

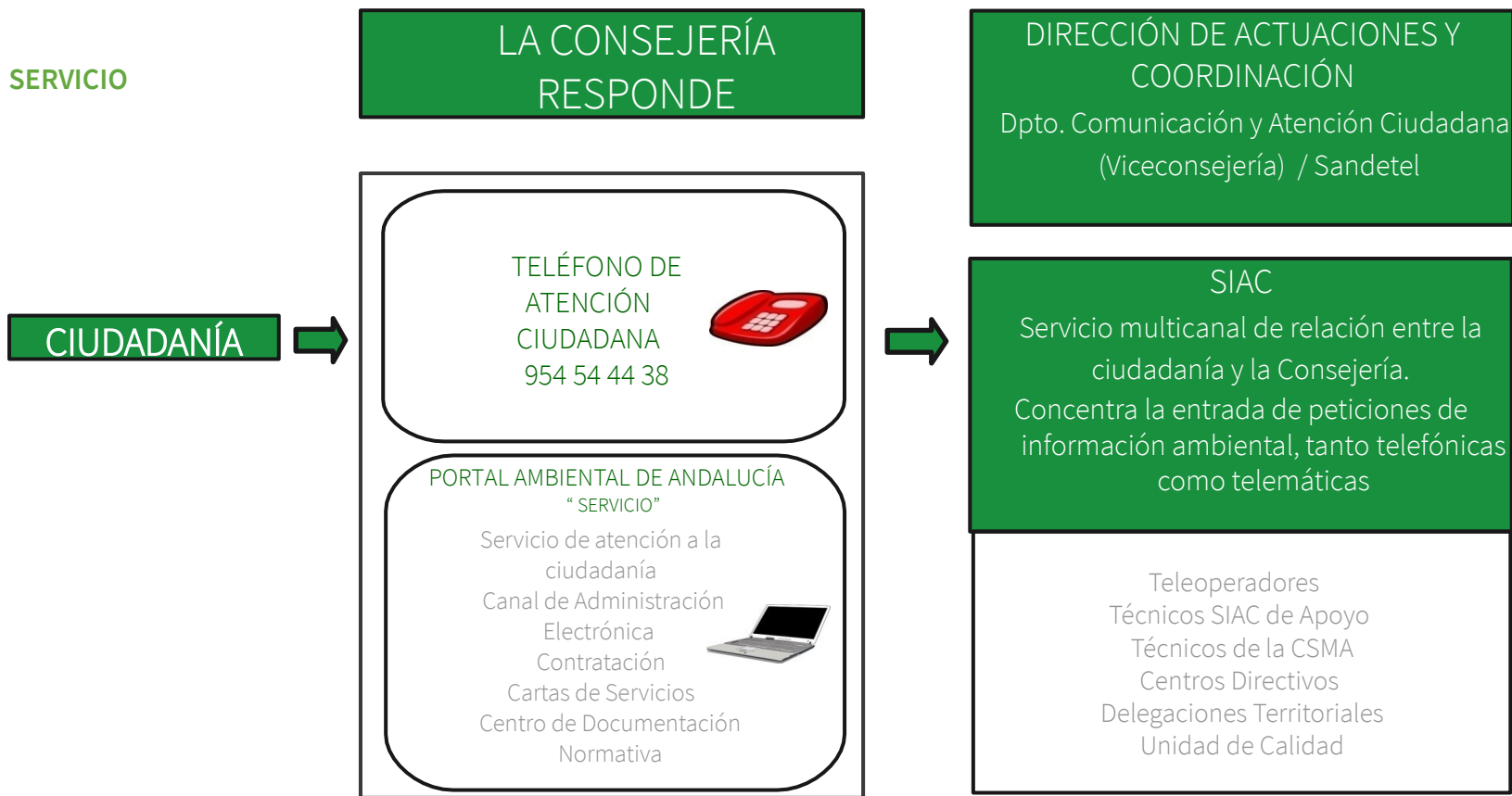
Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2024

