

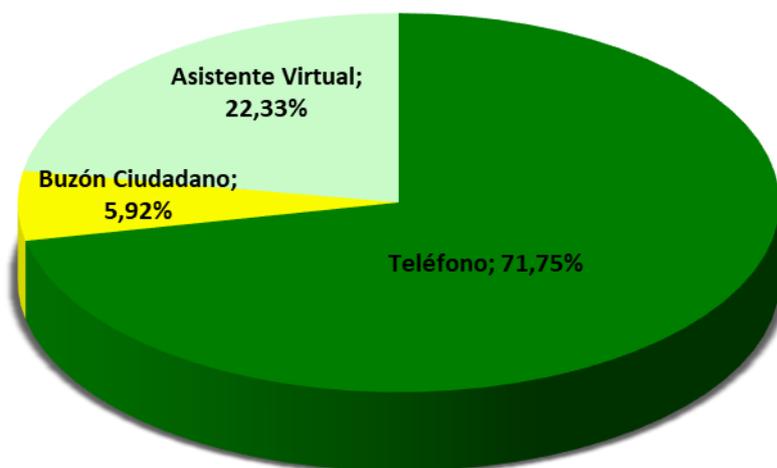
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	16/07/19

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta junio 2019

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de junio de 2019 ha sido de 438.919 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 314.924 consultas
- **Buzón ciudadano:** 25.982 consultas
- **Asistente Virtual:** 98.013 consultas

Se han atendido una media de 174 consultas/día.



DATOS JUNIO 2019

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de junio se atendieron en el Servicio 4.484 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.567 consultas
- **Buzón ciudadano:** 141 consultas
- **Asistente Virtual:** 776 consultas

Se han atendido una media de 211 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	16/07/19

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

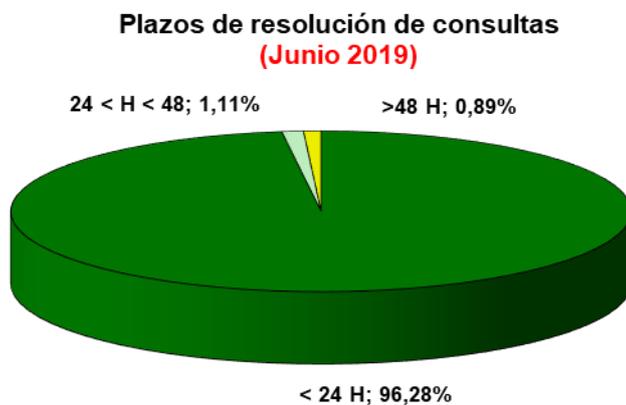
- **Caza y Pesca Continental:** 56,84%
- **Residuos:** 13,60%
- **Genéricas:** 9,99%

Las provincias más afectadas por la consulta realizada son: Sevilla con un 9,44%, Cádiz con un 3,89% y Córdoba con un 3,33% registrado (el 73,89% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,12%, Córdoba con un 12,55% y Málaga con un 8,48% (el 27,20% de las llamadas proceden de provincias no andaluzas).

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,38% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 96,28% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	16/07/19

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de junio de 2019 se han registrado 24.914 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 96.566 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	24.914
Páginas vistas	96.566
Páginas/visitas	3,88
Promedio de tiempo	0:03:40
% nuevas visitas	50,57%
Usuario único absoluto	15.117

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de junio 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 8,12 sobre el trato recibido un 8,16; sobre la facilidad para contactar un 8,16 y sobre la información facilitada un 8,10.

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

- El 62,50% lo volverían a utilizar.
- El 62,50% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 6,00; sobre la rapidez de respuesta un 8,00 y sobre la satisfacción como usuarios 6,00.