

# Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC) sobre Medio Ambiente

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2021





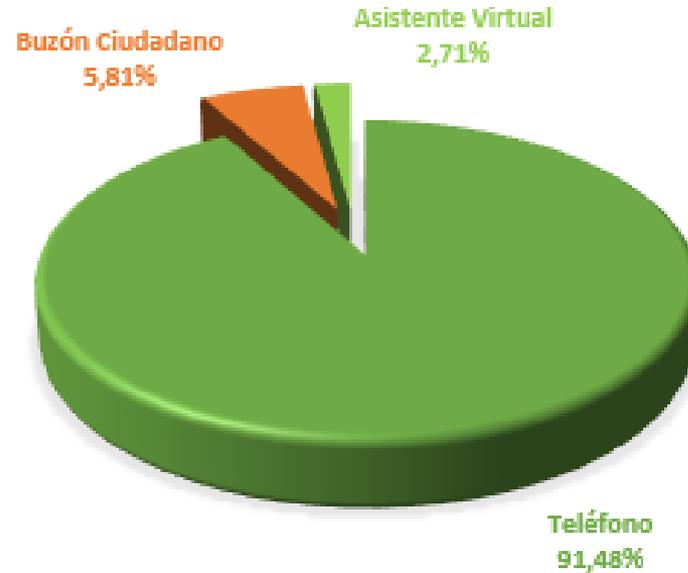
### Consultas recibidas por canales de entrada

Se ha recibido en el Servicio 54.667 consultas:

- Teléfono: 50.244 consultas
- Asistente Virtual: 1.151 consultas \*
- Buzón ciudadano: 3.272 consultas

Canal Administración Electrónica 340.389 visitas.

Se ha atendido una media de 218 consultas/día.



\* Asistente Virtual: acumulado hasta septiembre 2021. Sin datos desde el mes de septiembre por problemas técnicos.

# SIAC TELEMÁTICO

## Portal Web de la CAGPyDS



<p>Redes Sociales de la Consejería</p> <p>Portal sobre Bioeconomía</p> <p>Portal Ambiental de Andalucía</p>	<p>Cita previa oficinas de registro</p> <p>Ventana del Visitante de los Espacios Protegidos</p> <p>Portal Andalucía Agrotech Digital Innovation Hub</p>	<p>Oficina Virtual Agraria</p> <p>Consulta pública de derechos de pago básico, campaña 2022</p> <p>Portal Andaluz del Cambio Climático</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Agua	Cambio climático	Residuos	Biodiversidad	Atmósfera	Espacios Protegidos
Espacios Protegidos	Formación y Sensibilización	Geodiversidad	Litoral y medio marino	Medio Forestal	
Planificación y Evaluación	Calidad Ambiental	Estadísticas	Datos espaciales	Incendios Forestales	

# SIAC TELEMÁTICO

## Portal Web de la CAGPyDS

### ¿NECESITAS AYUDA?

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)



#### Buzón de Atención Ciudadana

Bienvenido al buzón del ciudadano, a través del cual podrá formular de manera sencilla y eficaz sus consultas, peticiones y sugerencias en materia de medio ambiente.



#### Preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes



#### Solicita información

Consulta los canales para realizar solicitudes de información ambiental a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.



#### Trámites y Servicios de Medio Ambiente

Trámites de Medio Ambiente del Canal de Administración Electrónica



#### Transparencia

Publicidad activa de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible



#### Informes y estadísticas

A través del SIAC los ciudadanos pueden plantear sus consultas relacionadas con el medio ambiente mediante los siguientes canales:

- ▶ Teléfono 954 54 44 38
- ▶ Buzón de atención ciudadana
- ▶ Canal de Administración Electrónica

# SIAC TELEMÁTICO

## Portal Web de la CAGPyDS

### Buzón del Ciudadano

### Canal de Administración Electrónica



#### Trámites de Medio Ambiente

4 de 16 de 16 | Media 1.0 | Vista: 4

#### DESTACADOS



**Convocatoria de ayudas para incrementar el valor medioambiental de los ecosistemas forestales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía**  
El objetivo de estas ayudas es apoyar a las personas titulares de terrenos forestales que pretendan llevar a cabo inversiones en sus fincas para incrementar la capacidad de adaptación y el valor medioambiental de los ecosistemas forestales, además de cuando finalmente las inversiones quedan recogidas en un Plan Técnico de Ordenación de Montes o Proyecto de Ordenación de Montes.