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SERVICIO

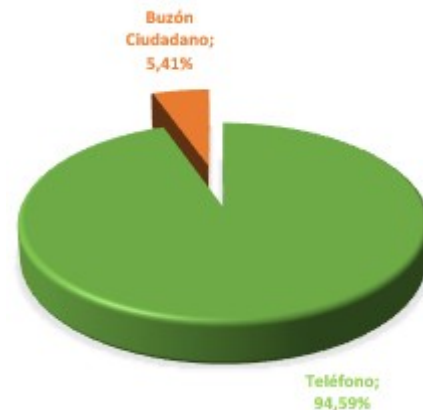


Consultas recibidas por canales de entrada

Se ha recibido en el Servicio 47.353 consultas:

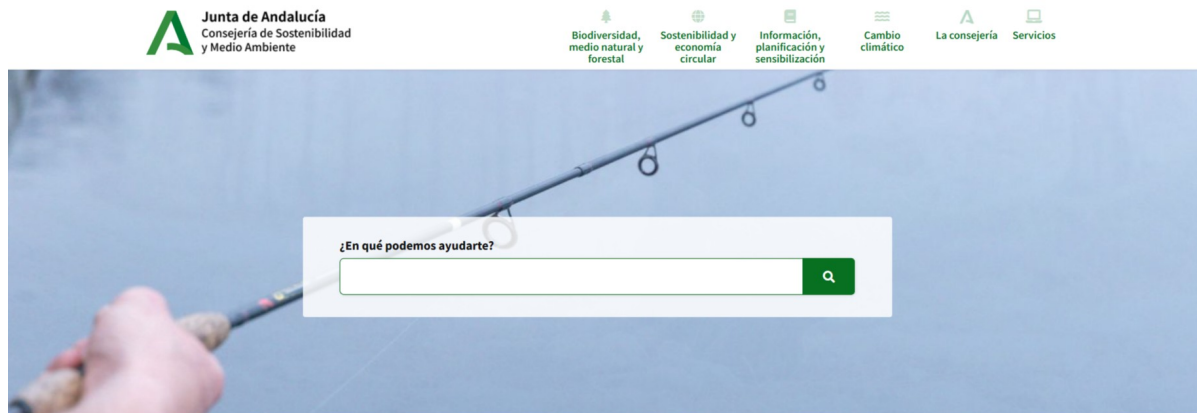
- Teléfono: 44.791 consultas
- Buzón ciudadano: 2.562 consultas
- Portal Ambiental de Andalucía: 844.310 visitas.
- Canal Administración Electrónica 151.929 visitas.
- Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía: 13.796 visitas.

Se ha atendido una media de 187 consultas/día.



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Portal Web de la CSMA: <https://juntadeandalucia.es/organismos/sostenibilidadymedioambiente.html>



DIRECTO A

 Biodiversidad, Medio Natural y Forestal Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía Planificación y Ordenación Forestal Centros de recuperación de especies amenazadas	 Sostenibilidad y Economía Circular Calidad del aire en Andalucía Buscador de productores y gestores de residuos Visor de Calidad Ambiental de los Suelos de Andalucía	 Información, planificación y sensibilización Red de información ambiental de Andalucía Planificación y Evaluación Ambiental Sensibilización y educación para la sostenibilidad	 Cambio climático Escenarios locales de cambio climático Redes temáticas de seguimiento y control del Cambio Global Portal Andaluz del Cambio Climático
---	--	---	---

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

 ¿Qué estás buscando?



Cambio climático



Ayudas y
subvenciones (CAE)



Residuos y Economía
Circular



Biodiversidad,
Geodiversidad y
Hábitats



Atmósfera



Espacios Protegidos



Sensibilización y
Formación



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

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



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: 3.3 | Votos: 24

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 954 544 438 (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

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



Junta de Andalucía
Consejería de Sostenibilidad
y Medio Ambiente



BUZÓN DEL CIUDADANO

Buzón del Ciudadano > Realizar una consulta

Mis Datos

DNI/NIE/CIF:
Nombre:
Apellidos:
Tipo de contacto:
(*) Correo electrónico:
Código Postal:
Teléfono:
Notificar por SMS:

Ciudadano

☐

(*) 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

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

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

Enviar

Durante el 2024 se han recibido 2.562 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 213 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

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

Preguntas frecuentes

★★★★★ | Media: 5.0 | Votos: 1



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
- Atmósfera
- 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

