



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

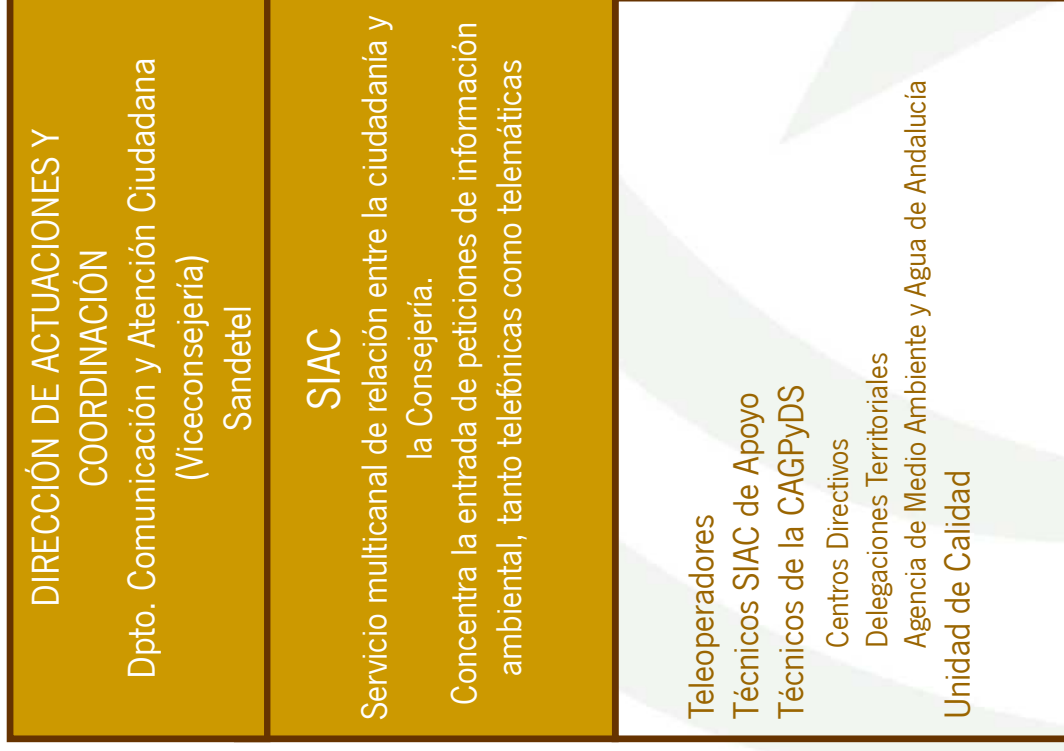
RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2019

# Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)





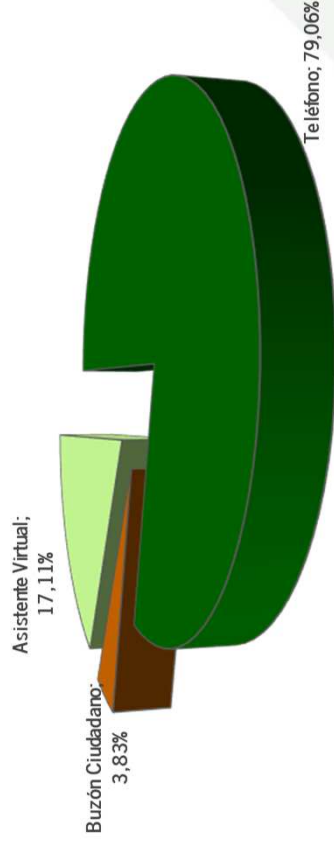
## SIAC DE LA CAGPyDS





## SIAC DE LA CAGPyDS

Consultas recibidas por canales de entrada



Se han recibido en el Servicio 67.258 consultas:

- Teléfono: 53.173 consultas
- Asistente Virtual: 11.510 consultas
- Buzón ciudadano: 2.575 consultas

Canal Administración Electrónica 390.388 visitas

Se han atendido una media de 254 consultas/día

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE



# SIAC TELEMÁTICO

## Portal Web de la CAGPyDS

### A tu Servicio

### Buzón del Ciudadano

### Administración electrónica

### Preguntas Frecuentes





## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Servicio de atención ciudadana

