

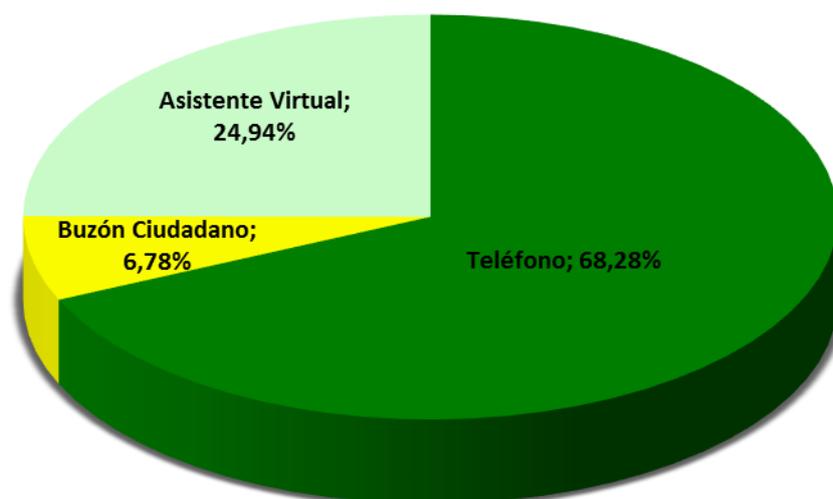
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	12/01/17

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta diciembre 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de diciembre de 2016 ha sido de 314.903 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 215.015 consultas
- **Buzón ciudadano:** 21.347 consultas
- **Asistente Virtual:** 78.541 consultas

Se han atendido una media de 169 consultas/día.



DATOS DICIEMBRE 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de diciembre se atendieron en el Servicio 2.371 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 1.888 consultas
- **Buzón ciudadano:** 111 consultas
- **Asistente Virtual:** 372 consultas

Se han atendido una media de 163 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	12/01/17

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

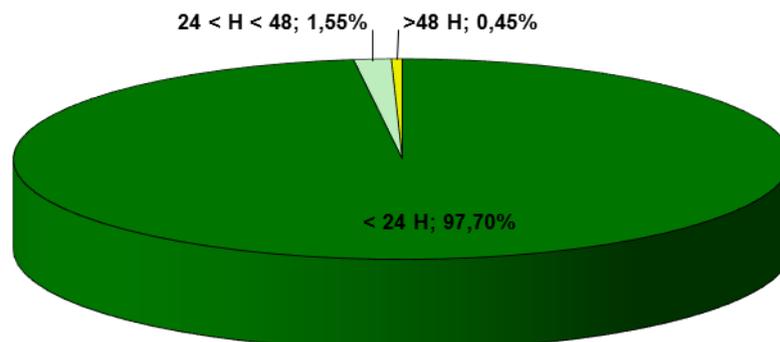
- **Caza y Pesca Continental:** 48,26%
- **Residuos:** 19,74%
- **Genéricas:** 8,79%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 19,74%, Málaga con un 5,84% y Córdoba con un 5,42% (el 53,11% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 27,68%, Córdoba con un 11,47% y Málaga con un 9,68%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 99,25% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 97,70% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	12/01/17

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de diciembre de 2016 se han registrado 48.899 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 170.998 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	48.899
Páginas vistas	170.998
Páginas/visitas	3,50
Promedio de tiempo	3:09:00
% nuevas visitas	70,23%
Usuario único absoluto	38.824

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de diciembre 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 8,12; sobre el trato recibido un 8,18; sobre la facilidad para contactar un 8,14 y sobre la información facilitada un 8,18.

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

- El 100,00% lo volverían a utilizar.
- El 80,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 6,80; sobre la rapidez de respuesta un 8,00 y sobre la satisfacción como usuarios 6,60.