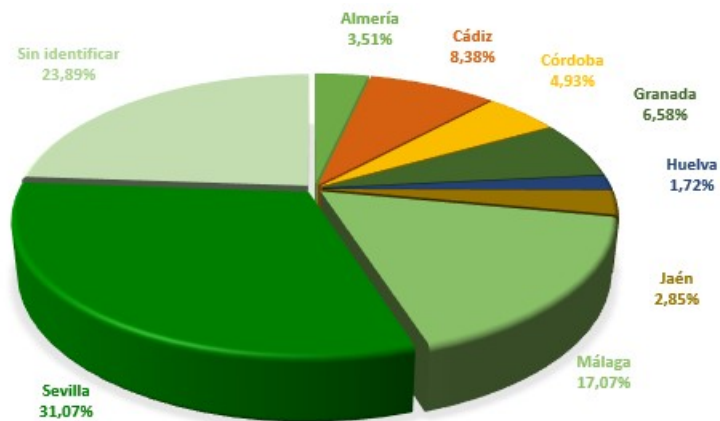
En 2024 se han registrado 844.310 visitas en el Portal Ambiental de Andalucía, con más de 5.508.828 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas Portal Ambiental	
Usuarios	844.310
Páginas vistas	5.508.828
Páginas/visitas	4,28
Promedio de tiempo	0:04:28
Usuarios nuevos	706.208

Procedencia de los Usuarios

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

- Andalucía: 53,21%
- Resto de España: 31,58%
- Extranjero: 14,96%



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 REDIAM. WMS Zonas inundables de Andalucía fueron las páginas más visitadas.



Datos Generales

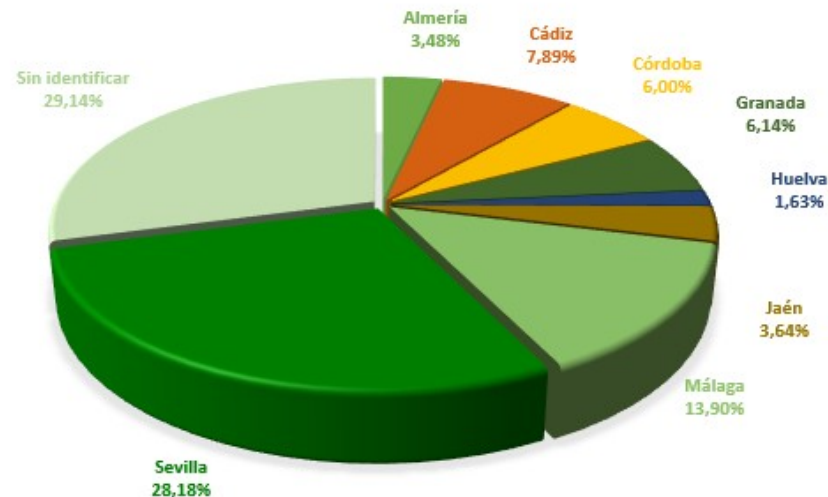
En 2024 se han registrado 151.929 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 502.577 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Usuarios	151.929
Páginas vistas	502.577
Páginas/visitas	2,13
Promedio de tiempo	0:04:22
Usuarios nuevos	124.928

Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CA

- Andalucía: 67,79 %
- Resto de España: 30,27 %
- Extranjero: 1,94 %



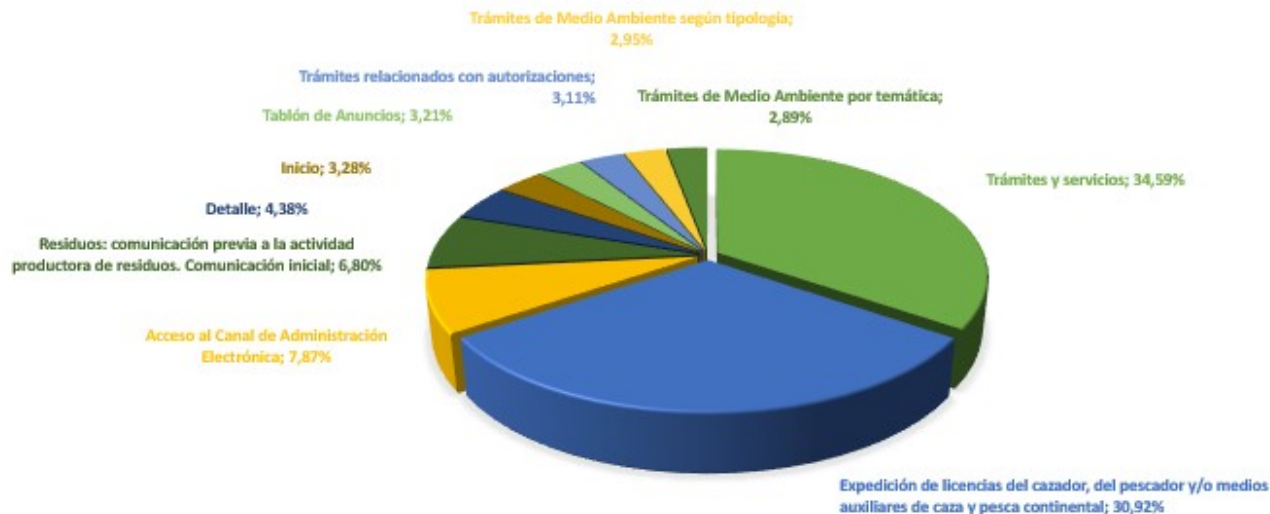
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Cádiz.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Canal de Administración Electrónica

Tipo de Página más visitada

Trámites y Servicios y 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 Generales

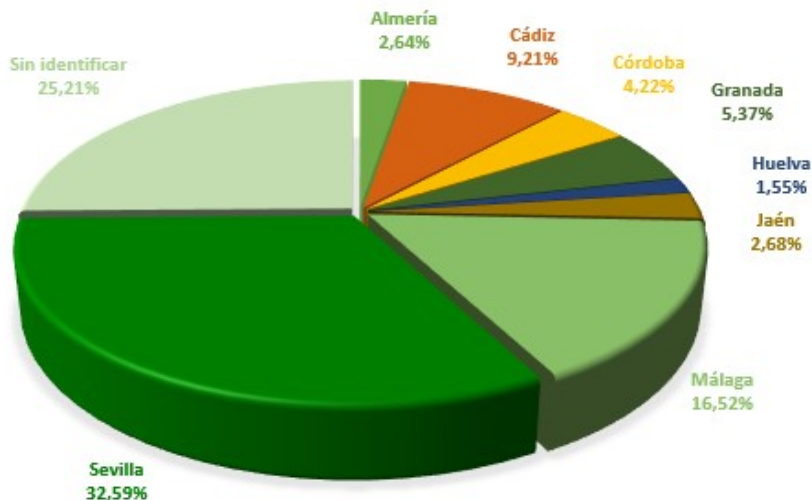
En 2024 se han registrado 13.796 visitas en el Servicio de Información y Atención de la Ciudadanía, con 41.797 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas SIAC	
Usuarios	13.796
Páginas vistas	41.797
Páginas/visitas	2,53
Promedio de tiempo	0:02:27
Usuarios nuevos	3.687

Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del SIAC:

- Andalucía: 62,61 %
- Resto de España: 30,08 %
- Extranjero: 7,31%



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

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

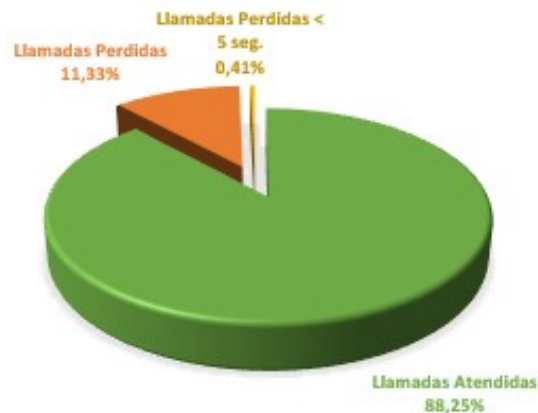
Teléfono de Información y Atención Ciudadana de la Sostenibilidad y Medio Ambiente.

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

De los valores registrados durante el 2024 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.

