

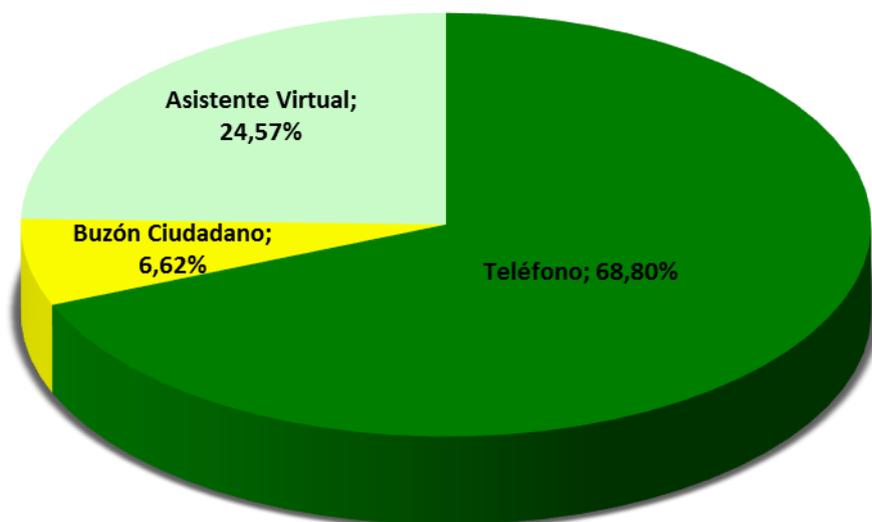
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	12/07/17

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta junio 2017

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de junio de 2017 ha sido de 337.053 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 231.907 consultas
- **Buzón ciudadano:** 22.321 consultas
- **Asistente Virtual:** 82.825 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS JUNIO 2017

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de junio se atendieron en el Servicio 3.624 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.797 consultas
- **Buzón ciudadano:** 167 consultas
- **Asistente Virtual:** 660 consultas

Se han atendido una media de 170 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	12/07/17

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

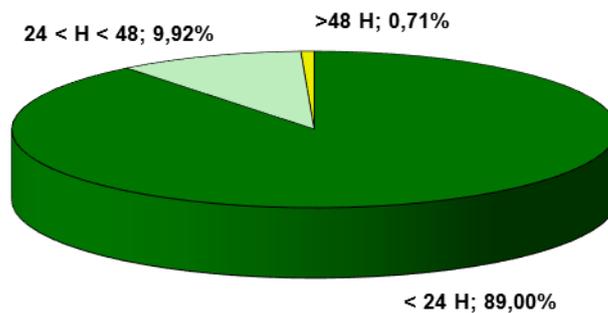
- **Caza y Pesca Continental:** 37,10%
- **Residuos:** 24,14%
- **Genéricas:** 9,65%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 15,38%, Málaga con un 5,95% y Cádiz con un 4,66% (el 57,50% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,77%, Córdoba con un 11,11% y Málaga con un 10,50%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,92% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 89,00% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	12/07/17

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de junio de 2017 se han registrado 58.030 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 291.306 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	58.030
Páginas vistas	291.306
Páginas/visitas	5,02
Promedio de tiempo	0:04:02
% nuevas visitas	70,89%
Usuario único absoluto	45.819

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de junio 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 8,44; sobre el trato recibido un 8,42; sobre la facilidad para contactar un 8,38 y sobre la información facilitada un 8,40.

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

- El 100,00% lo volverían a utilizar.
- El 100,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 7,50; sobre la rapidez de respuesta un 8,50 y sobre la satisfacción como usuarios 7,00.