**Modificación de Comunidad de Usuarios de aguas públicas**  
Para la modificación de los estatutos por los propios usuarios será necesario que el acuerdo se adopte en Junta general extraordinaria convocada al efecto, sometiendo la nueva redacción a la aprobación del Organismo de cuenca. Cuando la modificación consista únicamente en la actualización de la cuantía de las sanciones a imponer por el Jurado, bastará comunicarlo al mismo y que el acuerdo se adopte en la Junta general ordinaria.



**Solicitud para el depósito directo de residuos en vertedero**  
Con este trámite se puede solicitar el depósito en vertedero de residuos que no hayan sido sometidos previamente a una operación de valorización. Cuando se trate de depósitos regulares, la resolución indicará el plazo máximo para el cual se concederá la autorización, que en ningún caso podrá exceder de dos años.

#### TRÁMITES



Ayudas y subvenciones



Autorizaciones



Certificación



Evaluación



Inscripciones



Premios



Seguimiento



Todos los trámites

Junta de Andalucía

[Buzón del Ciudadano](#) > Realizar una consulta

Mis Datos

DNI/NIE/CIF:

Nombre:

Apellidos:

Tipo de contacto:

(\*) Correo electrónico:

Código Postal:

Teléfono:

Notificar por SMS:

(\*) si desea tener una respuesta personalizada o bien desea hacer un seguimiento del estado de su consulta o petición, será necesario que nos especifique una **cuenta de correo electrónico**.

Mensaje

(\*) Asunto

(\*) Descripción

(\*\*) Documento adjunto  Ningún arch... seleccionado

(\*\*) El tamaño máximo del fichero es de 2Mb

### 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
- Cambio climático
- Caza y Pesca continental
- Educación y Voluntariado Ambiental
- Espacios Naturales Protegidos
- Evaluación ambiental estratégica
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano

Montes

- Participación e información ambiental
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos
- Responsabilidad ambiental
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica



# SIAC TELEMÁTICO

## Servicio de Atención Ciudadana

### Buzón del ciudadano

Junta de Andalucía  
Consejería de Agricultura,  
Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible

#### Buzón del Ciudadano

[Inicio del Ciudadano](#) > Realizar una consulta

- Mis Datos -

DNI/NIE-CIF

Nombre

Apellidos

Tipo de contacto:

\* Correo electrónico

Código Postal

Teléfono

Notificar por SMS

(\* si desea tener una respuesta personalizada o bien desea hacer un seguimiento del estado de su consulta o petición, será necesario que nos especifique una **cuenta de correo electrónico**)

- Mensaje -

\* Asunto

\* Descripción

\*\* Documento adjunto  Ningún archivo seleccionado

(\*\*\*) El tamaño máximo del fichero es de 20Mb

Durante el 2021 se han recibido 3.272 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 272 consultas /mes.

A través de un formulario, la ciudadanía puede 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

## Servicio de Atención Ciudadana

### Preguntas Frecuentes

ACERCA DE... ACTUALIDAD | ÁREAS TEMÁTICAS | ACCESO A LA REDIAM | SERVICIOS | Q

Inicio / Servicios / Servicio de Atención a la Ciudadanía (SIAC) / Preguntas Frecuentes

## Preguntas frecuentes

☆☆☆☆☆ | Media: 0.0 | Votos: 0

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
- Cambio climático
- Caza y Pesca continental
- Educación y Voluntariado Ambiental
- Espacios Naturales Protegidos
- Evaluación ambiental estratégica
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano
- Montes
- Participación e información ambiental
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos
- Responsabilidad ambiental
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica

Más de 250 preguntas frecuentes

# SIAC TELEMÁTICO

## Administración Electrónica

### Visitas

En 2021 se han registrado 340.389 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 1.215.276 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Sesiones	340.389
Páginas vistas	1.215.276
Páginas/visitas	3,26
Promedio de tiempo	0:03:31
% nuevas visitas	63,28%
Usuario único absoluto	218.542

