

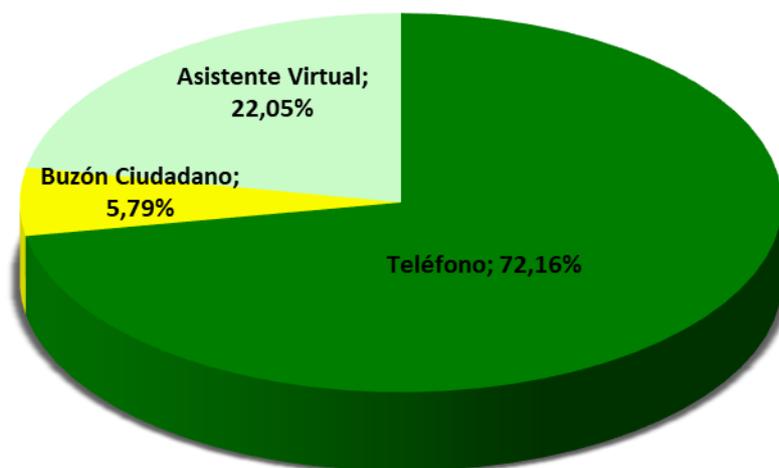
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/20

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta diciembre 2019

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de diciembre de 2019 ha sido de 476.663 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 343.954 consultas
- **Buzón ciudadano:** 27.612 consultas
- **Asistente Virtual:** 105.097 consultas

Se han atendido una media de 179 consultas/día.



DATOS DICIEMBRE 2019

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de diciembre se atendieron en el Servicio 3.607 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.643 consultas
- **Buzón ciudadano:** 178 consultas
- **Asistente Virtual:** 786 consultas

Se han atendido una media de 174 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/20

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

Las temáticas ambientales más consultadas por los ciudadanos durante este mes son, en orden de prelación:

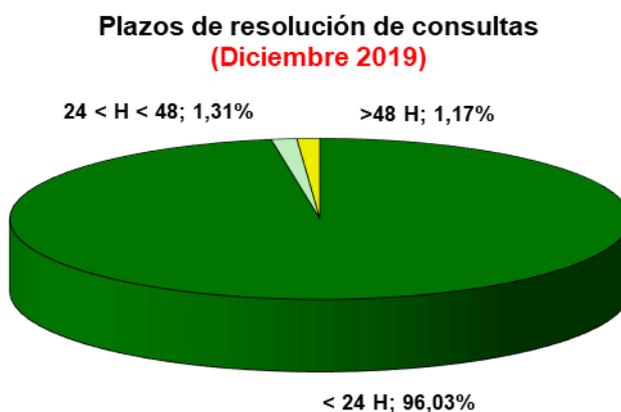
- **Caza y Pesca Continental:** 54,85%
- **Residuos:** 14,57%
- **Genéricas:** 9,21%

Las provincias más afectadas por la consulta realizada son: Sevilla con un 9,82%, Córdoba con un 5,13% y Málaga con un 4,76% registrado (el 70,10% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 24,05%, Córdoba con un 12,57% y Málaga con un 8,46% (el 30,35% de las llamadas proceden de provincias no andaluzas o no están identificadas).

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,34% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 96,03% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/20

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de diciembre de 2019 se han registrado 22.288 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 82.830 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	22.288
Páginas vistas	82.830
Páginas/visitas	3,72
Promedio de tiempo	0:03:43
% nuevas visitas	51,68%
Usuario único absoluto	14.420

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de diciembre de 2019.

CONTROL DE CALIDAD: Resumen datos de las encuestas de satisfacción:

Servicio Telefónico (datos obtenidos de encuestas personales):

- El 100,00% de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico.
- El 100,00% de los ciudadanos recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 8,26; sobre el trato recibido un 8,19; sobre la facilidad para contactar un 8,29 y sobre la información facilitada un 8,23.

Buzón del Ciudadano (datos obtenidos de encuestas impersonales que los usuarios remiten al SIAC):

- El 70,00% lo volverían a utilizar.
- El 65,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 6,25; sobre la rapidez de respuesta un 6,75 y sobre la satisfacción como usuarios 6,00.