



JUNTA DE ANDALUCÍA

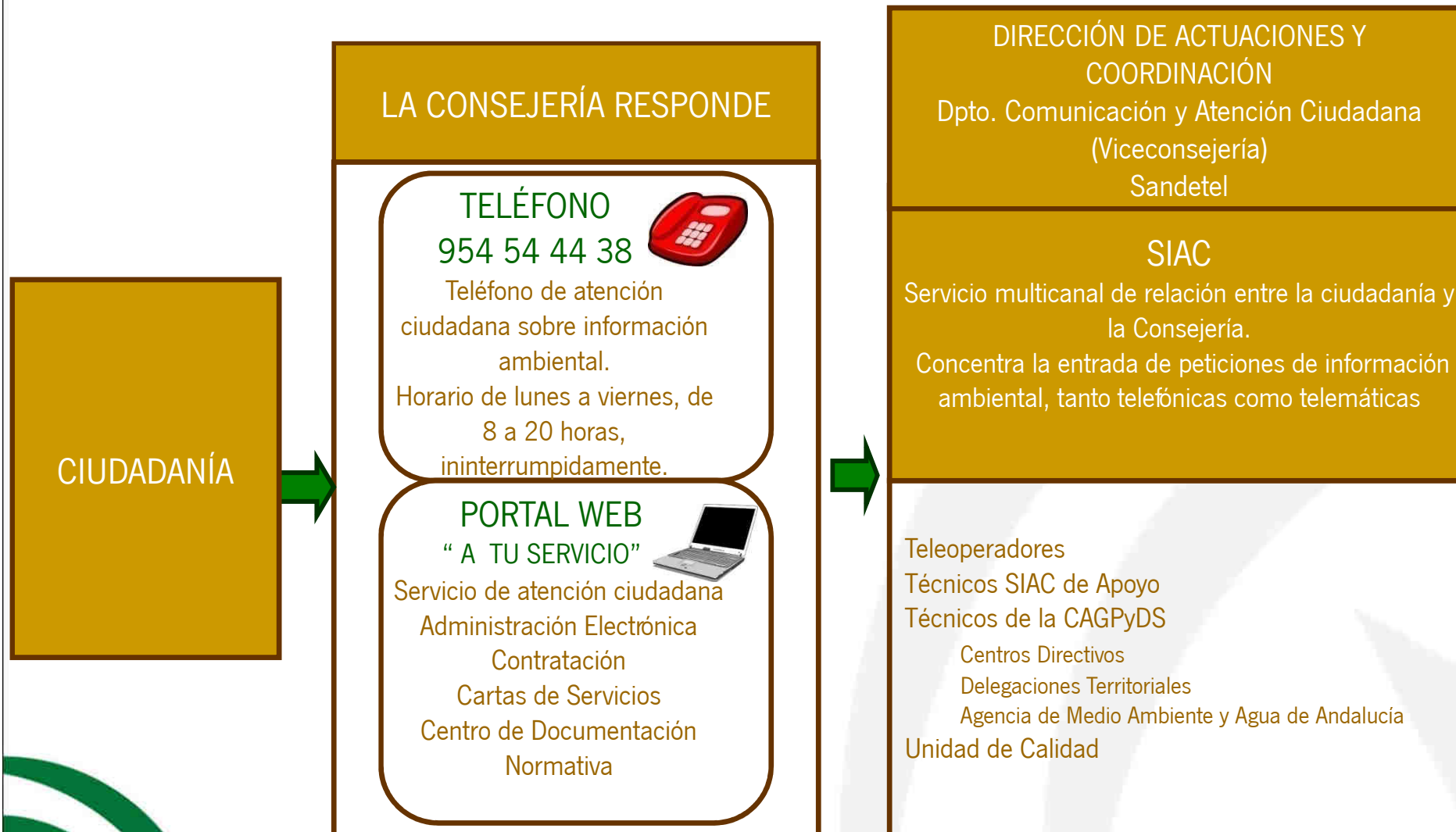
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2020

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

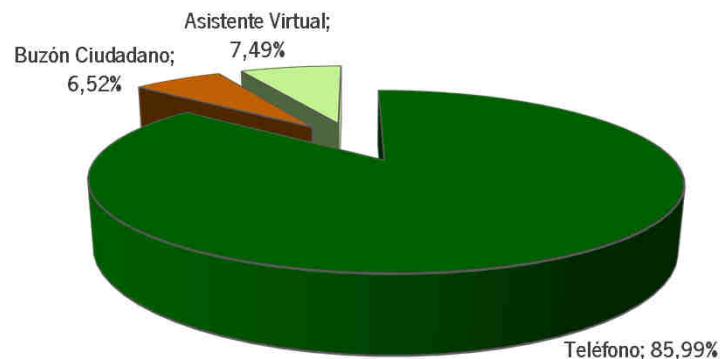


SIAC DE LA CAGPyDS



SIAC DE LA CAGPyDS

Consultas recibidas por canales de entrada



Se han recibido en el Servicio 56.540 consultas:

