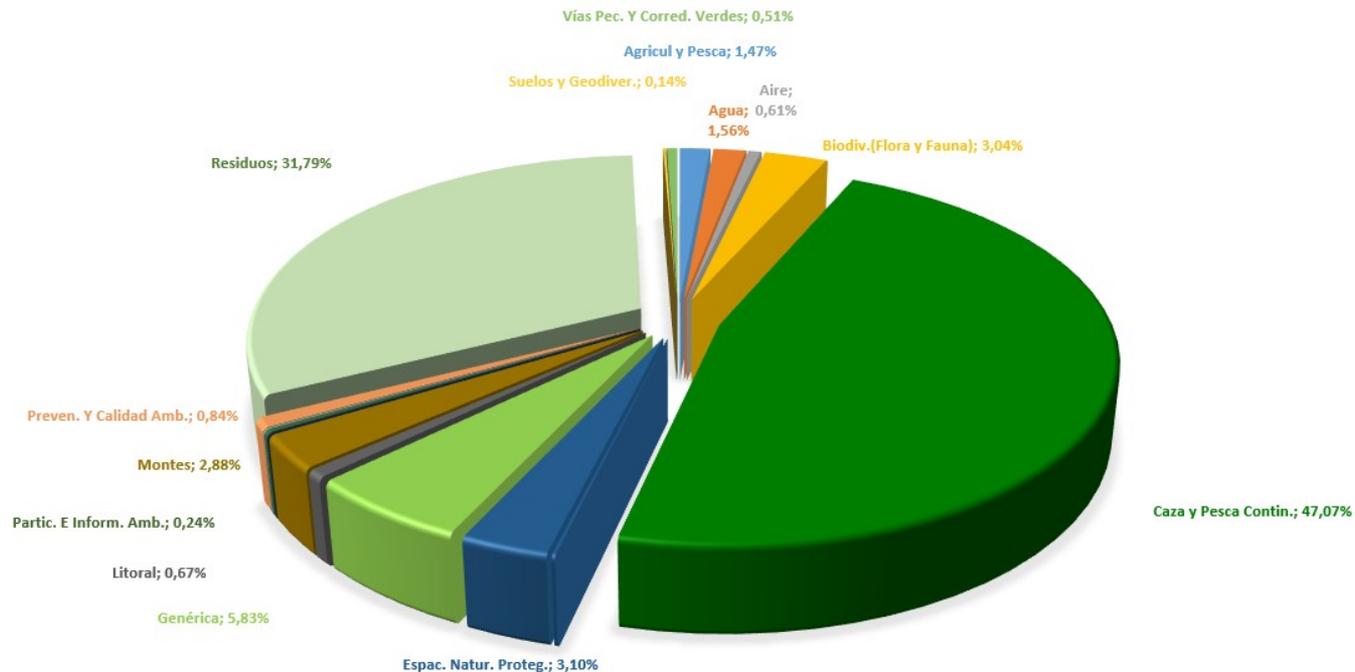
Provincia de Referencia de las Consultas



La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Córdoba.

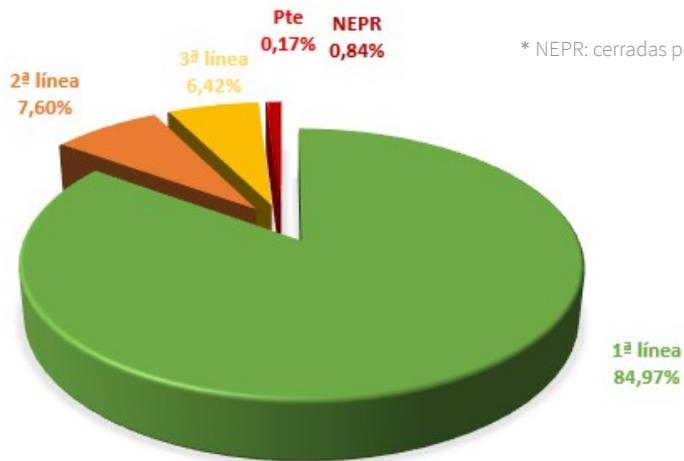
Sin Identificar*: % de consultas no georreferenciadas o que hacen referencia a todo el territorio Andaluz.

Temáticas más consultadas



Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con Caza y Pesca Continental, Residuos y Genéricas.

