

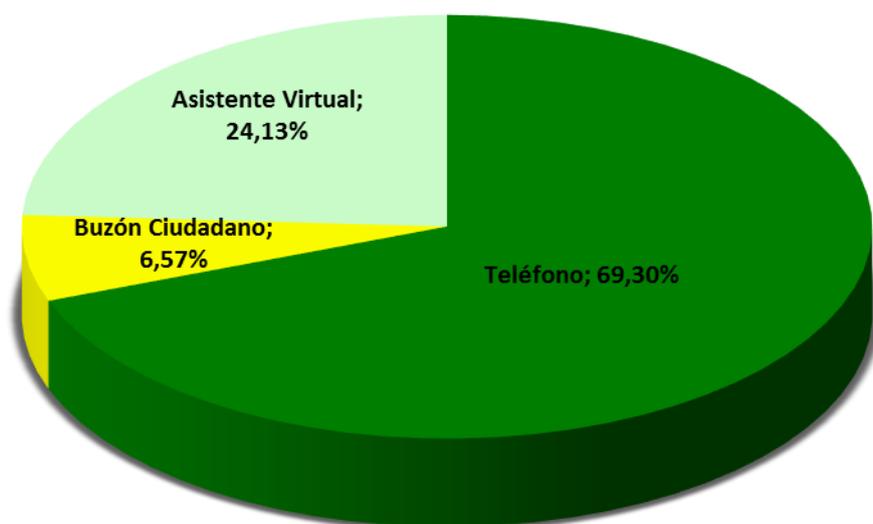
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	19/09/17

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta agosto 2017

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de agosto de 2017 ha sido de 344.370 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 237.876 consultas
- **Buzón ciudadano:** 22.568 consultas
- **Asistente Virtual:** 83.926 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS AGOSTO 2017

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de agosto se atendieron en el Servicio 3.860 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.196 consultas
- **Buzón ciudadano:** 120 consultas
- **Asistente Virtual:** 544 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	19/09/17

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

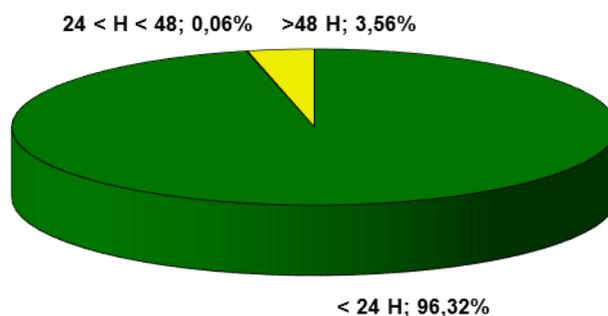
- **Caza y Pesca Continental:** 59,47%
- **Residuos:** 14,40%
- **Genéricas:** 6,39%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 14,30%, Córdoba con un 8,89% y Málaga con un 6,61% (el 53,33% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,27%, Córdoba con un 11,77% y Málaga con un 10,03%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 96,38% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 96,32% en un plazo inferior a 24h.





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB AGOSTO	1ª	19/09/17

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 8,09; sobre el trato recibido un 8,26; sobre la facilidad para contactar un 8,13 y sobre la información facilitada un 8,22.

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

- El 57,14% lo volverían a utilizar.
- El 42,86% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 2,43; sobre la rapidez de respuesta un 2,14 y sobre la satisfacción como usuarios 2,29 (un problema interno en el Servicio, provocó un retraso en la gestión de solicitudes, de ahí las valoraciones tan bajas obtenidas este mes).