- Teléfono: 48.619 consultas
- Asistente Virtual: 4.233 consultas
- Buzón ciudadano: 3.688 consultas

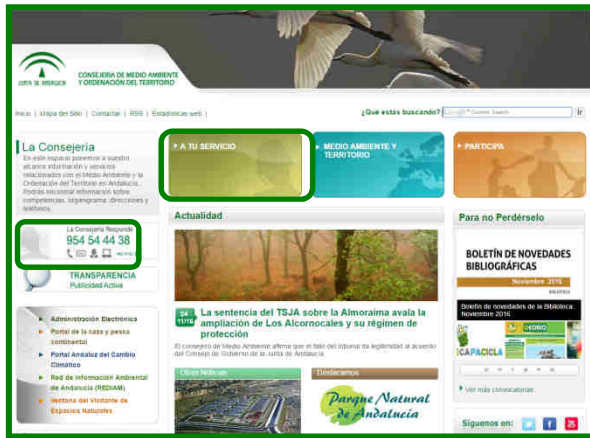
Canal Administración Electrónica 485.060 visitas

Se han atendido una media de 223 consultas/día

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SIAC TELEMÁTICO

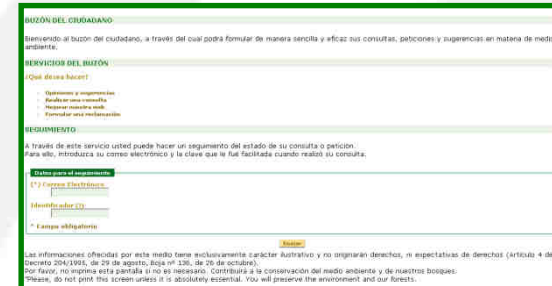
Portal Web de la CAGPyDS



A tu Servicio



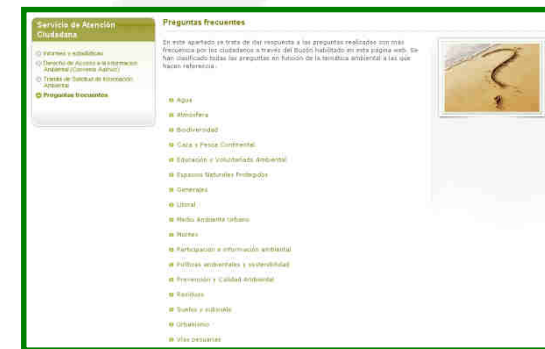
Buzón del ciudadano



Administración electrónica



Preguntas Frecuentes





SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Buzón del ciudadano



Durante el 2020 se han recibido 3.688 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 307 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:	Nº
Agua	44
Aire	9
Biodiversidad	14
Caza y Pesca	13
Educación y Voluntariado	3
Espacios Naturales Protegidos	62
Litoral	8
Montes	18
Participación e Información ambiental	5
Políticas ambientales y sostenibilidad	20
Prevención y Calidad Ambiental	20
Residuos	40
Suelos	5
Vías Pecuarias	0
Total:	261

261 trámites publicados en el CAE



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Visitas

En 2020 se han registrado 485.060 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 1.810.813 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	485.060
Páginas vistas	1.810.813
Páginas/visitas	3,73
Promedio de tiempo	0:03:43
% nuevas visitas	54,00%
Usuario único absoluto	269.631

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

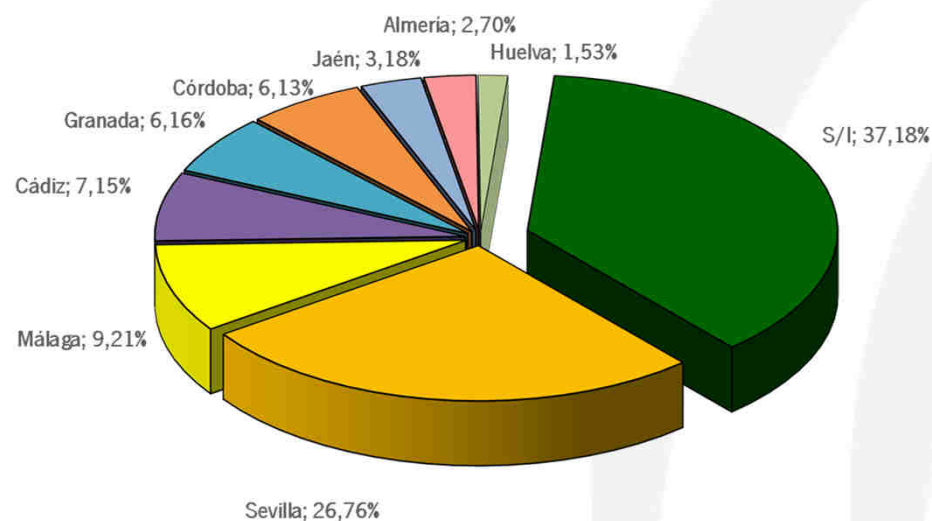
Administración electrónica

Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 78,42 %
- Resto de España: 19,36 %
- Extranjero: 2,22 %