#### Buzón del ciudadano

Durante el 2019 se han recibido 2.575 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 215 consultas / mes

A través de un formulario, la ciudadanía podrá enviar las 24 horas del día:

- Consultas, opiniones, sugerencias y propuestas para mejorar la web.
- Reclamaciones a través del acceso al Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Servicio de atención ciudadana

### Preguntas Frecuentes

#### Servicio de Atención Ciudadana

- Informes y estadísticas
- Derecho de Acceso a la Información Ambiental (Convenio Aarhus)
- Trámite de Solicitud de Información Ambiental
- **Preguntas frecuentes**

#### Preguntas frecuentes

En este apartado se trata de dar respuesta a las preguntas realizadas con más frecuencia por los ciudadanos a través del Buzón habilitado en esta página web. Se han clasificado todas las preguntas en función de la temática ambiental a las que hacen referencia.



- Agua
- Atmósfera
- Biodiversidad
- Caza y Pesca Continental
- Educación y Voluntariado Ambiental
- Espacios Naturales Protegidos
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano
- Montes
- Participación e información ambiental
- Políticas ambientales y sostenibilidad
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias

## Más de 250 preguntas frecuentes





# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Trámites

Trámites agrupados por Temás Ambientales:	N°
Agua	36
Aire	9
Biodiversidad	13
Caza y Pesca	11
Educación y Voluntariado	3
Espacios Naturales Protegidos	56
Litoral	7
Montes	17
Participación e Información ambiental	3
Políticas ambientales y sostenibilidad	6
Prevención y Calidad Ambiental	18
Residuos	38
Suelos	5
Vías Pecuarias	0
<b>Total:</b>	<b>222</b>

222 trámites publicados en el CAE





## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

#### Visitas

En 2019 se han registrado 390.388 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 1.462.885 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	390.388
Páginas vistas	1.462.885
Páginas/visitas	3,75
Promedio de tiempo	0:04:05
% nuevas visitas	48,33%
Usuario único absoluto	195.057





## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

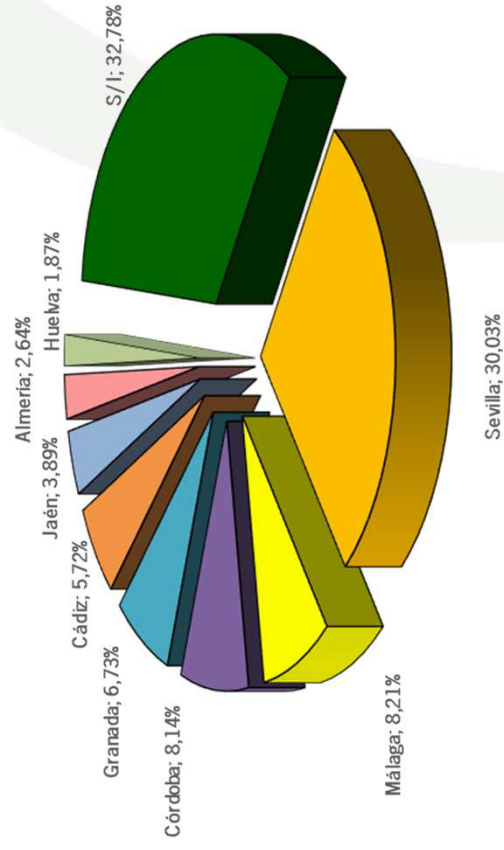
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 76,34 %
- Resto de España: 21,01 %
- Extranjero: 2,65 %

De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Córdoba.

