

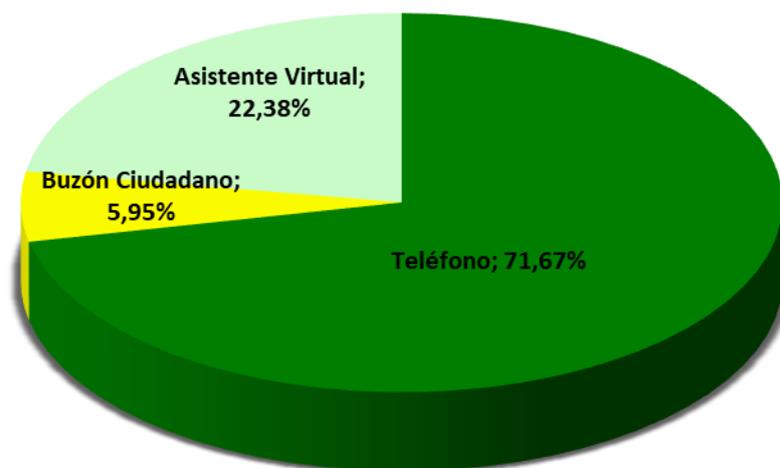
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	12/06/19

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta mayo 2019

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de mayo de 2019 ha sido de 434.435 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 311.357 consultas
- **Buzón ciudadano:** 25.841 consultas
- **Asistente Virtual:** 97.237 consultas

Se han atendido una media de 173 consultas/día.



DATOS MAYO 2019

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de mayo se atendieron en el Servicio 4.372 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.577 consultas
- **Buzón ciudadano:** 115 consultas
- **Asistente Virtual:** 680 consultas

Se han atendido una media de 190 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	12/06/19

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

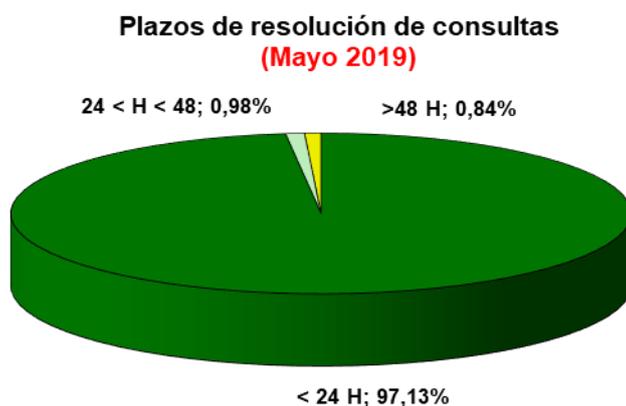
- **Caza y Pesca Continental:** 49,02%
- **Residuos:** 16,85%
- **Genéricas:** 12,02%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 12,05%, Córdoba con un 5,78% y Málaga con un 3,38% registrado (el 68,44% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 25,43%, Córdoba con un 11,82% y Málaga con un 8,96%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,10% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 97,13% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	12/06/19

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de mayo de 2019 se han registrado 21.973 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 88.366 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	21.973
Páginas vistas	88.366
Páginas/visitas	4,02
Promedio de tiempo	0:03:24
% nuevas visitas	52,04%
Usuario único absoluto	13.884

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de mayo 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 8,00 sobre el trato recibido un 8,08; sobre la facilidad para contactar un 8,08 y sobre la información facilitada un 7,98.

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

- El 50,00% lo volverían a utilizar.
- El 50,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 7,00; sobre la rapidez de respuesta un 4,75 y sobre la satisfacción como usuarios 5,00.