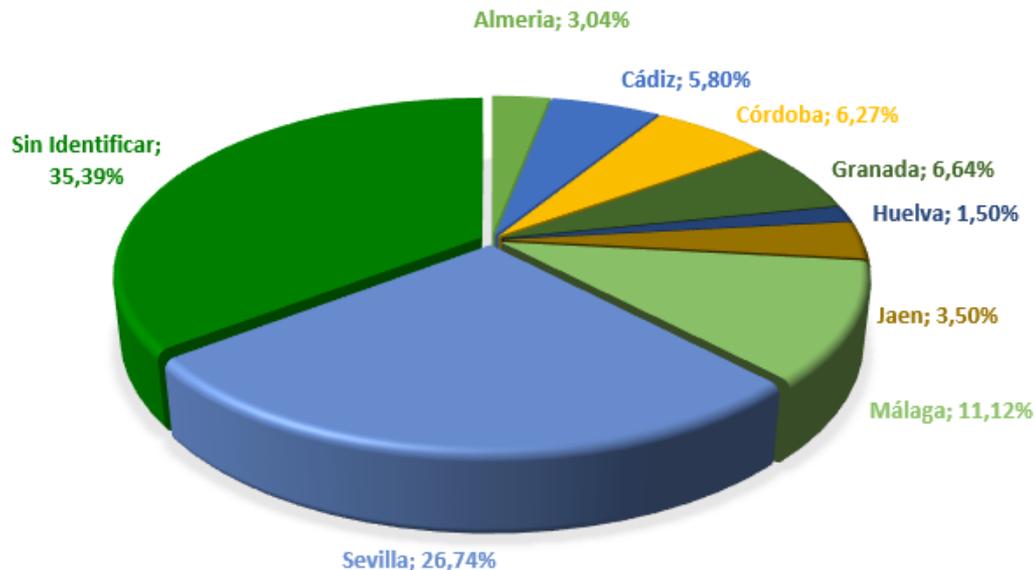
# SIAC TELEMÁTICO

## Administración Electrónica

### Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 71,47 %
- Resto de España: 25,60 %
- Extranjero: 2,93 %



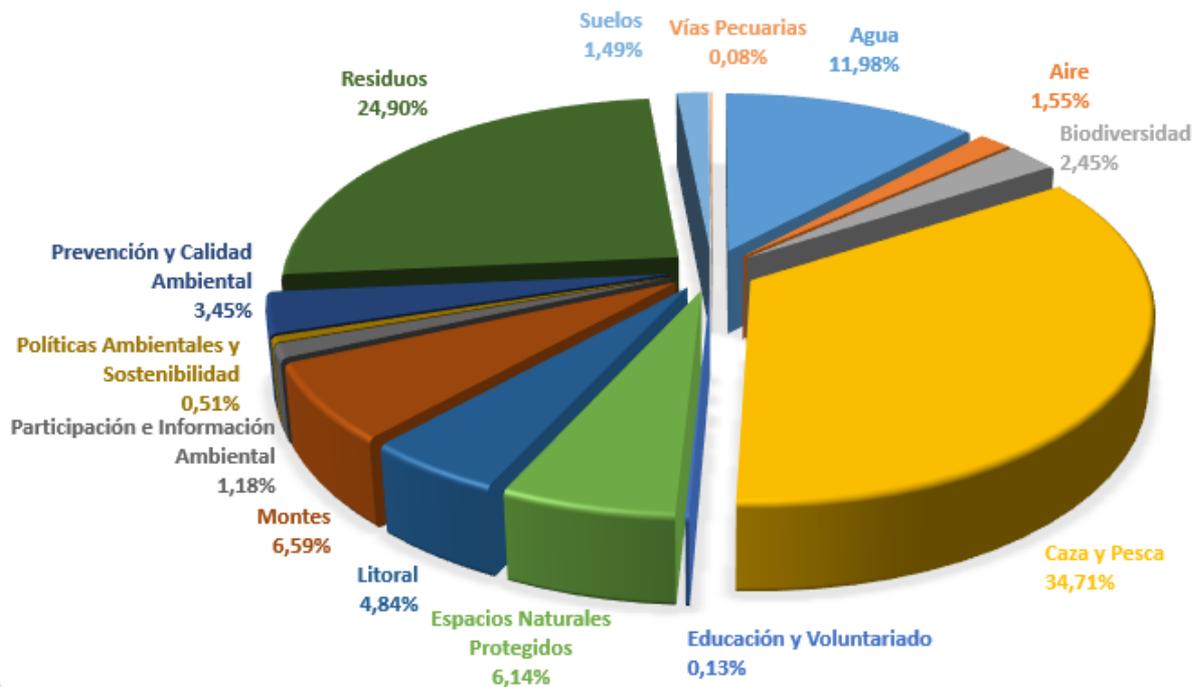
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.

