

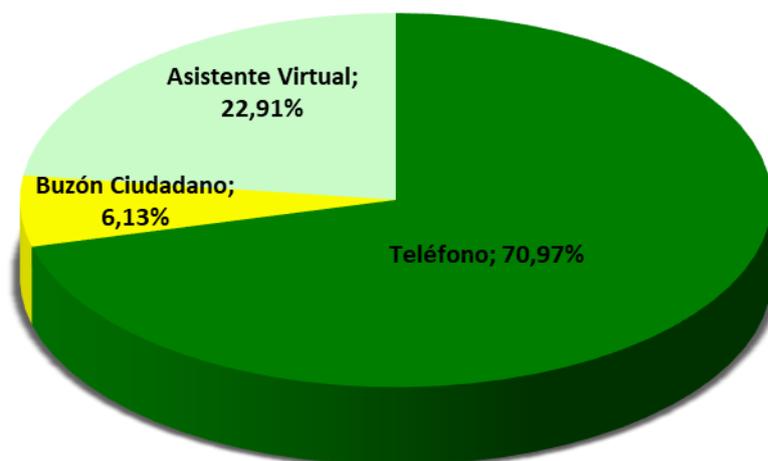
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	09/01/19

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta noviembre 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de noviembre de 2018 ha sido de 407.041 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 288.863 consultas
- **Buzón ciudadano:** 24.93 consultas
- **Asistente Virtual:** 93.245 consultas

Se han atendido una media de 171 consultas/día.



DATOS NOVIEMBRE 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de noviembre se atendieron en el Servicio 3.653 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.953 consultas
- **Buzón ciudadano:** 139 consultas
- **Asistente Virtual:** 561 consultas

Se han atendido una media de 166 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	09/01/19

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:** 48,96%
- **Residuos:** 15,97%
- **Genéricas:** 14,05%

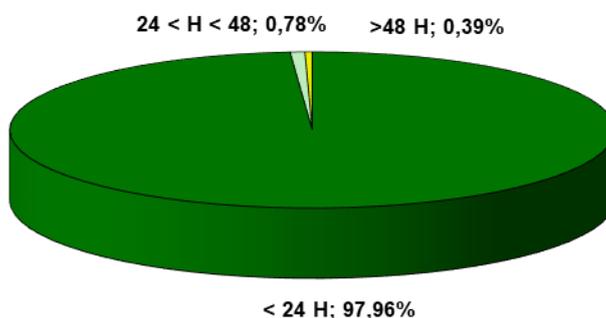
Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 13,81%, Málaga con un 5,69% y Cádiz con un 4,55% registrado (el 62,91% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,04%, Málaga con un 10,07% y Córdoba con un 9,16%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,74% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 97,96% en un plazo inferior a 24h.

Plazos de resolución de consultas (Noviembre 2018)



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	09/01/19

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de noviembre de 2018 se han registrado 17.920 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 79.354 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	17.920
Páginas vistas	79.354
Páginas/visitas	4,43
Promedio de tiempo	0:03:15
% nuevas visitas	58,72%
Usuario único absoluto	12.616

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de noviembre 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 8,26; sobre la facilidad para contactar un 8,14 y sobre la información facilitada un 8,28.

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

- El 66,67% lo volverían a utilizar.
- El 100,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 10,00; sobre la rapidez de respuesta un 10,00 y sobre la satisfacción como usuarios 10,10.