

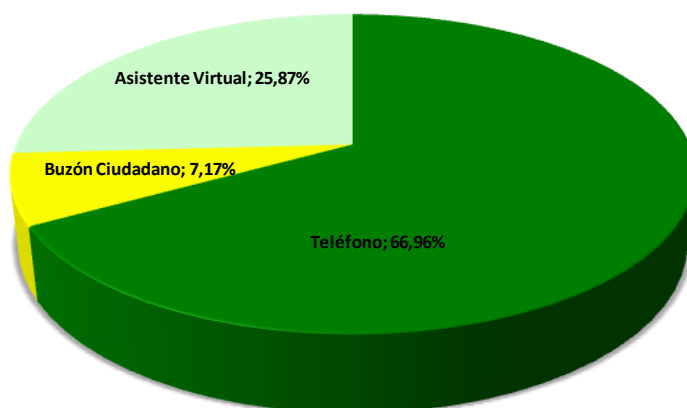
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	08/01/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta diciembre 2015

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de enero de 2016 ha sido de 275.558 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 184.501 consultas
- **Buzón ciudadano:** 19.769 consultas
- **Asistente Virtual:** 71.288 consultas

Se han atendido una media de 170 consultas/día.



DATOS ENERO 2016

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:** 44,52%
- **Residuos:** 20,11%
- **Genéricas:** 12,18%

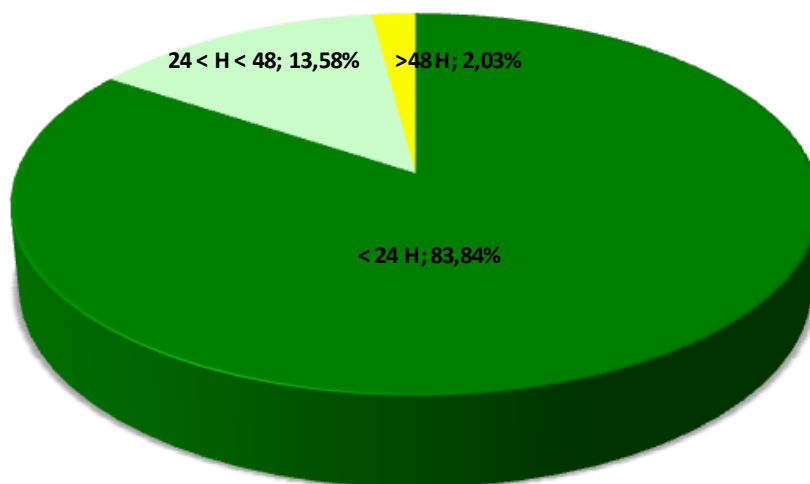
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	08/01/16

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 14,39%, Málaga con un 6,50% y Córdoba con un 5,89%.

La provincia a la que más consultas se refieren son: Sevilla con un 25,06%, Málaga con un 10,55% y Córdoba con un 8,26%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,43% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 83,84% en un plazo inferior a 24h.



Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de enero de 2016 se han registrado 13.267 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 70.375 páginas visitadas.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB DICIEMBRE	1ª	08/01/16

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	13.267
Páginas vistas	70.375
Páginas/visitas	5,30
Promedio de tiempo	0:04:09
% nuevas visitas	44,00%
Usuario único absoluto	7.914

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de enero 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 8,24; sobre el trato recibido un 8,24; sobre la facilidad para contactar un 8,18 y sobre la información facilitada un 8,28.

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

- El 80,00% lo volverían a utilizar.
- El 60,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 6,60; sobre la rapidez de respuesta un 7,00 y sobre la satisfacción como usuarios 6,20.