

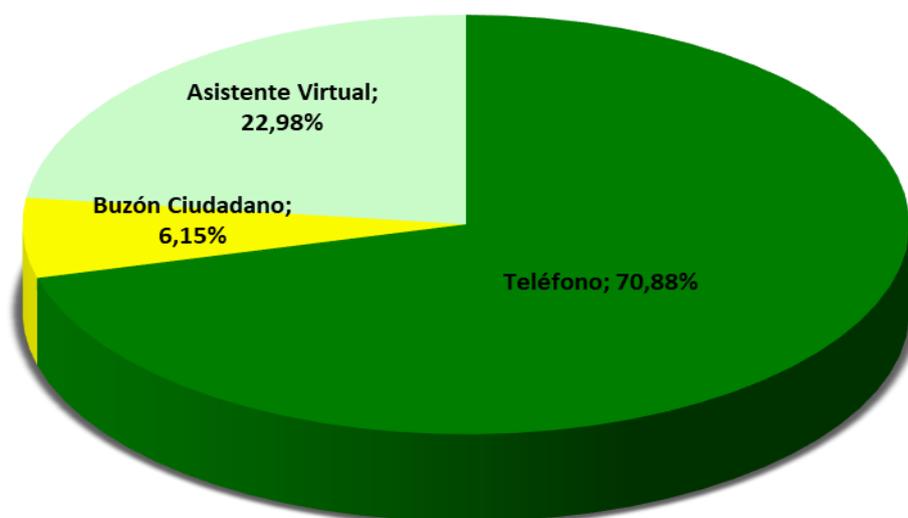
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB OCTUBRE	1ª	12/11/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta octubre 2018

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de octubre de 2018 ha sido de 403.388 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 285.910 consultas
- **Buzón ciudadano:** 24.794 consultas
- **Asistente Virtual:** 92.684 consultas

Se han atendido una media de 171 consultas/día.



DATOS OCTUBRE 2018

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de octubre se atendieron en el Servicio 4.919 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.949 consultas
- **Buzón ciudadano:** 190 consultas
- **Asistente Virtual:** 780 consultas

Se han atendido una media de 171 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB OCTUBRE	1ª	12/11/18

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

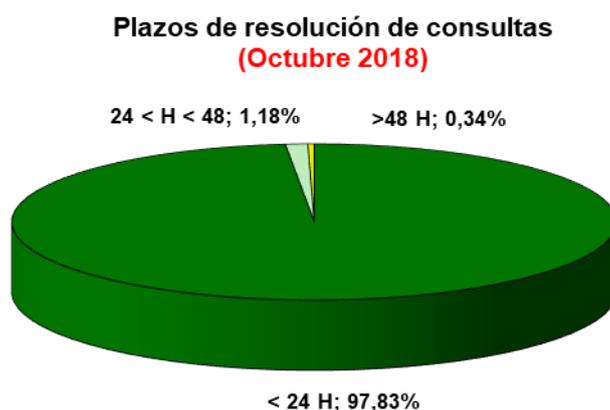
- **Caza y Pesca Continental:** 56,29%
- **Residuos:** 14,17%
- **Genéricas:** 9,06%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 13,11%, Córdoba con un 6,74% y Cádiz con un 6,19% registrado (el 60,67% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias andaluzas que más usuarios refieren son: Sevilla con un 25,88%, Córdoba con un 9,90% y Málaga con un 9,12%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 99,01% de las consultas fueron resueltas en un plazo inferior a 48h.
- El 97,83% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB OCTUBRE	1ª	12/11/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de octubre de 2018 se han registrado 21.922 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 92.272 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	21.922
Páginas vistas	92.272
Páginas/visitas	4,21
Promedio de tiempo	0:03:05
% nuevas visitas	59,72%
Usuario único absoluto	15.308

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de octubre 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 8,120; sobre el trato recibido un 8,14; sobre la facilidad para contactar un 8,20 y sobre la información facilitada un 8,20.

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

- El 71,43% lo volverían a utilizar.
- El 71,43% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 7,14; sobre la rapidez de respuesta un 8,57 y sobre la satisfacción como usuarios 7,14.