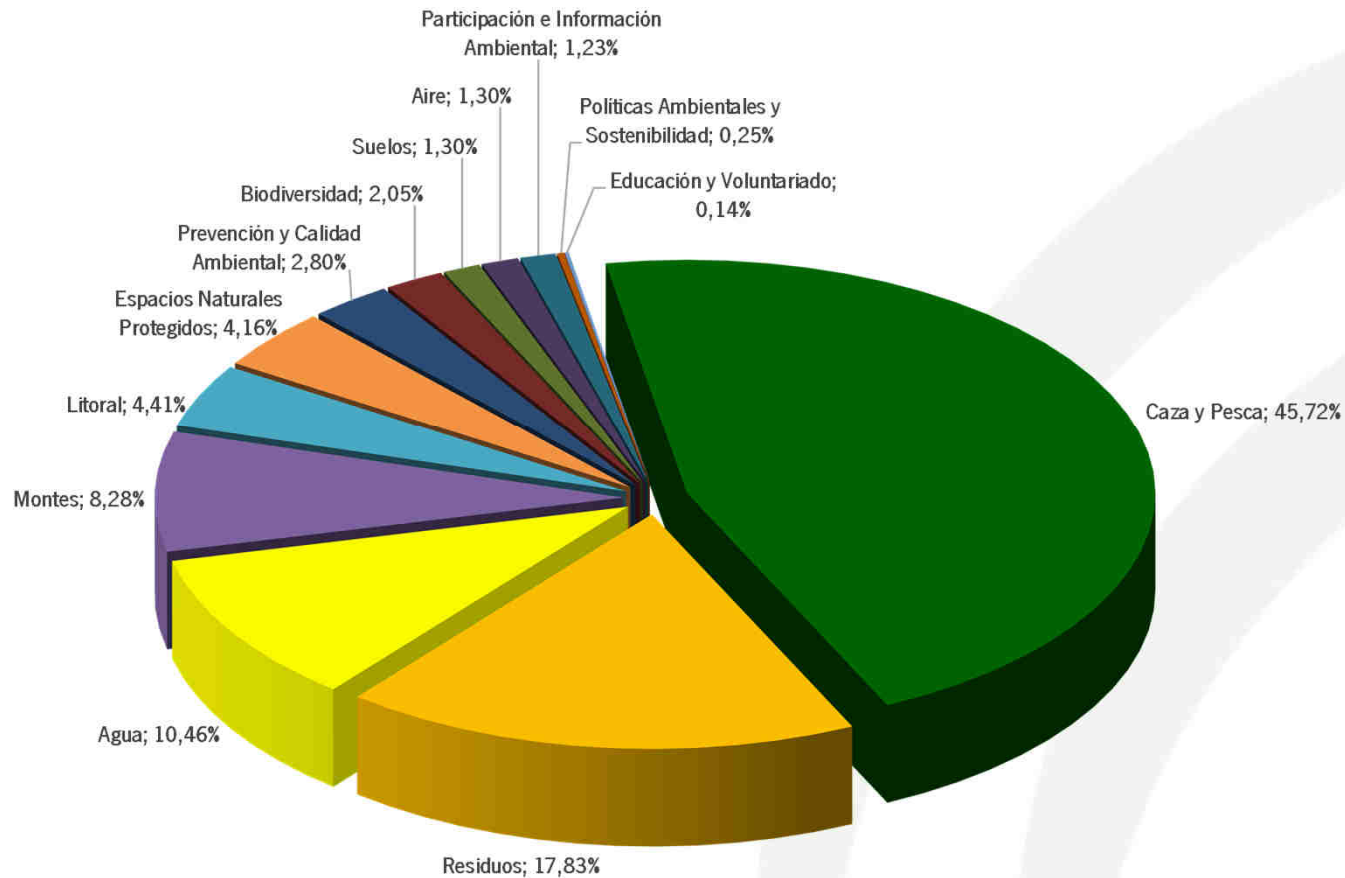
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Cádiz.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Temáticas más visitadas



