

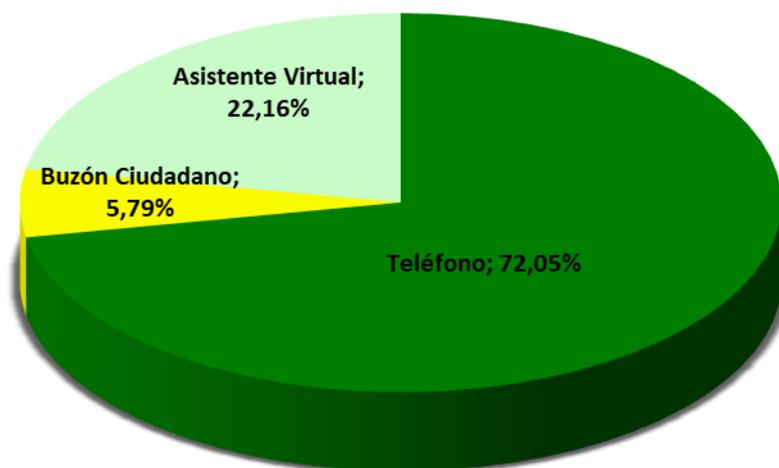
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB SEPTIEMBRE	1ª	10/10/19

### DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta septiembre 2019

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de septiembre de 2019 ha sido de 458.992 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 330.706 consultas
- **Buzón ciudadano:** 26.596 consultas
- **Asistente Virtual:** 101.690 consultas

Se han atendido una media de 177 consultas/día.



### DATOS SEPTIEMBRE 2019

#### Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de septiembre se atendieron en el Servicio 5.945 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 4.711 consultas
- **Buzón ciudadano:** 236 consultas
- **Asistente Virtual:** 998 consultas

Se han atendido una media de 269 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB SEPTIEMBRE	1ª	10/10/19

### Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

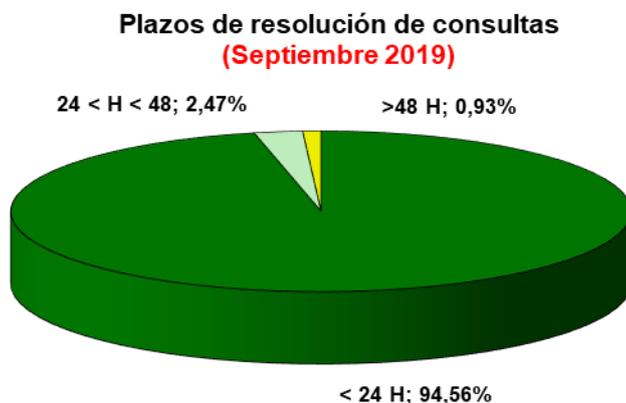
- **Caza y Pesca Continental:** 59,24%
- **Genéricas:** 12,27%
- **Residuos:** 8,76%

Las provincias más afectadas por la consulta realizada son: Sevilla con un 8,45%, Córdoba con un 4,42% y Cádiz con un 2,891% registrado (el 74,77% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 24,50%, Córdoba con un 11,97% y Cádiz con un 8,15% (el 27,63% de las llamadas proceden de provincias no andaluzas).

### Plazos de resolución de consultas:

- El 97,03% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 94,56% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB SEPTIEMBRE	1ª	10/10/19

### Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de septiembre de 2019 se han registrado 56.178 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 164.295 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	33.754
Páginas vistas	125.377
Páginas/visitas	3,71
Promedio de tiempo	0:03:54
% nuevas visitas	49,54%
Usuario único absoluto	20.276

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de septiembre 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 7,76 sobre el trato recibido un 7,76; sobre la facilidad para contactar un 7,70 y sobre la información facilitada un 7,78.

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

- El 75,68% lo volverían a utilizar.
- El 72,97% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 5,73; sobre la rapidez de respuesta un 6,46 y sobre la satisfacción como usuarios 5,76.