

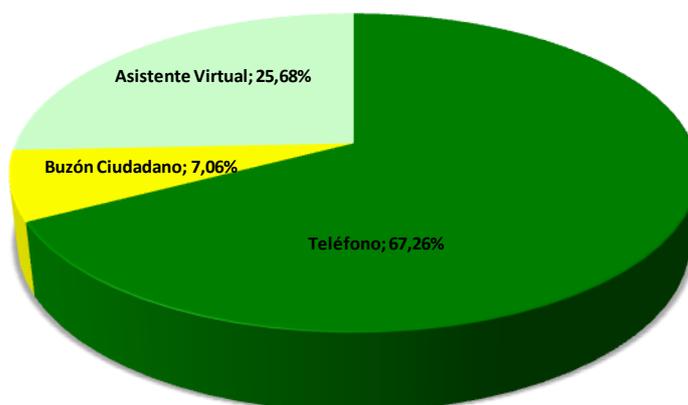
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	06/06/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta mayo 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 31 de mayo de 2016 ha sido de 290.131 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 195.140 consultas
- **Buzón ciudadano:** 20.475 consultas
- **Asistente Virtual:** 74.516 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS MAYO 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de mayo se atendieron en el Servicio 3.136 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.338 consultas
- **Buzón ciudadano:** 155 consultas
- **Asistente Virtual:** 643 consultas

Se han atendido una media de 139 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	06/06/16

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

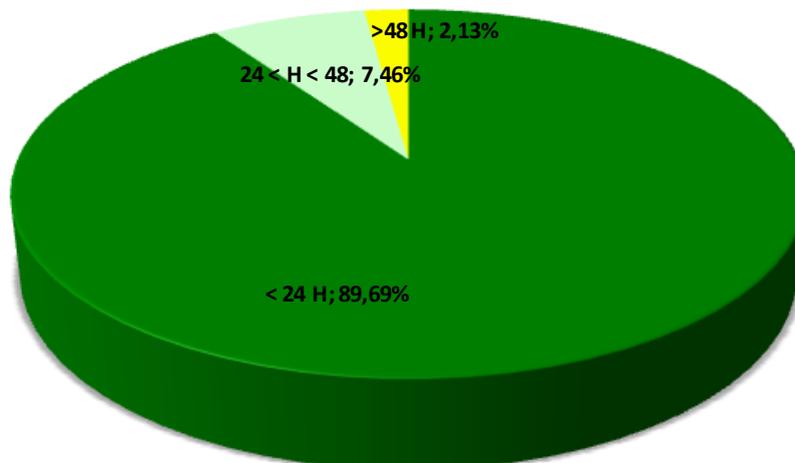
- **Caza y Pesca Continental:** 41,87%
- **Residuos:** 18,51%
- **Genéricas:** 9,62%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 11,74%, Málaga con un 6,34% y Córdoba con un 5,87%.

La provincia a la que más consultas se refieren son: Sevilla con un 24,13%, Málaga con un 11,83% y Córdoba con un 11,28%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 97,15% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 89,69% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB MAYO	1ª	06/06/16

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	15.446
Páginas vistas	69.911
Páginas/visitas	4,53
Promedio de tiempo	0:03:26
% nuevas visitas	60,81%
Usuario único absoluto	10.798

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de mayo 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 8,32 y sobre la información facilitada un 8,30.

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

- El 60,00% lo volverían a utilizar.
- El 60,00% recomendaría su uso.
- La valoración sobre 10 de la satisfacción global es de 3,60; sobre la rapidez de respuesta un 4,20 y sobre la satisfacción como usuarios 3,20.

*NOTA: En el caso del buzón del ciudadano, una incidencia en el aplicativo dificulta el correcto funcionamiento del mismo, de ahí las bajas puntuaciones obtenidas durante el mes de mayo, pues los usuarios tienen cierta dificultad para acceder a la respuesta suministrada desde el Servicio.