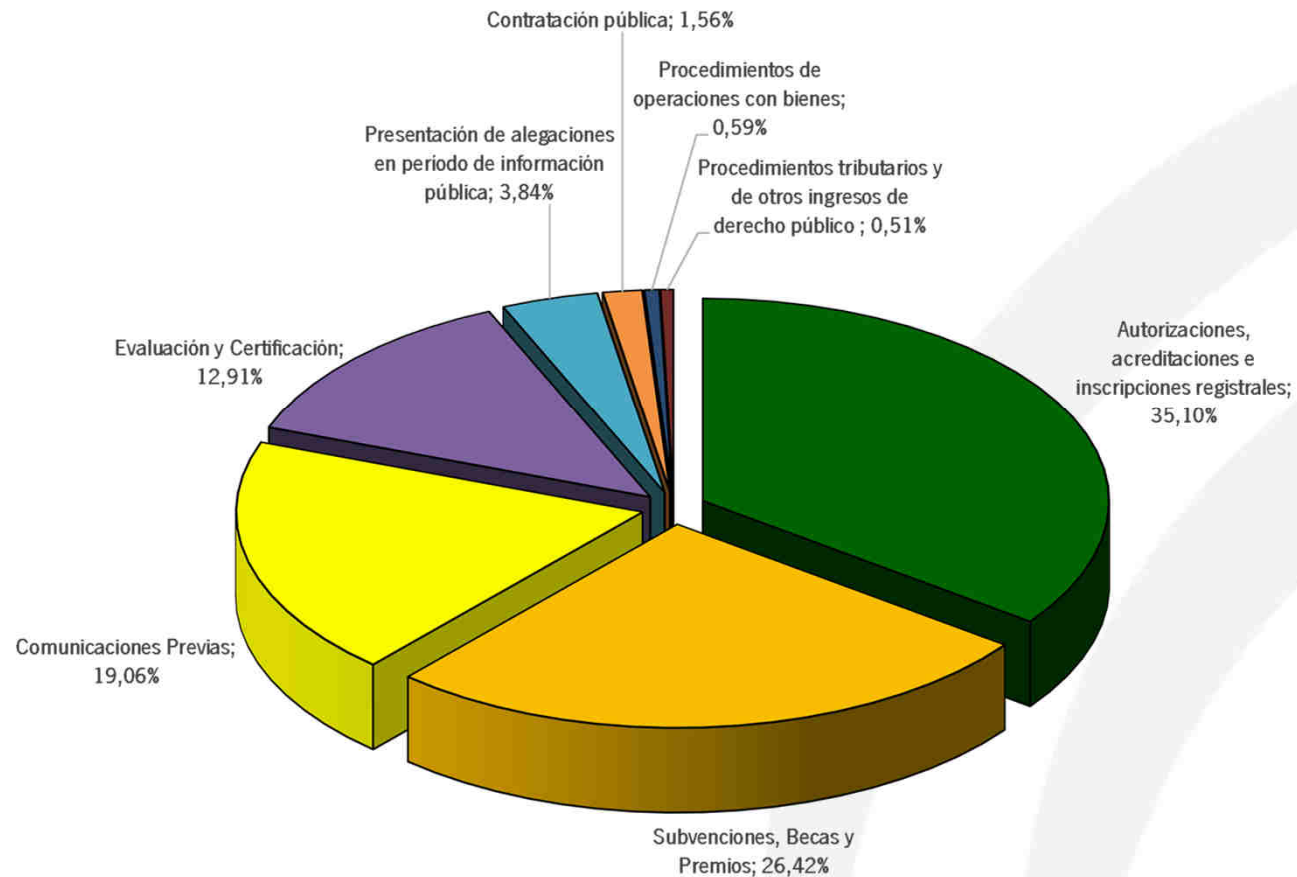
La temática más consultada por los usuarios del CAE es la de Caza y Pesca Continental, con un 45,72% de visitas registrado

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Tipos de procedimiento más visitados



Las autorizaciones, acreditaciones e inscripciones fueron el procedimiento más visitado por los usuarios

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual

Iniciar 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](#).

CMA 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?

CMA 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?

