

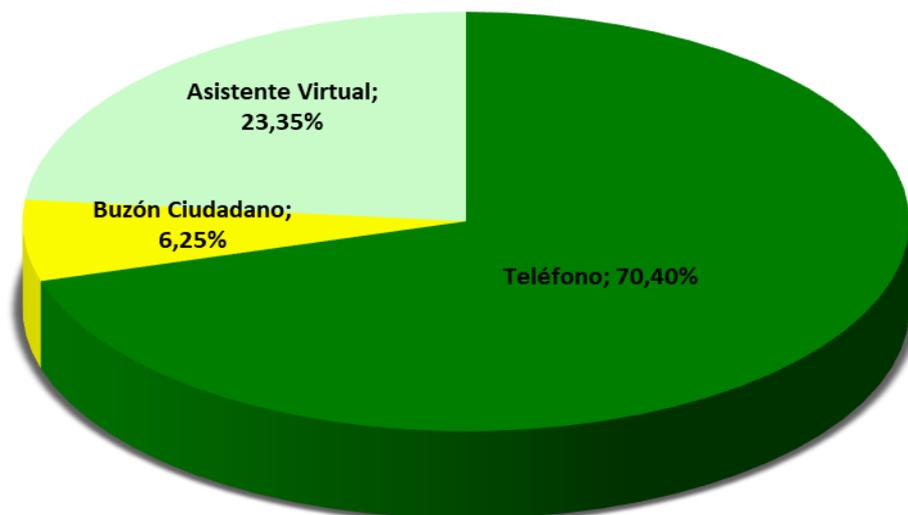
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	10/07/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta junio 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de junio de 2018 ha sido de 387.514 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 272.794 consultas
- **Buzón ciudadano:** 24.229 consultas
- **Asistente Virtual:** 90.491 consultas

Se han atendido una media de 171 consultas/día.



DATOS JUNIO 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de junio se atendieron en el Servicio 3.206 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.560 consultas
- **Buzón ciudadano:** 138 consultas
- **Asistente Virtual:** 508 consultas

Se han atendido una media de 145 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	10/07/18

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:** 39,83%
- **Residuos:** 21,44%
- **Genéricas:** 9,91%

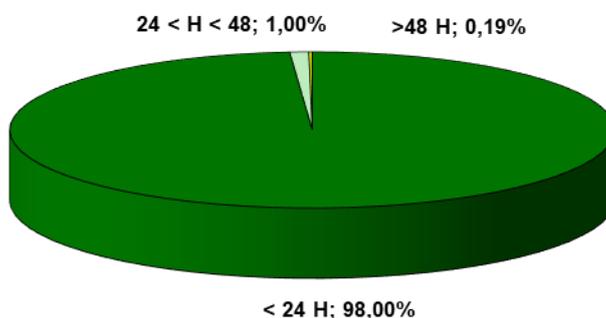
Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 18,99%, Málaga con un 6,46% y Córdoba con un 5,43% registrado (el 52,99% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 28,78%, Málaga con un 10,42% y Cádiz con un 9,87%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 99,00% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 98,00% en un plazo inferior a 24h.

Plazos de resolución de consultas (Junio 2018)



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	10/07/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de junio de 2018 se han registrado 18.700 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 78.051 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	18.700
Páginas vistas	78.051
Páginas/visitas	4,17
Promedio de tiempo	0:03:23
% nuevas visitas	54,24%
Usuario único absoluto	12.528

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de junio 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 8,26; sobre el trato recibido un 8,30; sobre la facilidad para contactar un 8,30 y sobre la información facilitada un 8,36.

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 7,38; sobre la rapidez de respuesta un 7,63 y sobre la satisfacción como usuarios 6,25.