Resolución de consultas por niveles

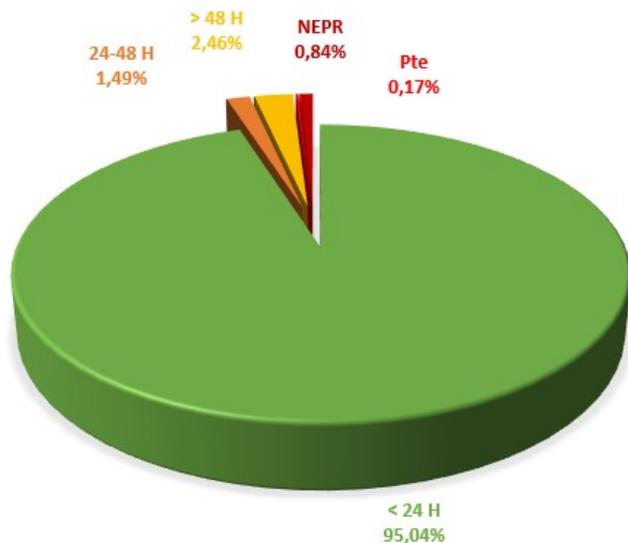


* NEPR: cerradas por procedimiento, demora en el tiempo de resolución.

Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 42.932 resueltas por 1ª Línea
- 3.841 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)
- 3.245 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CSMAEA)

Plazo de resolución de consultas



* NEPR: cerradas por procedimiento, demora en el tiempo de resolución.

El 96,53 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 95,04% en un plazo de tiempo inferior a 24 h).

Control de calidad: encuestas de Satisfacción

Los resultados de las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad a los ciudadanos reflejan los siguientes datos:

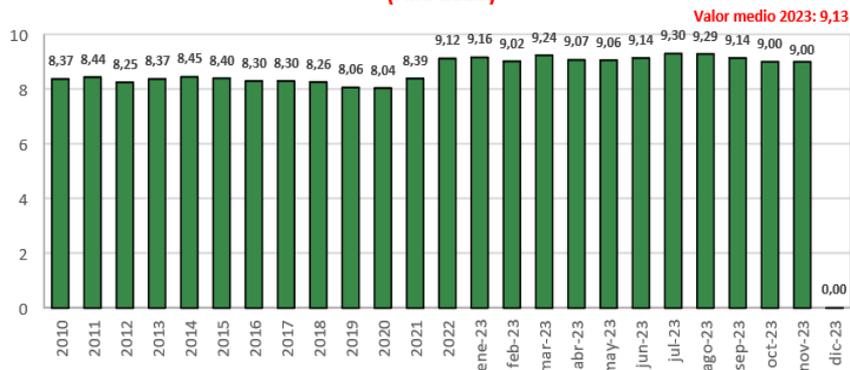
- El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 80,29% el buzón del ciudadano.
- El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 71,11 % el buzón del ciudadano.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SIAC Telefónico y Telemático

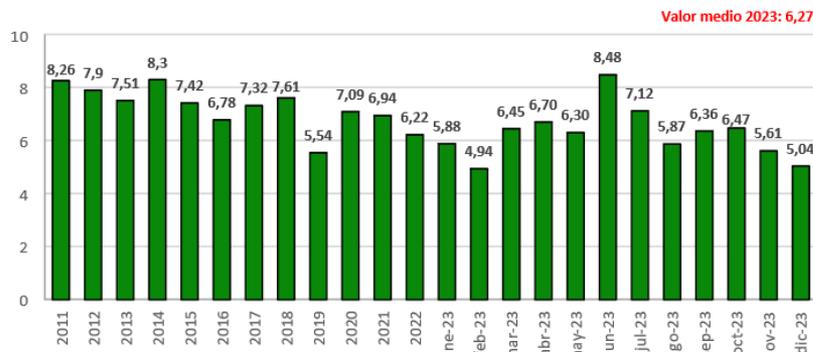
Control de calidad: Satisfacción Global

Valoración Global usuarios SIAC telefónico
(Año 2023)



* mes de diciembre sin datos por problemas técnicos

Valoración Global usuarios buzón del Ciudadano
(Año 2023)



El grado de satisfacción global se obtiene de encuestas personales realizadas a los ciudadanos usuarios del Servicio, en el caso del Servicio telefónico.

En el buzón del ciudadano, se obtienen de encuestas impersonales que los usuarios remiten al SIAC.



Junta de Andalucía