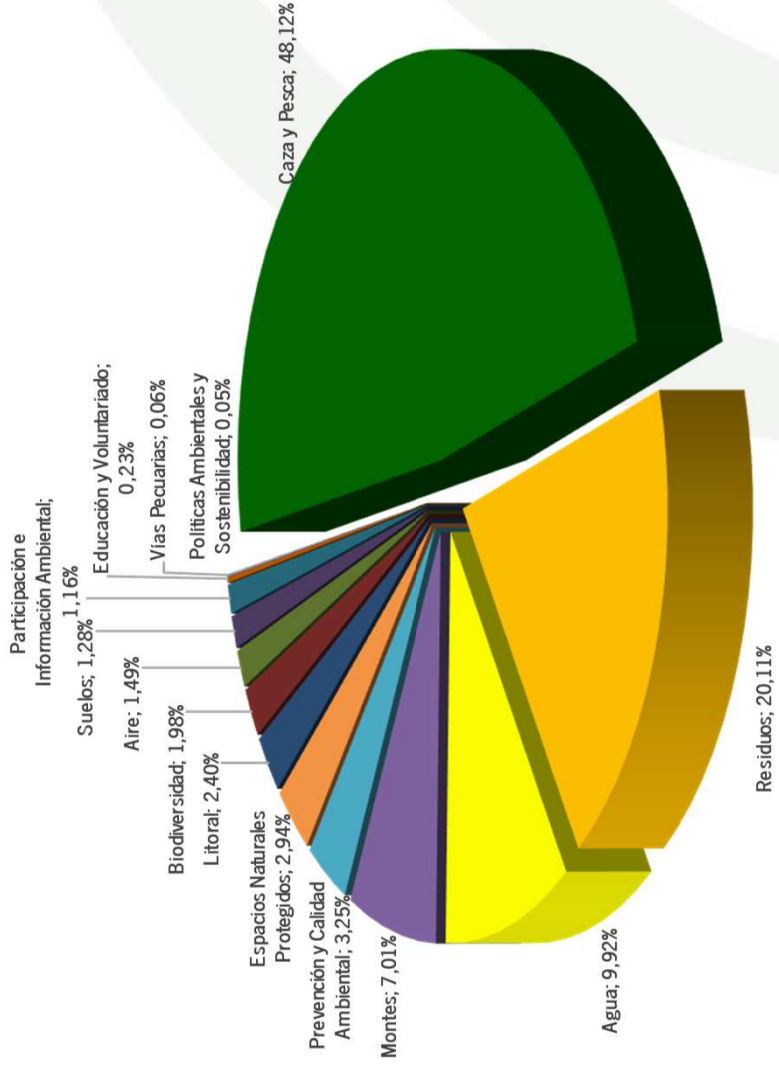




# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Temáticas más visitadas



La temática más consultada por los usuarios del CAE es la de Caza y Pesca Continental, con un 48,12% de visitas registrado

**CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

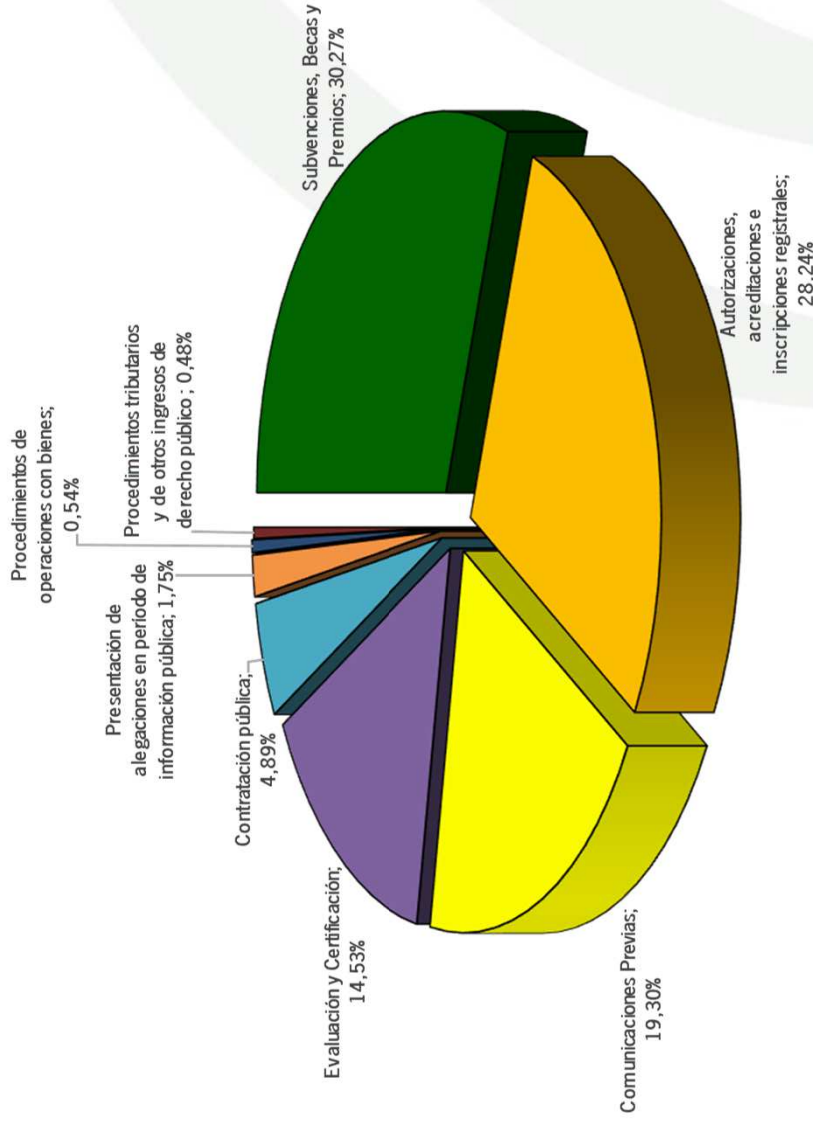




# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

Tipos de procedimiento más visitados



Las subvenciones, becas y premios fue el procedimiento más visitado por los usuarios






# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Asistente Virtual



**Inicio diálogo**

Soy el asistente virtual al que podrá consultar acerca de las ayudas, subvenciones, autorizaciones o cualquier otro trámite que le interese en materia de medio ambiente. Si los datos que le facilitamos no son los que buscaba, puedes consultar nuestros [Consejos para Dialogar](#).

**CIMA responde:**  
Hola, ¿qué tal?, buenas tardes. ¿En qué le puedo ayudar?

**Su consulta:**  
Buenos días, ¿me podrías dar información sobre cómo obtener la licencia de caza?

**CIMA responde:**  
A continuación le muestro los diferentes trámites que mejor se ajustan a su solicitud:

1. *Expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental*
2. *Autorización de monterías, batidas o ganchos*

**Escriba aquí su consulta**

¿Le ha sido útil el Asistente?  Sí  No

Otra información puede serle útil:

- ¿Cómo puedo obtener o renovar la Licencia de caza a través de internet?
- ¿Cómo puedo obtener o renovar la Licencia de caza en el acto?
- ¿Cómo puedo obtener un duplicado de mi tarjeta de identificación de caza y/o pesca?
- ¿Cuándo se convoca la Oferta Pública de Caza?

[Consejos para dialogar](#) [Buzón del ciudadano](#)

**Esta licencia se puede obtener accediendo al trámite de [Expedición de licencias de cazador y/o del pescador](#) y realizando los siguientes pasos:**

Identificarse con el DNI o certificado electrónico y el Número de Identificación Registral (NIR).  
Indicar el tipo de licencia, fecha de inicio y período de validez.  
Indicar los datos del seguro obligatorio de responsabilidad civil del cazador.  
Enviar la solicitud.  
Imprimir el documento de solicitud, modelo 046 (opcional).  
Acudir a una entidad colaboradora e identificarse con el DNI o NIR, presentando el modelo 046 o indicando la solicitud pendiente de abonar se obtendrá la licencia en el acto.

Powered by Natural Language

En caso de ser mayor de 65 años y poseer certificación electrónica podrá realizarse el trámite completo a través de internet, recibiendo la licencia de caza en el domicilio del cazador.

