

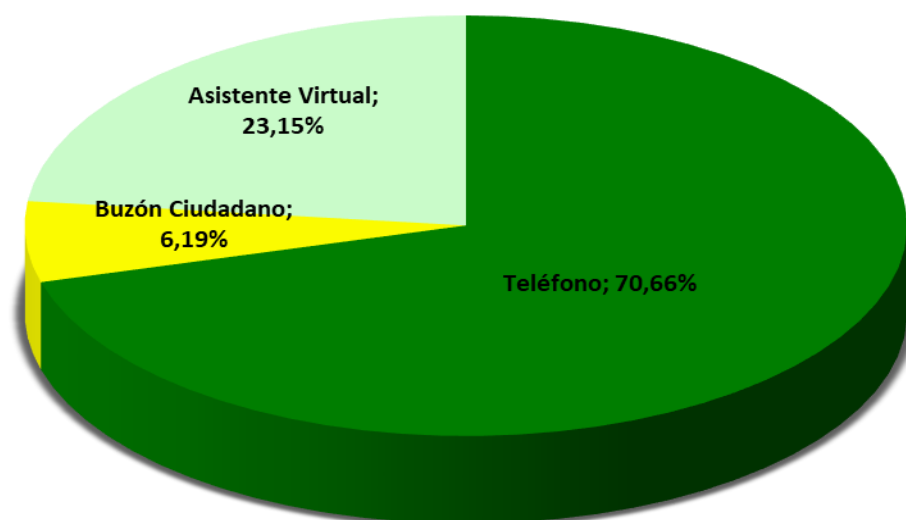
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	12/09/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta agosto 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de agosto de 2018 ha sido de 394.916 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 279.030 consultas
- **Buzón ciudadano:** 24.465 consultas
- **Asistente Virtual:** 91.421 consultas

Se han atendido una media de 171 consultas/día.



DATOS AGOSTO 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de agosto se atendieron en el Servicio 3.701 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.203 consultas
- **Buzón ciudadano:** 115 consultas
- **Asistente Virtual:** 383 consultas

Se han atendido una media de 163 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	12/09/18

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:** 54,90%
- **Residuos:** 13,43%
- **Genéricas:** 11,37%

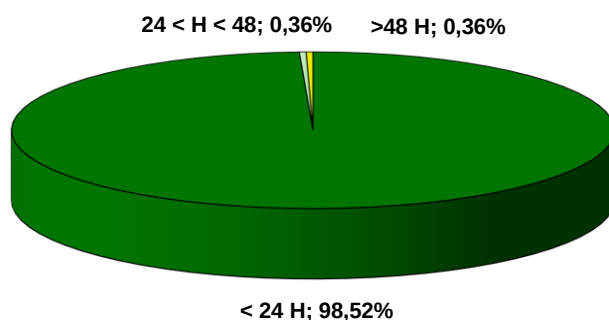
Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 8,87%, Córdoba con un 4,88% y Málaga con un 4,05% registrado (el 69,09% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 25,27%, Córdoba con un 9,44% y Málaga con un 8,90%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,88% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 98,52% en un plazo inferior a 24h.

Plazos de resolución de consultas (Agosto 2018)



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	12/09/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de agosto de 2018 se han registrado 14.297 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 59.407 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	14.297
Páginas vistas	59.407
Páginas/visitas	4,16
Promedio de tiempo	0:03:41
% nuevas visitas	58,91%
Usuario único absoluto	9.899

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de agosto 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 8,24; sobre el trato recibido un 8,28; sobre la facilidad para contactar un 8,28 y sobre la información facilitada un 8,32.

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

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