# SIAC TELEMÁTICO

## Administración Electrónica

### Temáticas más visitadas

La temática más consultada es la de Caza y Pesca Continental, con aproximadamente un 34,71% de las visitas, seguida de Residuos, con un 24,90%.

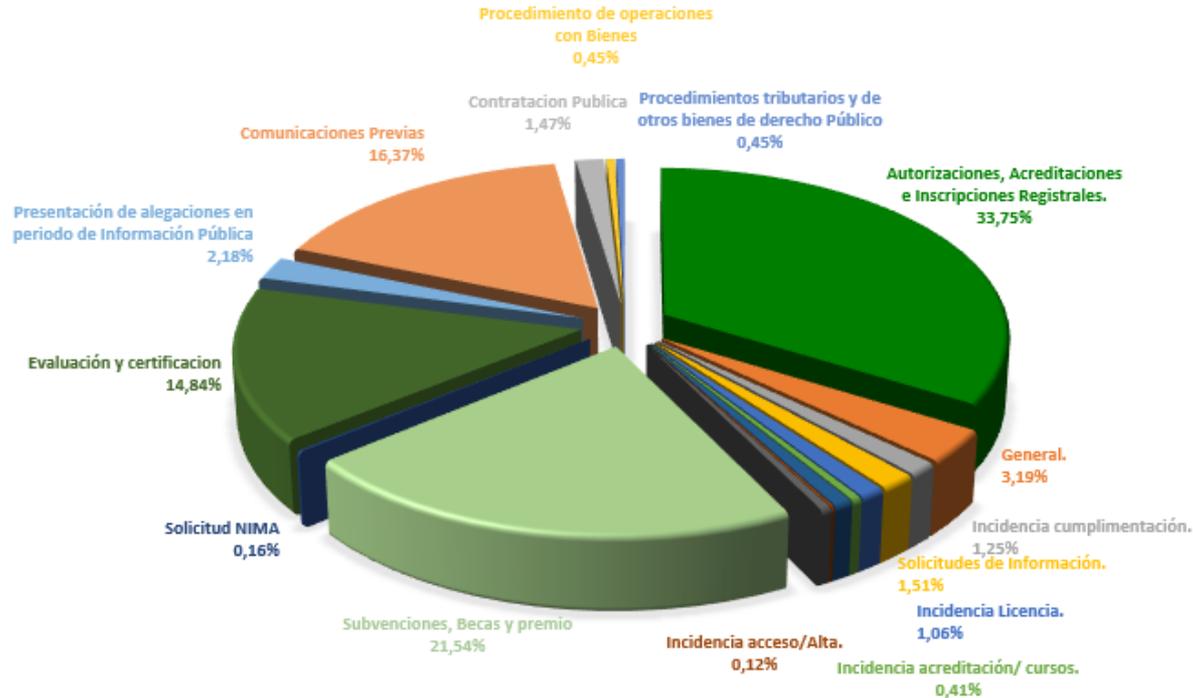


# SIAC TELEMÁTICO

## Administración Electrónica

### Tipo de Procedimiento más visitados

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





## SIAC TELEFÓNICO

954 54 44 38

Teléfono del Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC) sobre Medio Ambiente de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.