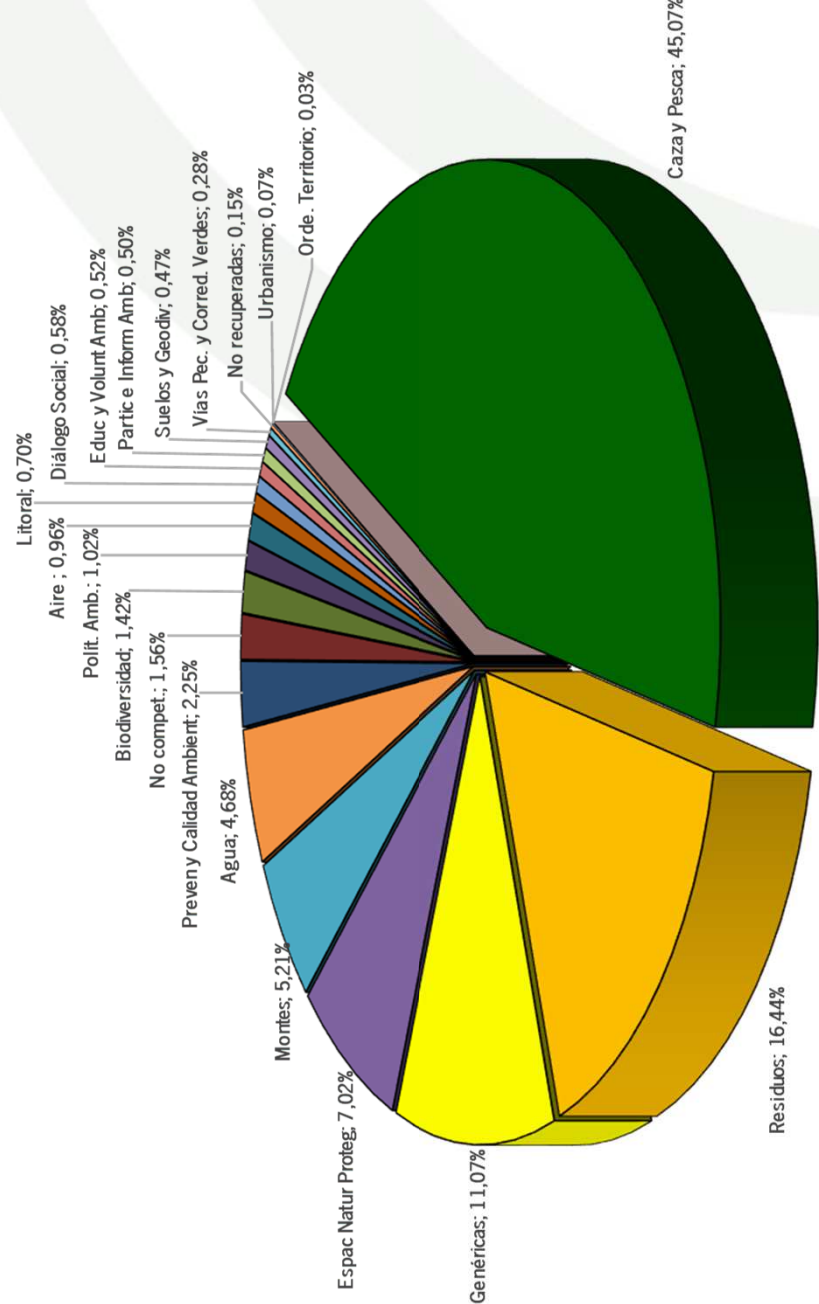




# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica  
Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2019, se han atendido 11.510 consultas.