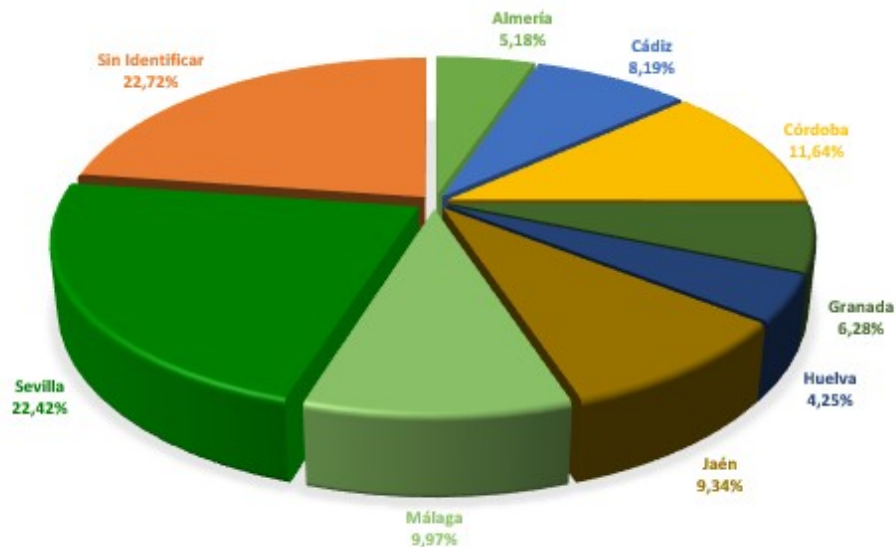
Volumen de llamadas recibidas

Durante 2024 se ha recibido en el servicio telefónico 50.753 llamadas, siendo atendidas 44.791 llamadas:



El 6,37% 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



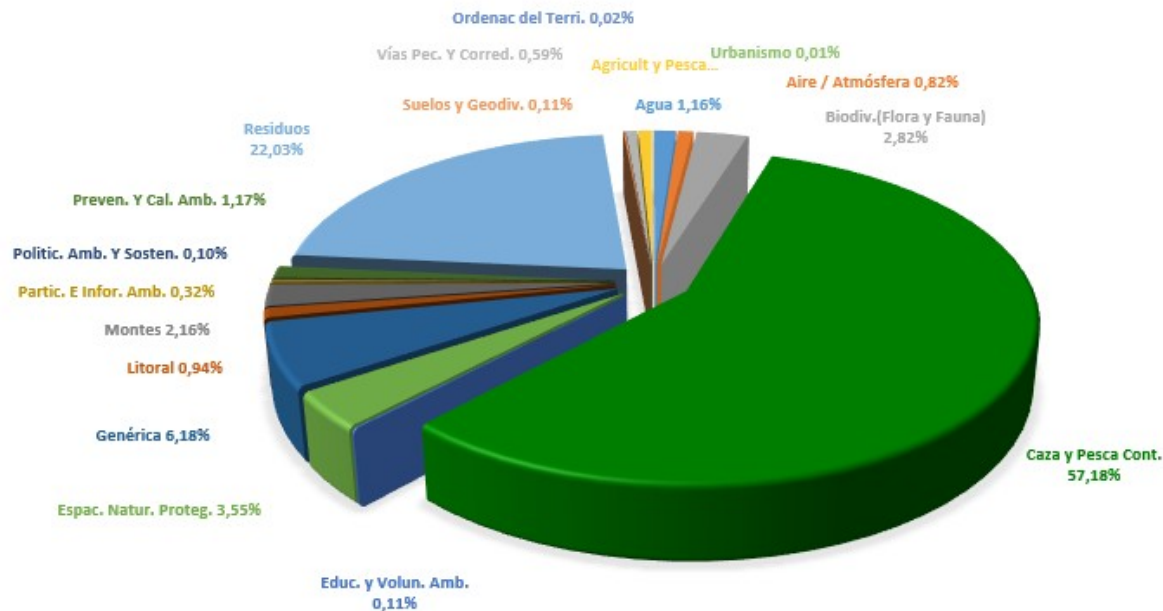
La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Córdoba y Málaga.

