

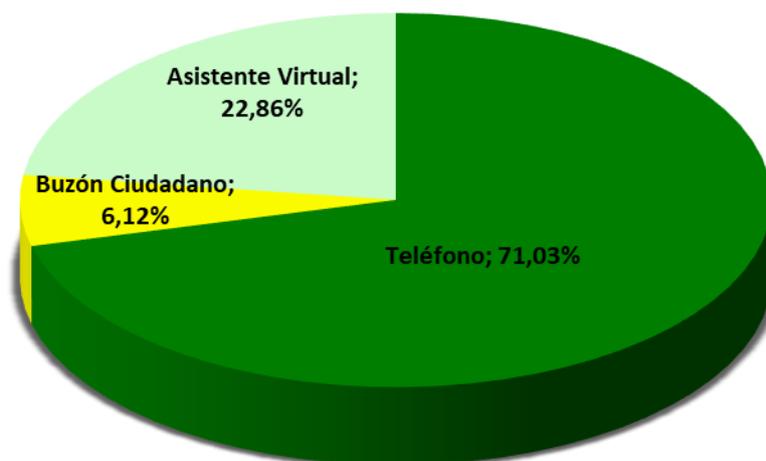
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	14/01/19

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta diciembre 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de diciembre de 2018 ha sido de 409.403 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 290.781 consultas
- **Buzón ciudadano:** 25.035 consultas
- **Asistente Virtual:** 93.587 consultas

Se han atendido una media de 172 consultas/día.



DATOS DICIEMBRE 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de diciembre se atendieron en el Servicio 2.375 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 1.918 consultas
- **Buzón ciudadano:** 102 consultas
- **Asistente Virtual:** 355 consultas

Se han atendido una media de 123 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	14/01/19

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

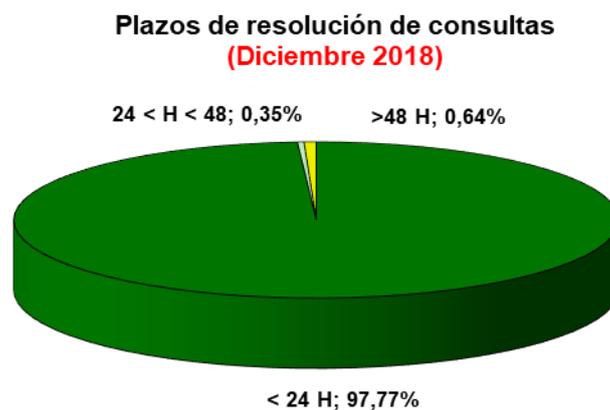
- **Caza y Pesca Continental:** 44,83%
- **Residuos:** 19,84%
- **Genéricas:** 13,66%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 13,19%, Málaga con un 5,87% y Cádiz con un 5,14% registrado (el 62,18% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 27,43%, Málaga con un 10,39% y Córdoba con un 8,10%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,12% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 97,77% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	14/01/19

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de diciembre de 2018 se han registrado 12.195 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 54.010 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	12.195
Páginas vistas	54.010
Páginas/visitas	4,43
Promedio de tiempo	0:03:18
% nuevas visitas	58,25%
Usuario único absoluto	8.546

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de diciembre 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 8,22; sobre el trato recibido un 8,16; sobre la facilidad para contactar un 8,16 y sobre la información facilitada un 8,22.

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

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