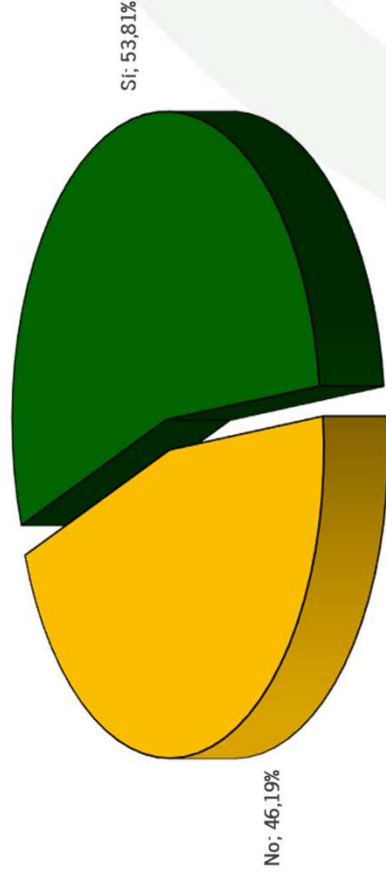




## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

#### Asistente Virtual: Contenida en CAE



El 53,81 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

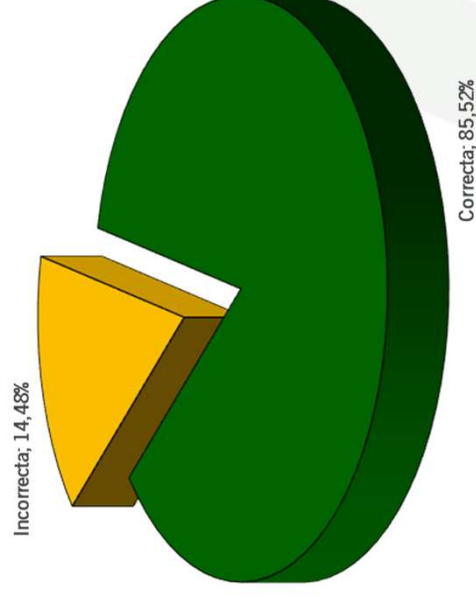
El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas por el mismo, siendo derivadas a otros canales de atención ciudadana (teléfono o buzón del ciudadano).



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 85,52 % de las consultas de la ciudadanía con respecto a los contenidos del CAE.



## SIAC TELEFÓNICO



954 54 44 38

Teléfono de Atención Ciudadana sobre información ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

Disponible de lunes a viernes, de 8 a 20 horas,  
ininterrumpidamente.

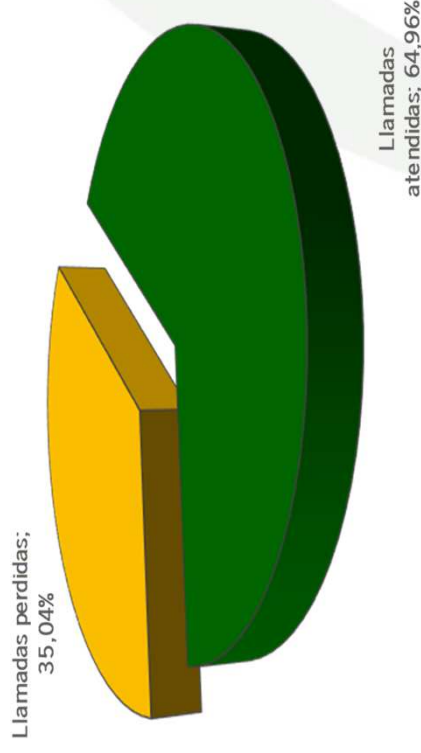




## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Volumen de llamadas recibidas

Durante 2019 se han recibido en el Servicio telefónico 81.674 llamadas, siendo atendidas 52.680 llamadas:

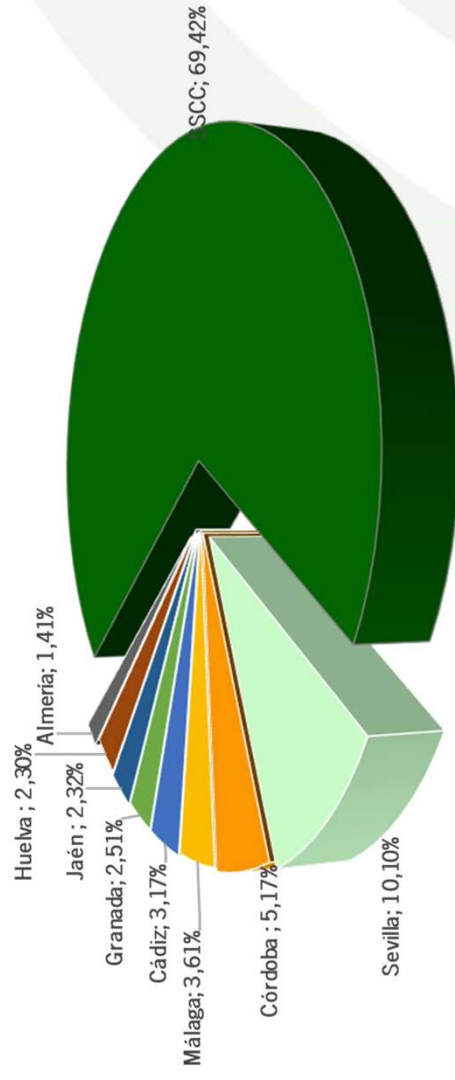


Haciendo la corrección a la tasa de abandono con respecto a las llamadas recuperadas del total de abandonadas, esta se situaría en 34,44%.