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

Consultar

Powered by Natural Language

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

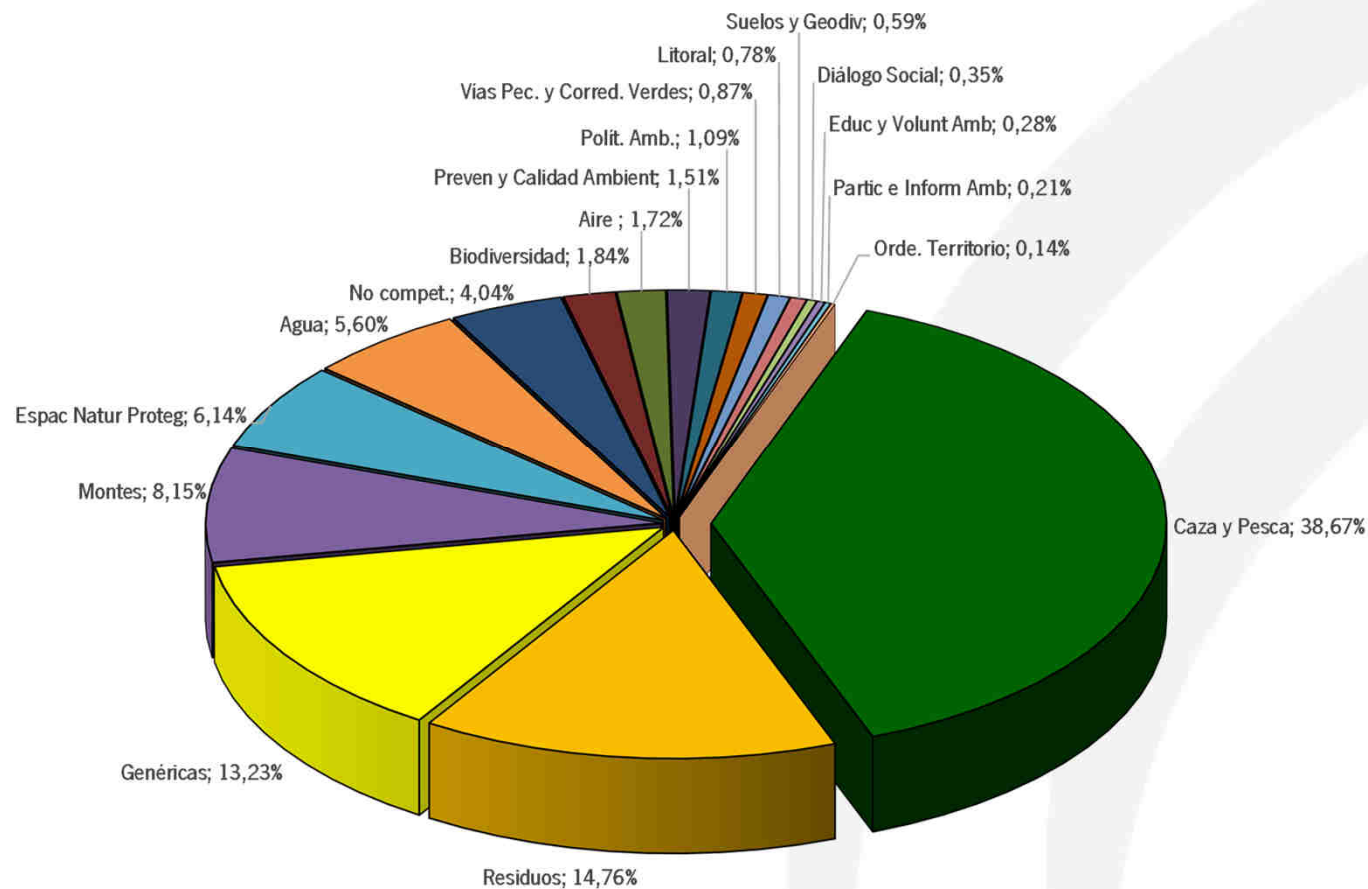
- Identificarse con el DNI o certificado electrónico y el Número de Identificación Registral (NIR).
- Indicar el tipo de licencia, fecha de inicio y período de validez.
- Indicar los datos del seguro obligatorio de responsabilidad civil del cazador.
- Enviar la solicitud.
- Imprimir el documento de solicitud, 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.

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.

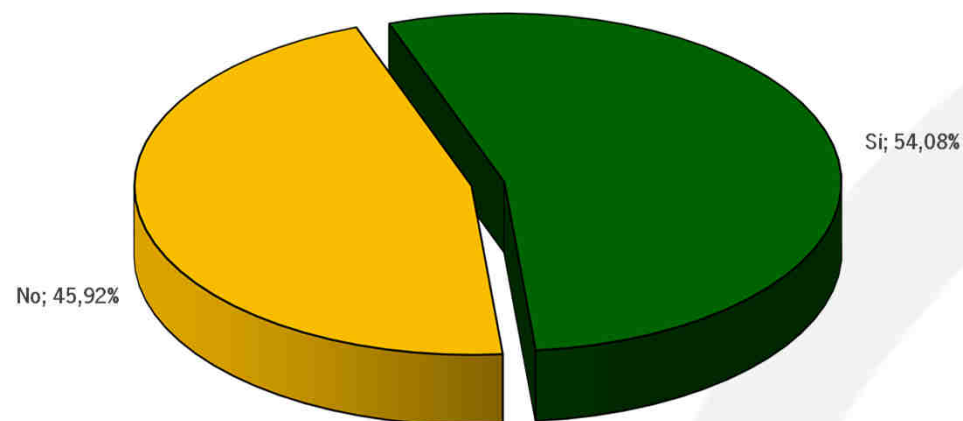
Cerrar

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2020, se han atendido 4.233 consultas.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Asistente Virtual: Contenida en CAE

