

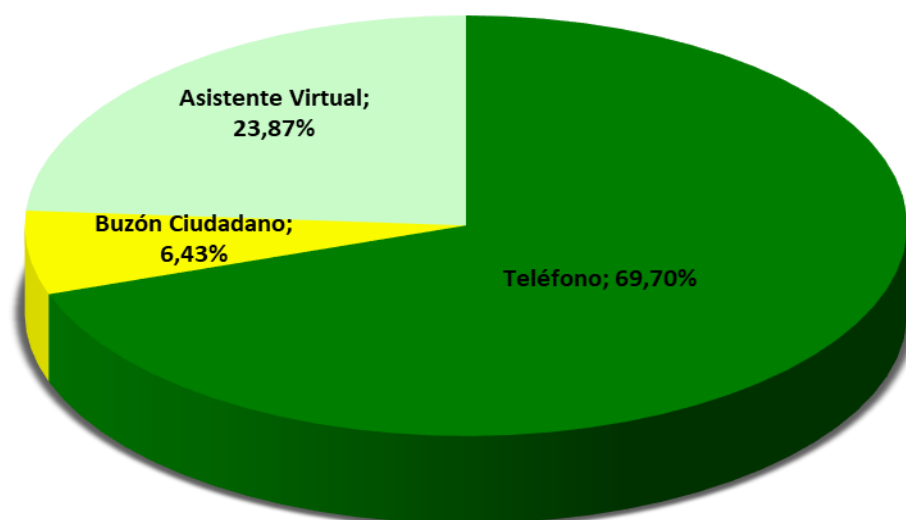
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ENERO	1ª	19/02/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta enero 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de enero de 2018 ha sido de 365.170 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 254.517 consultas
- **Buzón ciudadano:** 23.477 consultas
- **Asistente Virtual:** 87.176 consultas

Se han atendido una media de 169 consultas/día.



DATOS ENERO 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de enero se atendieron en el Servicio 4.962 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 4.092 consultas
- **Buzón ciudadano:** 208 consultas
- **Asistente Virtual:** 662 consultas

Se han atendido una media de 221 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ENERO	1ª	19/02/18

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

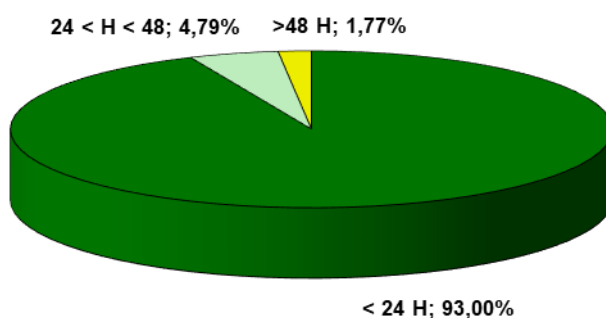
- **Residuos:** 44,82%
- **Caza y Pesca Continental:** 32,31%
- **Genéricas:** 8,03%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 12,04%, Málaga con un 5,13% y Córdoba con un 4,31% registrado (el 62,46% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 25,99%, Málaga con un 9,78% y Córdoba con un 8,76%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,79% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 93,00% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ENERO	1ª	19/02/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de enero de 2018 se han registrado 22.351 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 114.102 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	22.351
Páginas vistas	114.102
Páginas/visitas	5,11
Promedio de tiempo	0:04:04
% nuevas visitas	36,16%
Usuario único absoluto	13.915

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de enero 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 8,28; sobre el trato recibido un 8,24; sobre la facilidad para contactar un 8,28 y sobre la información facilitada un 8,26.

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

- El 71,43% lo volverían a utilizar.
- El 57,14% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 5,86; sobre la rapidez de respuesta un 7,43 y sobre la satisfacción como usuarios 5,86.