

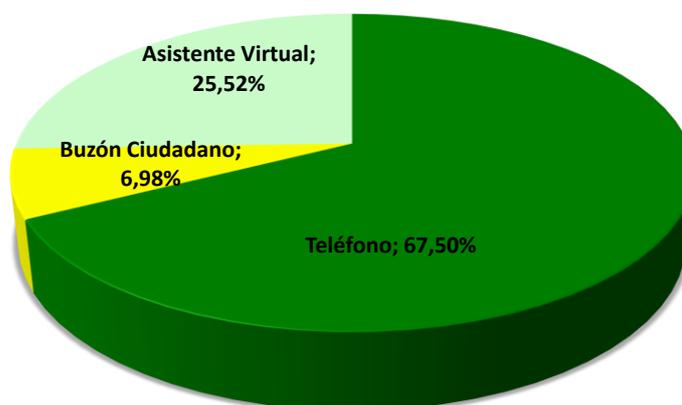
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JULIO	1ª	09/08/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta julio 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de julio de 2016 ha sido de 296.590 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 200.205 consultas
- **Buzón ciudadano:** 20.705 consultas
- **Asistente Virtual:** 75.680 consultas

Se han atendido una media de 167 consultas/día.



DATOS JULIO 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de julio se atendieron en el Servicio 3.211 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.516 consultas
- **Buzón ciudadano:** 104 consultas
- **Asistente Virtual:** 591 consultas

Se han atendido una media de 14,4 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JULIO	1ª	09/08/16

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

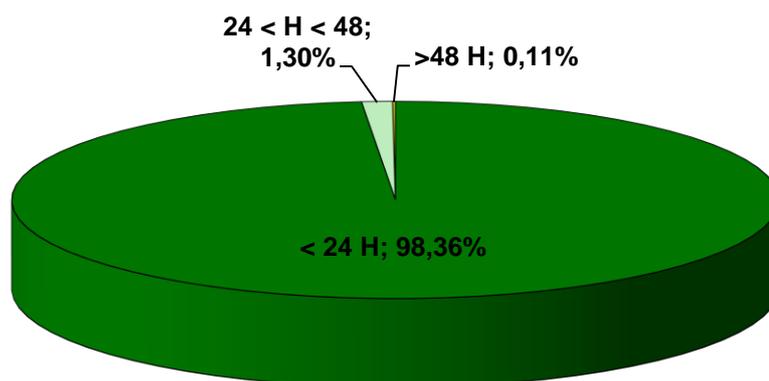
- **Caza y Pesca Continental:** 53,35%
- **Residuos:** 14,25%
- **Genéricas:** 8,33%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 11,19%, Cádiz con un 5,27% y Córdoba con un 4,75%.

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,44%, Córdoba con un 13,44% y Málaga con un 10,42%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 99,66% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 98,36% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JULIO	1ª	09/08/16

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de julio de 2016 se han registrado 12.272 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 52.900 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	12.272
Páginas vistas	52.900
Páginas/visitas	4,31
Promedio de tiempo	0:03:10
% nuevas visitas	63,05%
Usuario único absoluto	8.907

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

CONTROL DE CALIDAD: Resumen datos de las encuestas de satisfacción:

Servicio Telefónico (datos obtenidos de encuestas personales): Por problemas técnicos, no se dispone de datos para este mes.

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

- El 66,67% lo volverían a utilizar.
- El 66,67% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 7,00; sobre la rapidez de respuesta un 6,33 y sobre la satisfacción como usuarios 7,00.