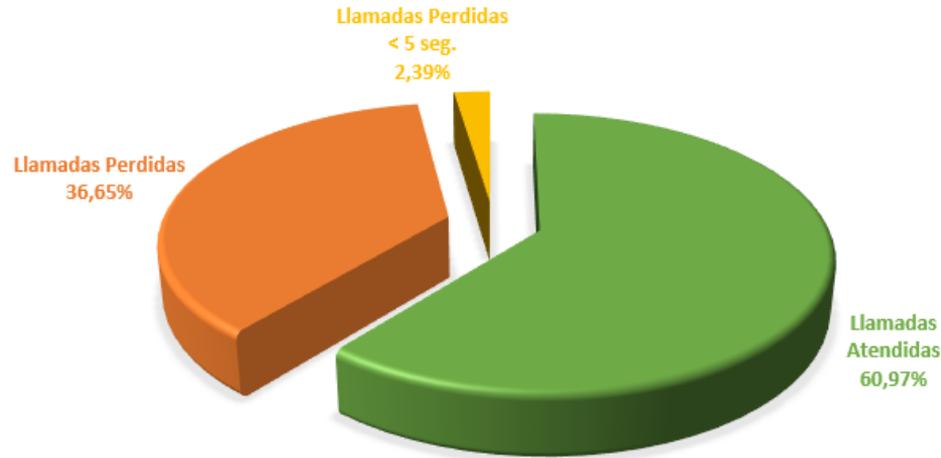
Disponible de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente.

De los valores registrados durante el 2021 se puede afirmar que, pese a la situación actual que seguimos atravesando, la evolución general del Servicio en el período analizado ha sido positiva, algo que queda plasmado en los resultados de las encuestas, tanto telefónicas como telemáticas, realizadas a la ciudadanía usuaria del servicio, que trasladan su satisfacción tanto con el servicio recibido por parte de los integrantes del mismo, como con la información suministrada.

## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Volumen de llamadas recibidas

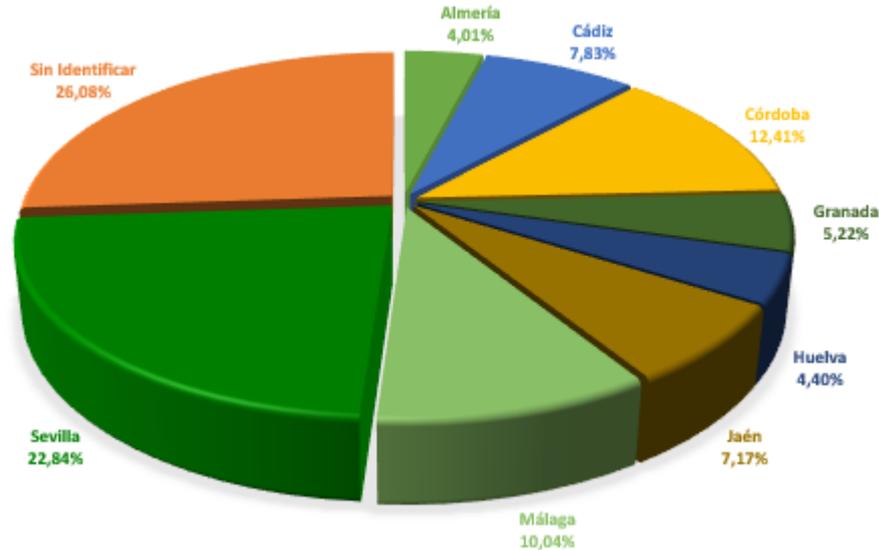
Durante 2021 se ha recibido en el servicio telefónico 81.808 llamadas, siendo atendidas 49.875 llamadas:



