

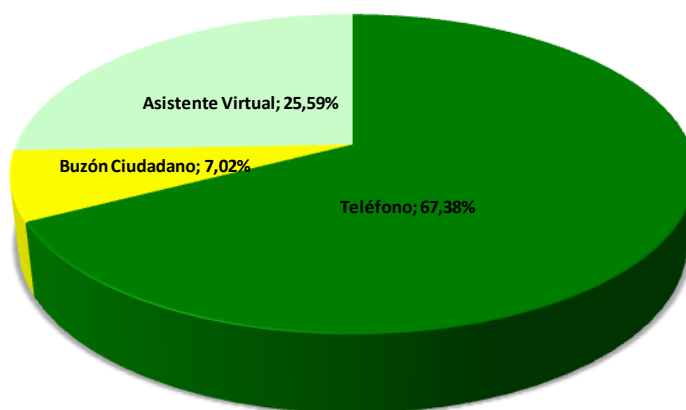
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	20/07/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta junio 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de junio de 2016 ha sido de 293.379 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 197.689 consultas
- **Buzón ciudadano:** 20.601 consultas
- **Asistente Virtual:** 75.089 consultas

Se han atendido una media de 162 consultas/día.



DATOS JUNIO 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de junio se atendieron en el Servicio 3.248 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.549 consultas
- **Buzón ciudadano:** 126 consultas
- **Asistente Virtual:** 573 consultas

Se han atendido una media de 146 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	20/07/16

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

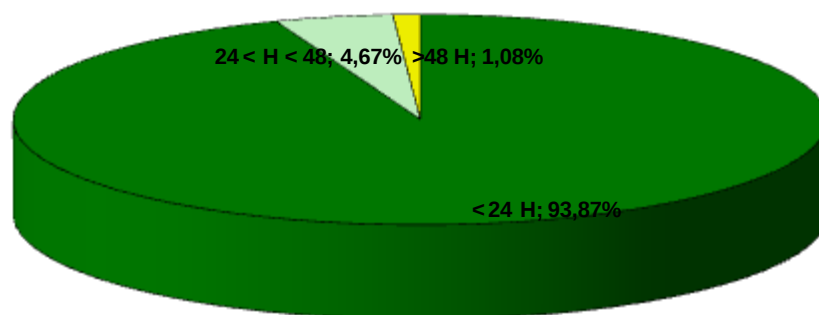
- **Caza y Pesca Continental:** 45,71%
- **Residuos:** 18,36%
- **Genéricas:** 8,78%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 11,74%, Córdoba con un 6,39% y Málaga con un 5,31%.

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 26,27%, Córdoba con un 21,50% y Málaga con un 10,06%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,54% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 93,87% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB JUNIO	1ª	20/07/16

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de mayo de 2016 se han registrado 15.446 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 63.063 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	9.205
Páginas vistas	41.195
Páginas/visitas	4,48
Promedio de tiempo	0:03:31
% nuevas visitas	46,24%
Usuario único absoluto	5.894

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de junio 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 8,34; sobre la facilidad para contactar un 8,26 y sobre la información facilitada un 8,30.

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

- El 100,00% lo volverían a utilizar.
- El 83,33% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 8,33; sobre la rapidez de respuesta un 8,50 y sobre la satisfacción como usuarios 8,17.