

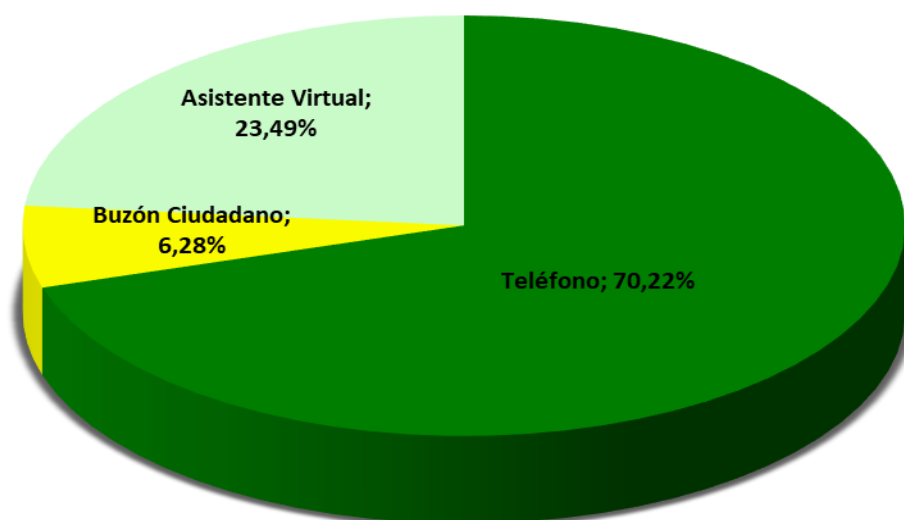
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	08/05/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta abril 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de abril de 2018 ha sido de 380.888 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 267.467 consultas
- **Buzón ciudadano:** 23.934 consultas
- **Asistente Virtual:** 89.487 consultas

Se han atendido una media de 173 consultas/día.



DATOS ABRIL 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de abril se atendieron en el Servicio 3.201 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.656 consultas
- **Buzón ciudadano:** 80 consultas
- **Asistente Virtual:** 465 consultas

Se han atendido una media de 146 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	08/05/18

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

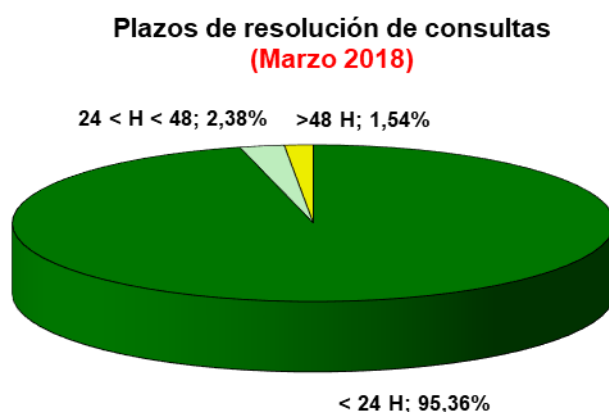
- **Residuos:** 31,42%
- **Caza y Pesca Continental:** 30,42%
- **Genéricas:** 11,49%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 12,03%, Málaga con un 4,93% y Cádiz con un 3,97% registrado (el 66,99% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 24,87%, Málaga con un 12,07% y Córdoba con un 9,10%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,73% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 95,36% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	08/05/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de abril de 2018 se han registrado 18.081 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 83.881 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	18.081
Páginas vistas	83.881
Páginas/visitas	4,64
Promedio de tiempo	0:03:24
% nuevas visitas	56,10%
Usuario único absoluto	12.160

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de abril de 2018.

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 8,38; sobre el trato recibido un 8,46; sobre la facilidad para contactar un 8,40 y sobre la información facilitada un 8,46.

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

- El 100,00% lo volverían a utilizar.
- El 83,33% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 8,50; sobre la rapidez de respuesta un 9,67 y sobre la satisfacción como usuarios 8,17.