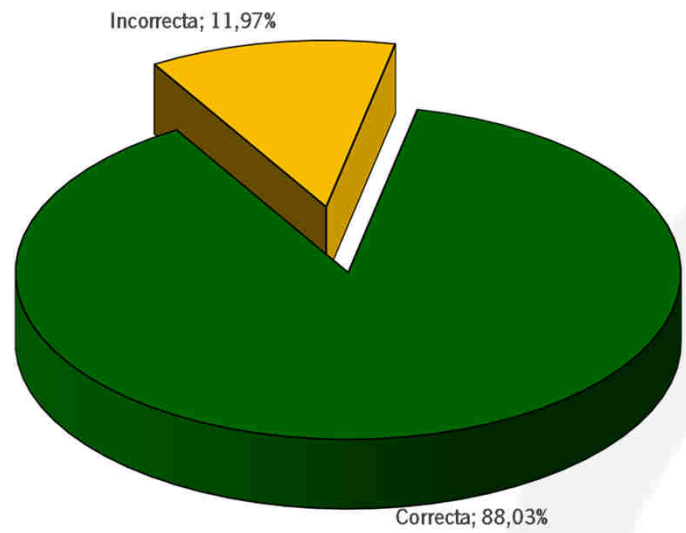


El 54,08 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

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 88,03 % 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.





La prestación del SIAC durante el año 2020 ha venido marcada por la crisis sanitaria COVID-19, iniciada a principios de año y que se mantiene a día de hoy. A mediados de marzo, con la declaración del estado de alarma en el país, se hizo necesaria la implantación de un plan de contingencia para dar continuidad a la prestación de Servicio. Consecuencia de ello, se perdieron los registros relacionados con llamadas recibidas en el SIAC correspondiente al período comprendido entre el 18 de marzo y el 12 de mayo de 2020, ambos incluidos. Debido a ello, se aprecia un desfase en el volumen de llamadas atendidas y el volumen de consultas telefónicas gestionadas.





Considerando las definiciones de los indicadores mencionados:

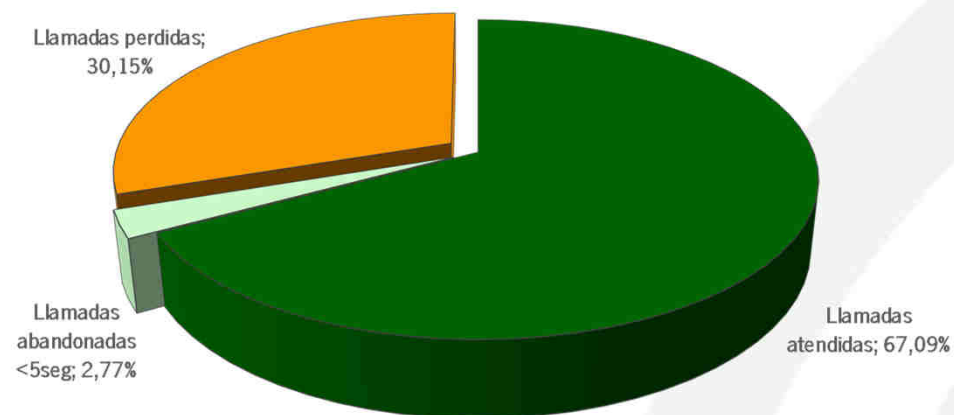
- Llamadas atendidas en el servicio: total de llamadas atendidas en el año (en este dato faltarían por incluir los registros indicados que están indisponibles): 45.640 llamadas atendidas.
- Consultas telefónicas atendidas: definido como la suma del total de llamadas atendidas y las llamadas recuperadas del buzón de voz: $48.059 + 560 = 48.619$ consultas atendidas.

Se aprecia una diferencia en el 2.419 llamadas/consultas telefónicas en el volumen global acumulado ($48.059 - 45.640$), debido a que no se dispone de los registros asociados a llamadas, aunque sí de consultas gestionadas, en el período anteriormente indicado.