El 1,50% 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

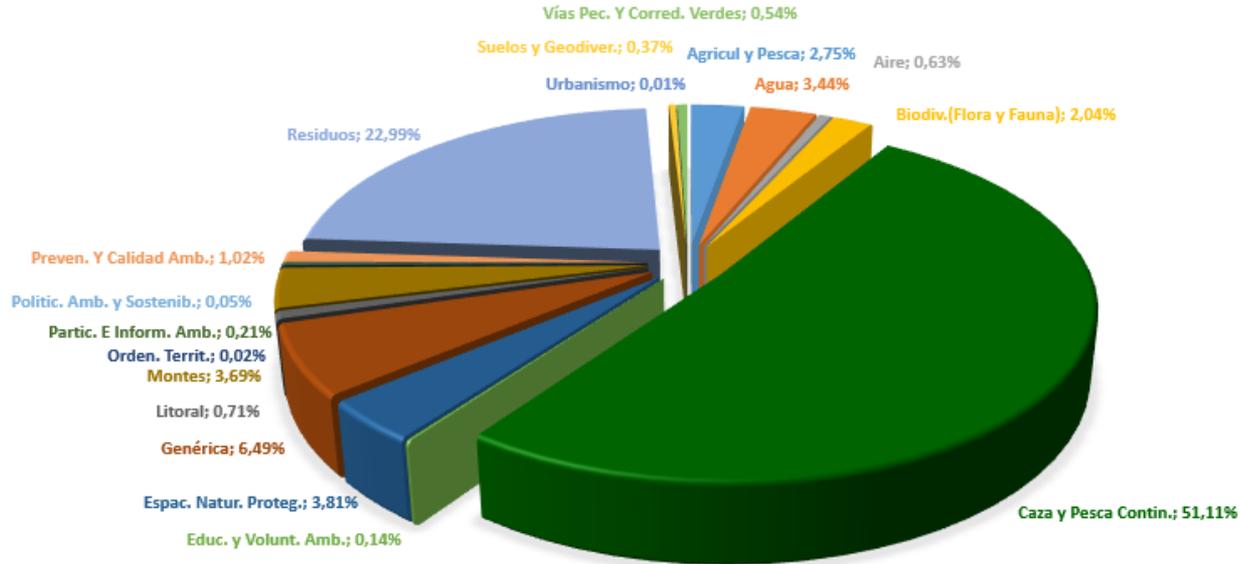


La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Córdoba y Málaga.

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

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

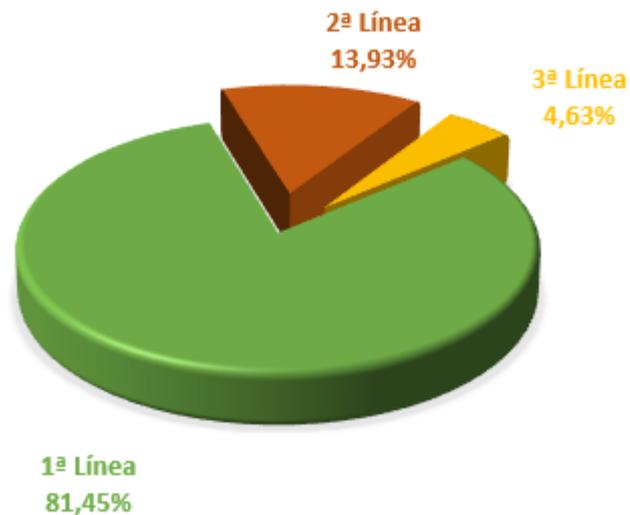
## Temáticas más consultadas



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

## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Resolución de Consultas por Niveles



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

53.258 resueltas por 1ª Línea (on-line)

9.107 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)

3.025 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CAGPyDS)

## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Plazos de Resolución de Consultas



El 96,95 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 95,31 % 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 85,54 % el buzón del ciudadano.
- El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 77,89 % el buzón del ciudadano.

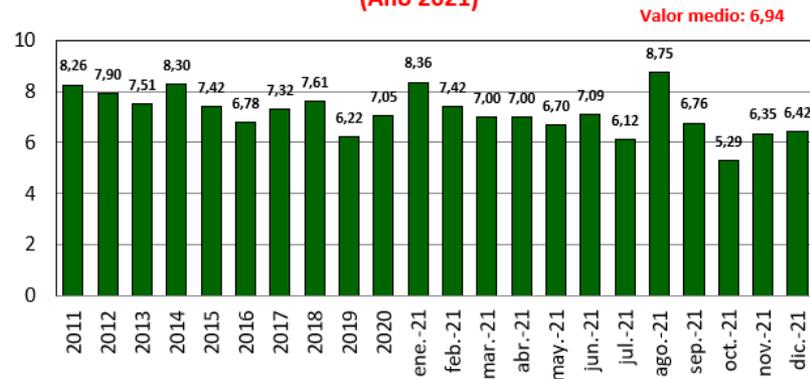
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Control de calidad: Satisfacción global

Satisfacción global usuarios SIAC telefónico  
(Año 2021)



Valoración Global usuarios buzón del Ciudadano  
(Año 2021)



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 2021

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE MEDIO AMBIENTE

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE



**Junta de Andalucía**