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

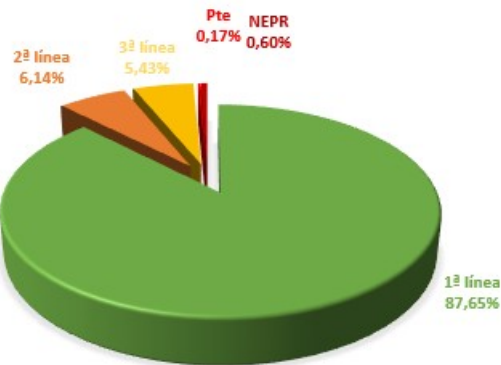
SIAC Telefónico y Telemático

Temáticas más consultadas



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

Resolución de consultas por niveles

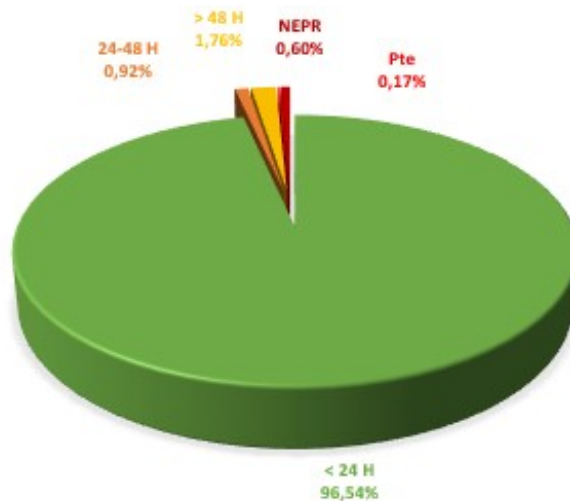


* NEPR: cerradas por procedimiento, demora en el tiempo de resolución.

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

- 41.233 resueltas por 1ª Línea
- 2.889 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)
- 2.556 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CSMA)

Plazo de resolución de consultas



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

El 97,46 % 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

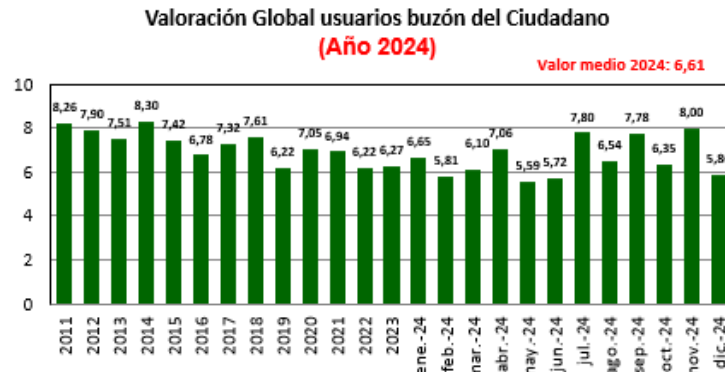
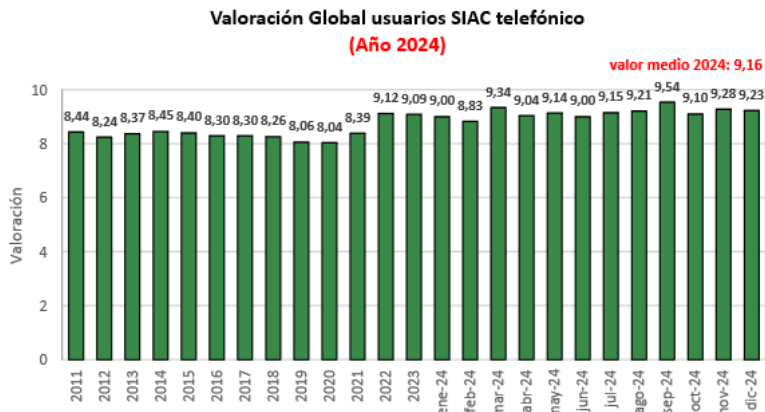
Los resultados de las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad a los ciudadanos reflejan los siguientes datos:

- El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 74,79% el buzón del ciudadano.
- El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 68,47 % el buzón del ciudadano.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SIAC Telefónico y Telemático

Control de calidad: Satisfacción Global



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