

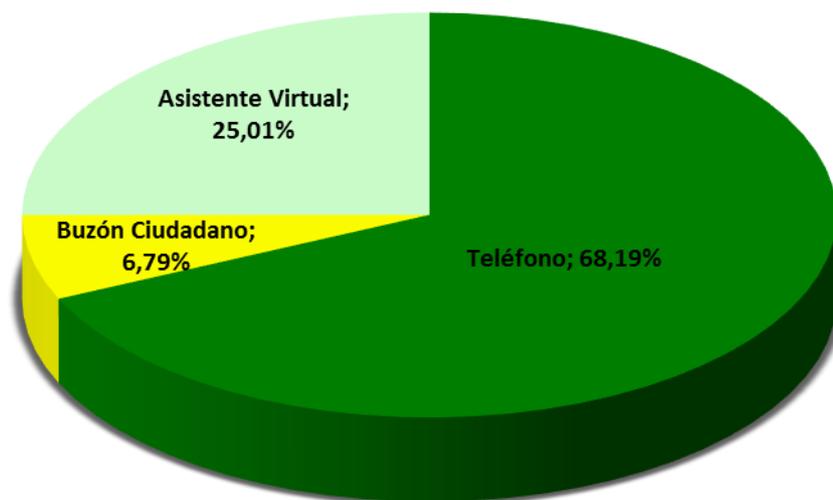
CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	05/12/16

DATOS ACUMULADOS desde enero 2010 hasta noviembre 2016

El número total de consultas recibidas desde la puesta en marcha del Servicio Integrado de Atención Ciudadana hasta el 30 de noviembre de 2016 ha sido de 312.532 consultas, distribuidas de la siguiente forma:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 213.127 consultas
- **Buzón ciudadano:** 21.236 consultas
- **Asistente Virtual:** 78.169 consultas

Se han atendido una media de 168 consultas/día.



DATOS NOVIEMBRE 2016

Volumen de consultas recibidas

Durante el mes de noviembre se atendieron en el Servicio 3.603 consultas, distribuidas del siguiente modo:

- **Teléfono de Atención Ciudadana:** 2.865 consultas
- **Buzón ciudadano:** 134 consultas
- **Asistente Virtual:** 604 consultas

Se han atendido una media de 163 consultas/día.

CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	05/12/16

Temáticas y referencia de las consultas ciudadanas

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

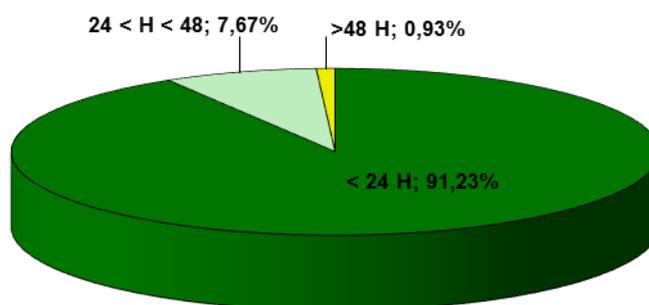
- **Caza y Pesca Continental:** 54,80%
- **Residuos:** 17,20%
- **Genéricas:** 7,87%

Las provincias más afectadas son: Sevilla con un 10,95%, Málaga con un 4,49% y Cádiz con un 3,80% (el 70,13% de las consultas son generales, no van referidas a una provincia concreta).

Las provincias que más usuarios refieren son: Sevilla con un 25,03%, Córdoba con un 11,15% y Málaga con un 9,48%.

Plazos de resolución de consultas:

- El 98,90% de las consultas fueron resueltas en un plazo superior a 48h.
- El 91,23% en un plazo inferior a 24h.



CÓDIGO	TÍTULO	VERSIÓN	FECHA
DIW	DATOS DE INTERÉS WEB NOVIEMBRE	1ª	05/12/16

Accesos Canal de Administración Electrónica

Durante el mes de noviembre de 2016 se han registrado 75.278 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 264.045 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	66.288
Páginas vistas	225.582
Páginas/visitas	3,40
Promedio de tiempo	0:03:07
% nuevas visitas	69,01%
Usuario único absoluto	51.592

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el mes de noviembre 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 8,38; sobre el trato recibido un 8,38; sobre la facilidad para contactar un 8,38 y sobre la información facilitada un 8,42.

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

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