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Volumen de llamadas recibidas

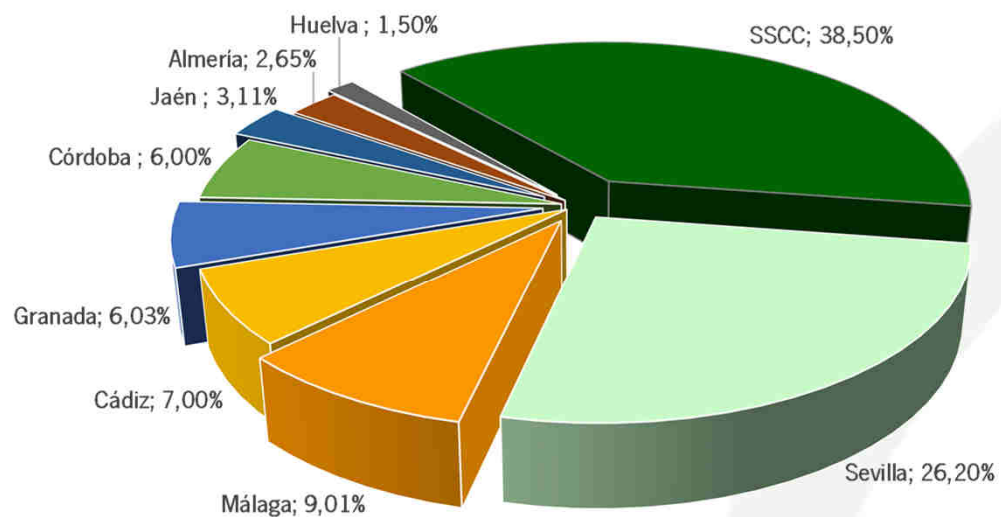
Durante 2020 se han recibido en el servicio telefónico 68.032 llamadas, siendo atendidas 45.640 llamadas:



El 2,71% del total de llamadas abandonadas fueron recuperadas del buzón de voz, contactando desde el Servicio con los usuarios para atender a sus necesidades.

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

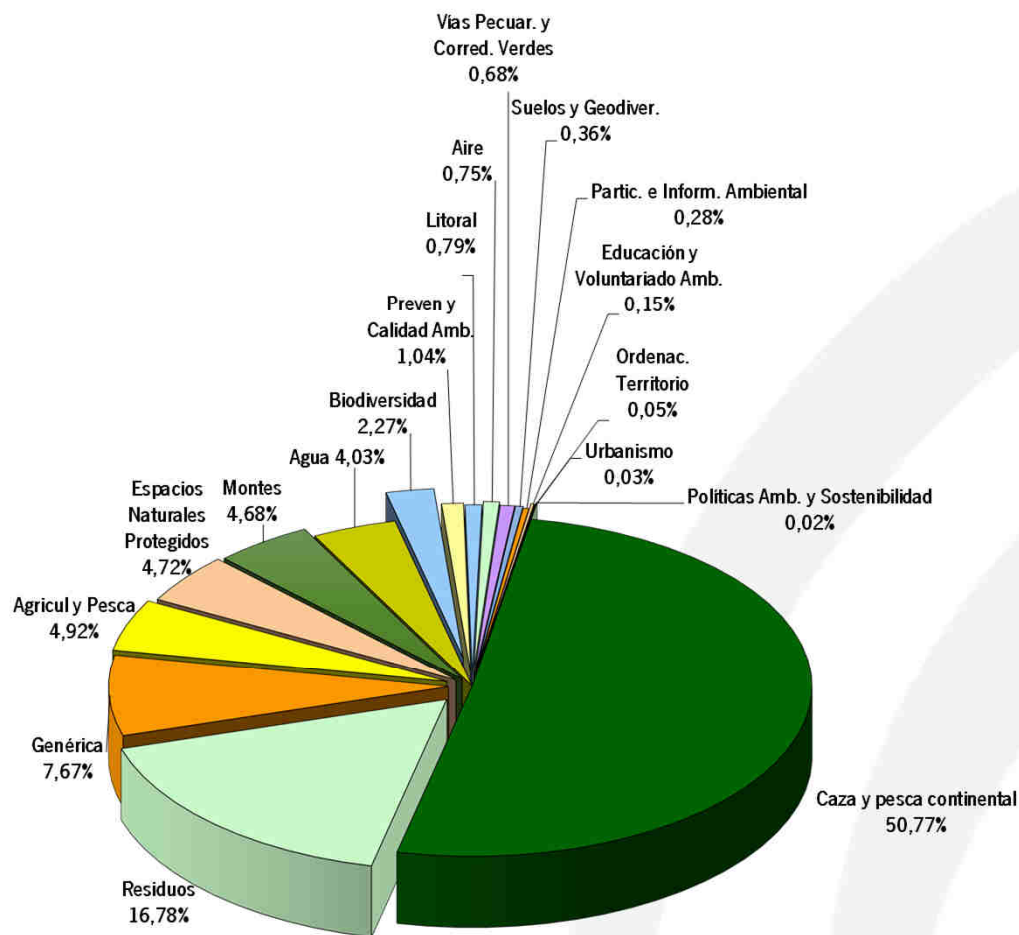
Provincia de referencia de las consultas



La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Cádiz
SSCC*: % de consultas no georreferenciadas o que hacen referencia a todo el territorio Andaluz.

