

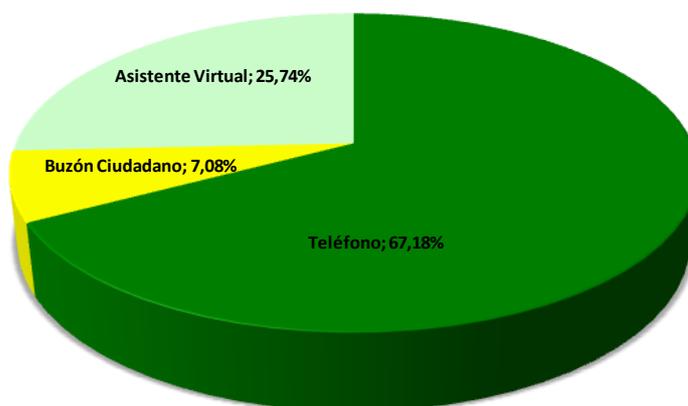
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	09/05/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta abril 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de abril de 2016 ha sido de 286.995 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 192.802 consultas
- **Buzón ciudadano:** 20.320 consultas
- **Asistente Virtual:** 73.873 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS ABRIL 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de abril se atendieron en el Servicio 3.227 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.334 consultas
- **Buzón ciudadano:** 164 consultas
- **Asistente Virtual:** 729 consultas

Se han atendido una media de 143 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	09/05/16

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

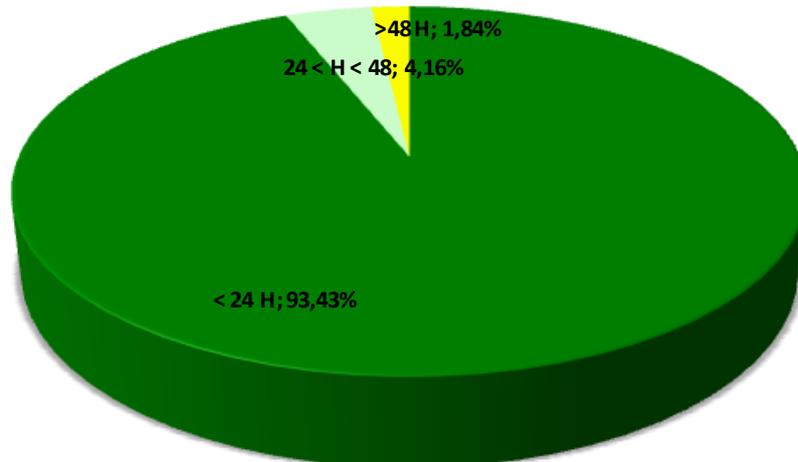
- **Caza y Pesca Continental:** 39,75%
- **Residuos:** 18,25%
- **Genéricas:** 11,42%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 10,38%, Cádiz con un 5,58% y Málaga con un 4,97%.

La provincia a la que más consultas se refieren son: Sevilla con un 25,82%, Málaga con un 10,99% y Cádiz con un 9,47%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,60% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 93,43% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	09/05/16

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de abril de 2016 se han registrado 13.869 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 63.063 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	13.869
Páginas vistas	63.063
Páginas/visitas	4,55
Promedio de tiempo	0:03:25
% nuevas visitas	48,19%
Usuario único absoluto	8.823

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de abril de 2016.

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 8,28; sobre el trato recibido un 8,32; sobre la facilidad para contactar un 8,04 y sobre la información facilitada un 8,32.

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

- El 76,92% lo volverían a utilizar.
- El 69,23% recomendaría su uso.



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB ABRIL	1ª	09/05/16

- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 6,15; sobre la rapidez de respuesta un 7,54 y sobre la satisfacción como usuarios 4,85.