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Provincia de referencia de las consultas



La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Córdoba

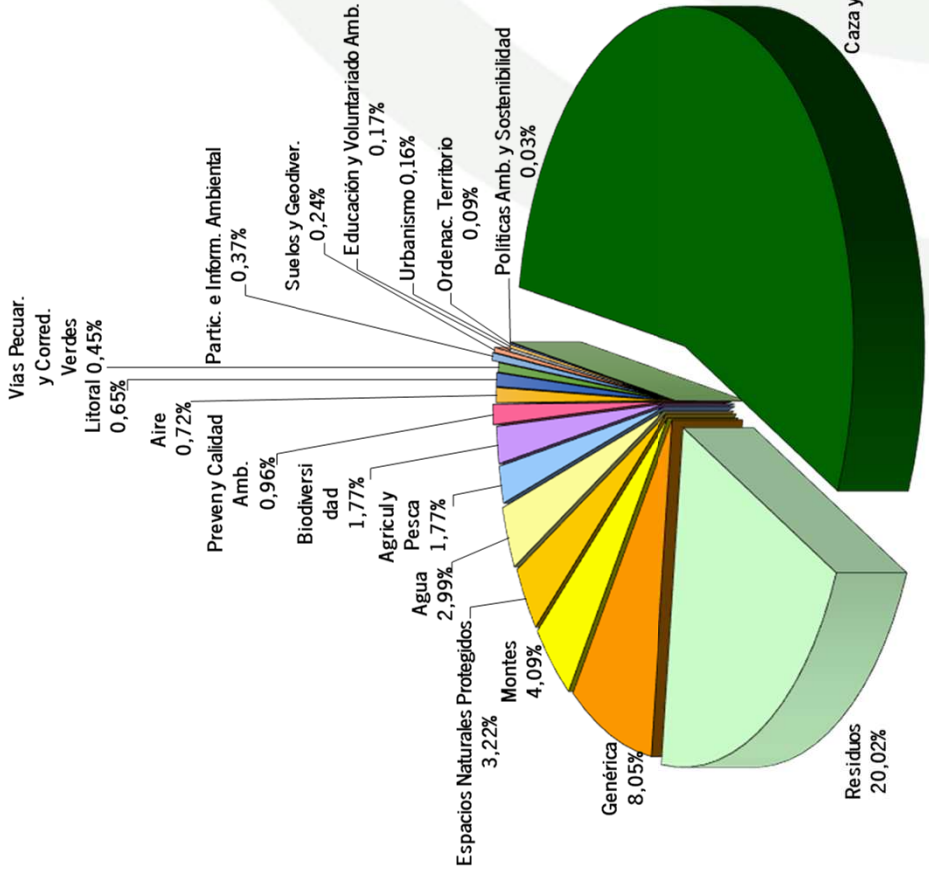
SSCC\*: % de consultas no georreferenciadas o que hacen referencia a todo el territorio Andaluz.





# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Temáticas más consultadas



Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con Caza y Pesca Continental, Residuos y Genéricas

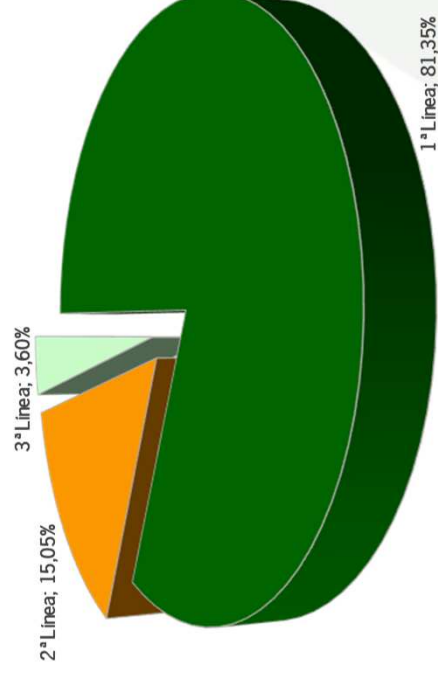
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE





## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Resolución de consultas por niveles



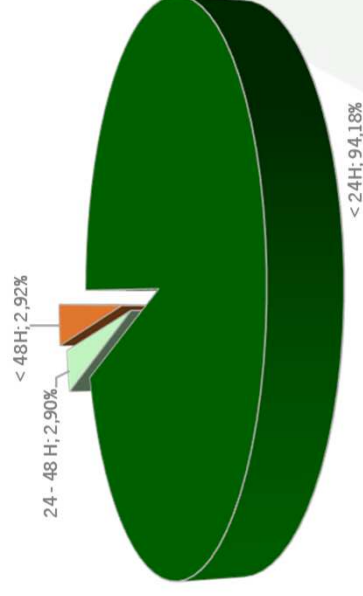
Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 45.352 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 8.391 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)
- 2.005 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CAGPyDS)



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Plazos de resolución de consultas



El 97,08 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 94,18 % en un plazo de tiempo inferior a 24 h).



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Control de calidad: Encuestas de satisfacción

Los resultados de las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad a los ciudadanos, reflejan los siguientes datos:

El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 76,49 % el buzón del ciudadano.

El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 70,85 % el buzón del ciudadano.

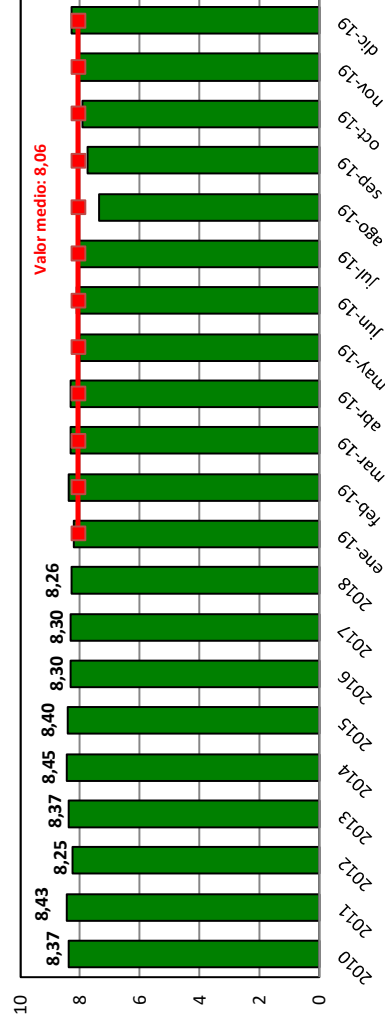




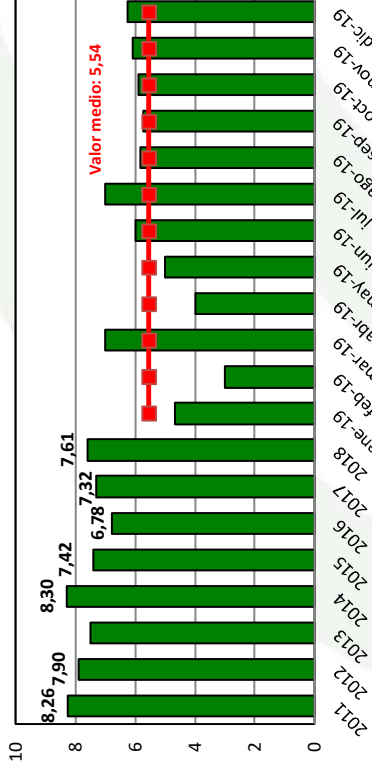
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Control de calidad: Satisfacción global

Satisfacción global usuarios SIAC telefónico



Satisfacción global usuarios SIAC buzón del ciudadano



El grado de satisfacción global se obtiene de encuestas personales realizadas a los ciudadanos usuarios del Servicio, en el caso del Servicio telefónico.

En el buzón del ciudadano, se obtienen de encuestas impersonales que los usuarios remiten al SIAC.



## RESUMEN DATOS GLOBALES 2019

SERVICIO INTEGRADO DE ATENCIÓN CIUDADANA  
SOBRE INFORMACIÓN AMBIENTAL

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA  
Y DESARROLLO SOSTENIBLE

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