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Temáticas más consultadas

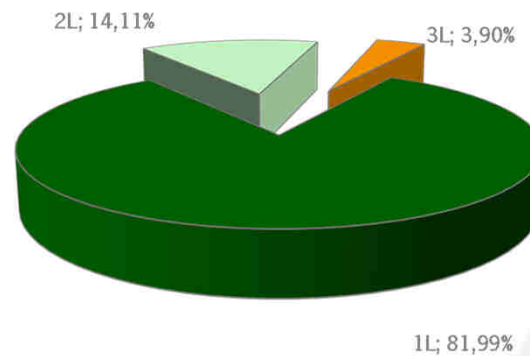


Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con Caza y Pesca Continental, Residuos y Genéricas

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Resolución de consultas por niveles

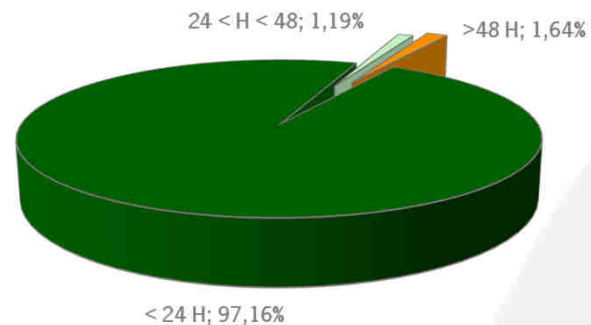


Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 42.889 resueltas por 1^a Línea (on-line)
- 7.379 resueltas por 2^a Línea (Técnicos del SIAC)
- 2.039 resueltas por 3^a Línea (Técnicos de la CAGPyDS)

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Plazos de resolución de consultas



El 98,36 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 97,16 % 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 85,64 % el buzón del ciudadano.

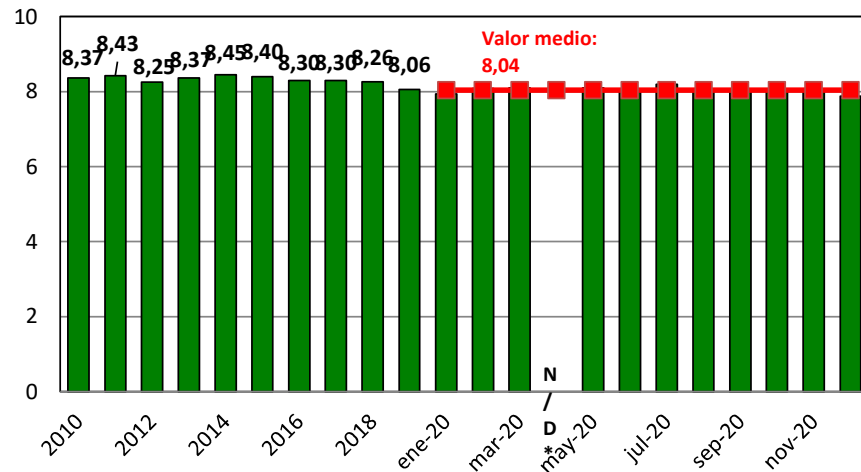
El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 81,30 % el buzón del ciudadano.



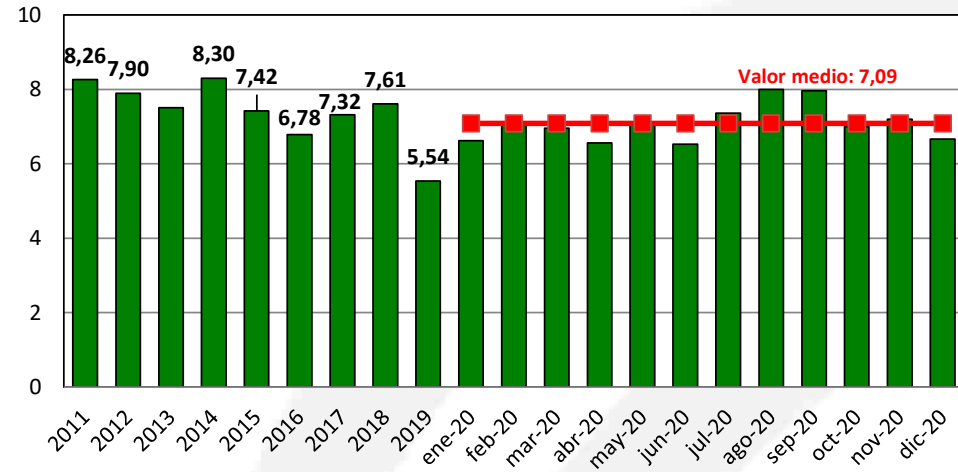
SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

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 2020

SERVICIO INTEGRADO DE ATENCIÓN CIUDADANA
SOBRE INFORMACIÓN AMBIENTAL

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA
Y DESARROLLO SOSTENIBLE

