

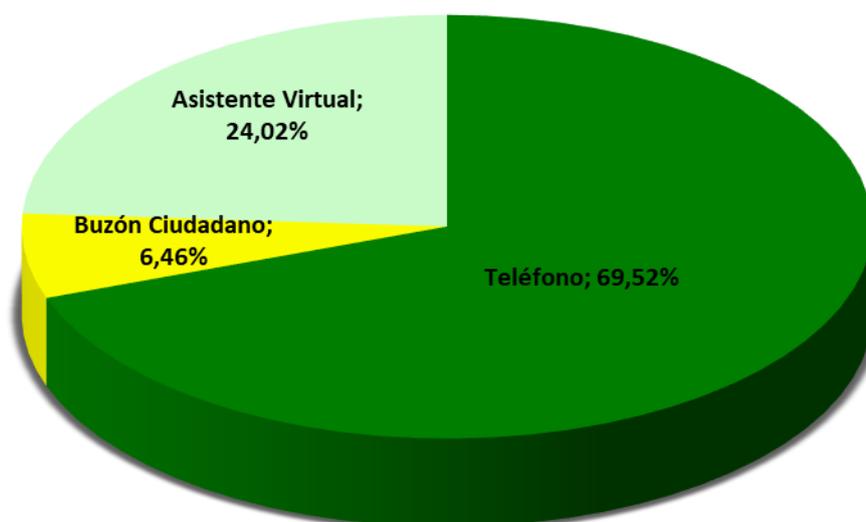
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/18

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta diciembre 2017

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de diciembre de 2017 ha sido de 360.208 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 250.425 consultas
- **Buzón ciudadano:** 23.269 consultas
- **Asistente Virtual:** 86.514 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS DICIEMBRE 2017

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de diciembre se atendieron en el Servicio 2.611 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.105 consultas
- **Buzón ciudadano:** 126 consultas
- **Asistente Virtual:** 380 consultas

Se han atendido una media de 136 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/18

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

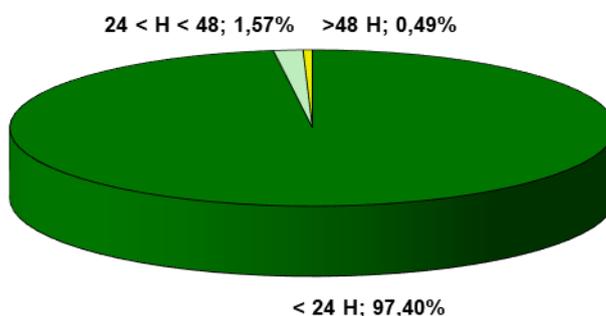
- **Caza y Pesca Continental:** 43,91%
- **Residuos:** 28,46%
- **Genéricas:** 8,38%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 16,98%, Málaga con un 5,78% y Cádiz con un 4,86% registrado (el 55,76% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 27,81%, Málaga con un 10,74% y Córdoba con un 10,00%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,97% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 97,40% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	22/01/18

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de diciembre de 2017 se han registrado 16.635 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 75.152 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	11.735
Páginas vistas	57.924
Páginas/visitas	4,94
Promedio de tiempo	0:03:36
% nuevas visitas	56,73%
Usuario único absoluto	8.068

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de diciembre de 2017.

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 8,58; sobre el trato recibido un 8,54; sobre la facilidad para contactar un 8,60 y sobre la información facilitada un 8,56.

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

- El 100,00% lo volverían a utilizar.
- El 66,67% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 5,67; sobre la rapidez de respuesta un 6,00 y sobre la satisfacción como usuarios 4,67.