

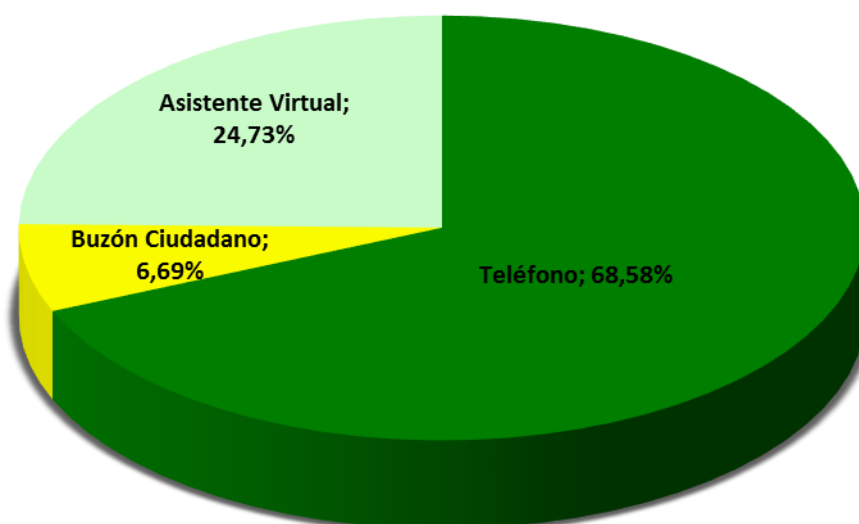
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MARZO	1ª	12/04/17

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta marzo 2017

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de marzo de 2017 ha sido de 326.867 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 224.168 consultas
- **Buzón ciudadano:** 21.870 consultas
- **Asistente Virtual:** 80.829 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS MARZO 2017

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de marzo se atendieron en el Servicio 4.030 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 3.059 consultas
- **Buzón ciudadano:** 204 consultas
- **Asistente Virtual:** 767 consultas

Se han atendido una media de 167 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MARZO	1ª	12/04/17

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

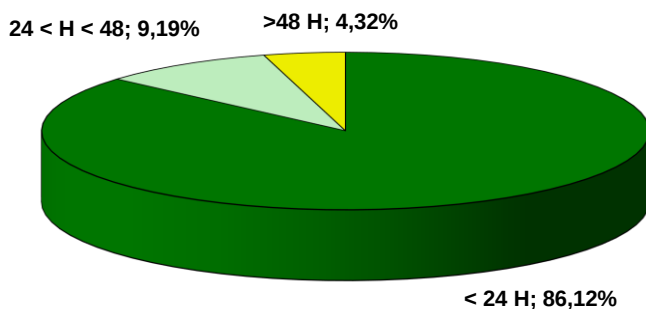
- **Residuos:** 32,50%
- **Caza y Pesca Continental:** 31,70%
- **Genéricas:** 8,72%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 15,45%, Málaga con un 5,96% y Córdoba con un 4,81% (el 59,84% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 27,37%, Málaga con un 11,35% y Córdoba con un 8,91%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 95,31% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 86,12% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MARZO	1ª	12/04/17

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de marzo de 2017 se han registrado 81.796 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 324.682 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	81.796
Páginas vistas	324.682
Páginas/visitas	3,97
Promedio de tiempo	0:03:27
% nuevas visitas	68,82%
Usuario único absoluto	63.434

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de marzo 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 8,24; sobre el trato recibido un 8,22; sobre la facilidad para contactar un 8,18 y sobre la información facilitada un 8,20.

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

- El 60,00% lo volverían a utilizar.
- El 60,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 4,00; sobre la rapidez de respuesta un 3,80 y sobre la satisfacción como usuarios 3,60.