

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

Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul

**DATOS ACUMULADOS 2010 - 2023**

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SERVICIO



Servicio de Información y Atención a la ciudadanía

### Consultas recibidas por canales de entrada

El volumen de consultas atendidas en el Servicio desde enero 2010 a diciembre 2023 es de 696.916:

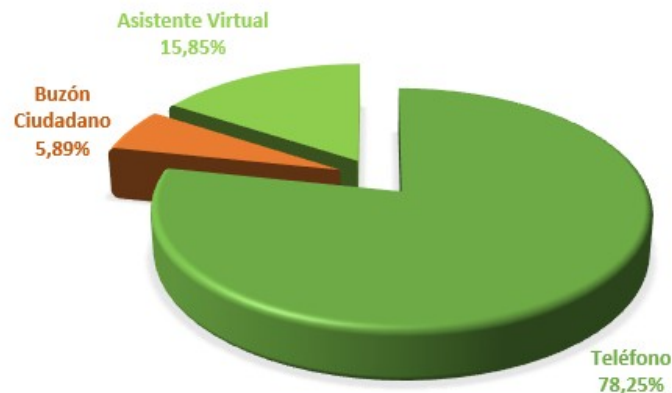
Teléfono: 545.362 consultas

Asistente Virtual: 110.481 consultas \*

Buzón ciudadano: 41.073 consultas

Canal Administración Electrónica 3.700.726 visitas.

Se ha atendido una media de 191 consultas/día.



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

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## Atención Telemática

Portal Web de la CSMAEA: <https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/home>



## Portal Ambiental de Andalucía

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

Inicio / Servicios / Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

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



☆☆☆☆☆ | Media: 0.0 | Votos: 0

El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC) (PDF 1,82 MB), inicia su funcionamiento a finales de 2009, en cumplimiento de la normativa vigente reguladora de la atención directa al ciudadano y de los derechos de acceso a la información en materia de medio ambiente.

El principal objetivo del SIAC, es facilitar la asistencia personalizada a la totalidad de la ciudadanía, así como proporcionar cualquier tipo de Información de carácter Ambiental sobre nuestro territorio y las actuaciones que en él se desarrollan.

A través del SIAC los ciudadanos pueden plantear sus consultas relacionadas con el medio ambiente mediante una plataforma multicanal de atención telefónica y de atención telemática:

1. Vía telefónica, de lunes a viernes, de 8,00 a 20,00 h., a través del número 954 54 44 38 (con tarifa plana).
2. Vía telemática a través de esta sección del Portal Ambiental de Andalucía, se puede acceder al [Buzón de atención ciudadana](#) para enviar sus consultas, peticiones, sugerencias o reclamaciones, servicio disponible las 24 horas del día. También podrá acceder a los trámites y servicios de Medio Ambiente y para más información consultar las preguntas frecuentes. El Tramitador de las solicitudes de información ambiental, de acuerdo con lo establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio mediante una plataforma telemática permite la presentación de las solicitudes de información ambiental a través del Canal de Administración Electrónica, mediante certificado digital, aunque también se puede solicitar de manera presencial, mediante un escrito dirigido a la Viceconsejería.

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## Atención Telemática

Portal Web de la CSMAEA: <https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/home>

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



### 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



### Derecho de Acceso a la Información Ambiental

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

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## Atención Telemática

### Servicios / Servicio de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Buzón de Atención ciudadana



Buzón del Ciudadano > Realizar una consulta

**Mis Datos**

DNI/NIE/CIFF:

Nombre:

Apellidos:

Tipo de contacto: Ciudadano

(\*) 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:  Ninguno archivo selec.

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

Desde 2010 se han recibido 41.073 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 2.934 consultas /año.

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

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

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## Atención Telemática

### Servicios/ Servicio de Atención a la Ciudadanía (SIAC)/ Preguntas frecuentes.



Portal Ambiental de Andalucía

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

[Inicio](#) / [Detalle](#) / [Detalle índice](#) / [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 y vegetación
- Cambio climático y clima
- Caza y Pesca continental
- Sensibilización y Formación
- Espacios protegidos
- Planificación y evaluación ambiental
- Generales
- Litoral
- Medio Ambiente Urbano
- Medio forestal
- Participación e información ambiental
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos y Economía Circular
- Responsabilidad ambiental
- Suelos y subsuelo
- Urbanismo
- Vías pecuarias y corredores verdes
- Contaminación lumínica
- Contaminación acústica

Aproximadamente 250  
preguntas frecuentes  
disponibles.

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención telemática

Servicios/ Canal de Administración Electrónica <http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/cae>

### Datos Generales

Durante el periodo 2010 - 2023 se han registrado 3.615.745 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 15.924.211 páginas visitadas.

Mes	Datos CAE	
	Visitas	Páginas visitadas
2010	181.919	1.097.798
2011	344.337	1.998.845
2012	136.825	738.319
2013	162.871	853.202
2014	164.226	831.420
2015	159.627	768.027
2016	322.934	1.290.994
2017	525.029	2.172.796
2018	238.703	1.091.220
2019	390.388	1.462.885
2020	485.060	1.810.813
2021	340.389	1.215.389
2022	sd	sd
2023	163.437	592.503
<b>Total</b>	<b>3.615.745</b>	<b>15.924.211</b>

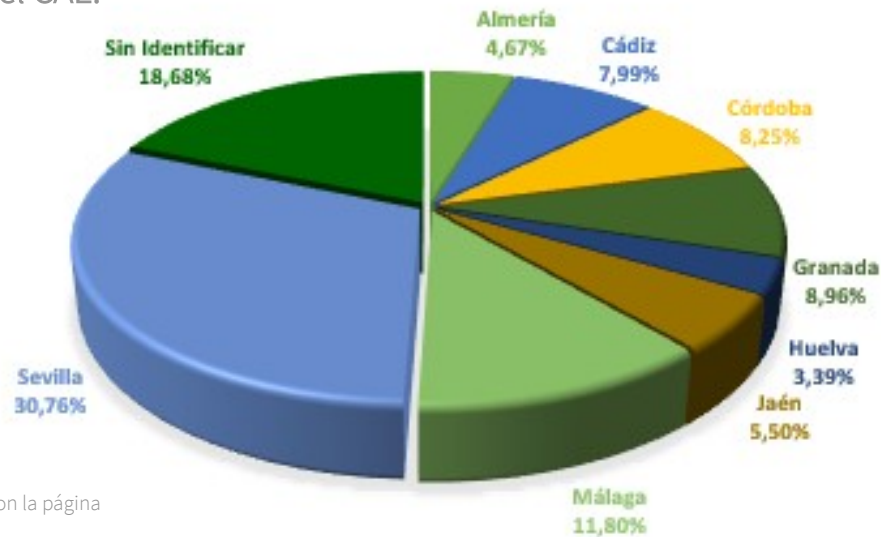
\* no se dispone de los datos del CAE del año 2022 por problemas con la página web de la Consejería y acceso de la Unidad de Calidad



### Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 67,52%
- Resto de España: 25,56%
- Extranjero: 3,60%



\* no se dispone de los datos del CAE del año 2022 -mayo 2023 por problemas con la página web de la Consejería y acceso de la Unidad de Calidad

\*\* datos disponible datos de enero a mayo 2023. Cambio de versión de Google Analytics

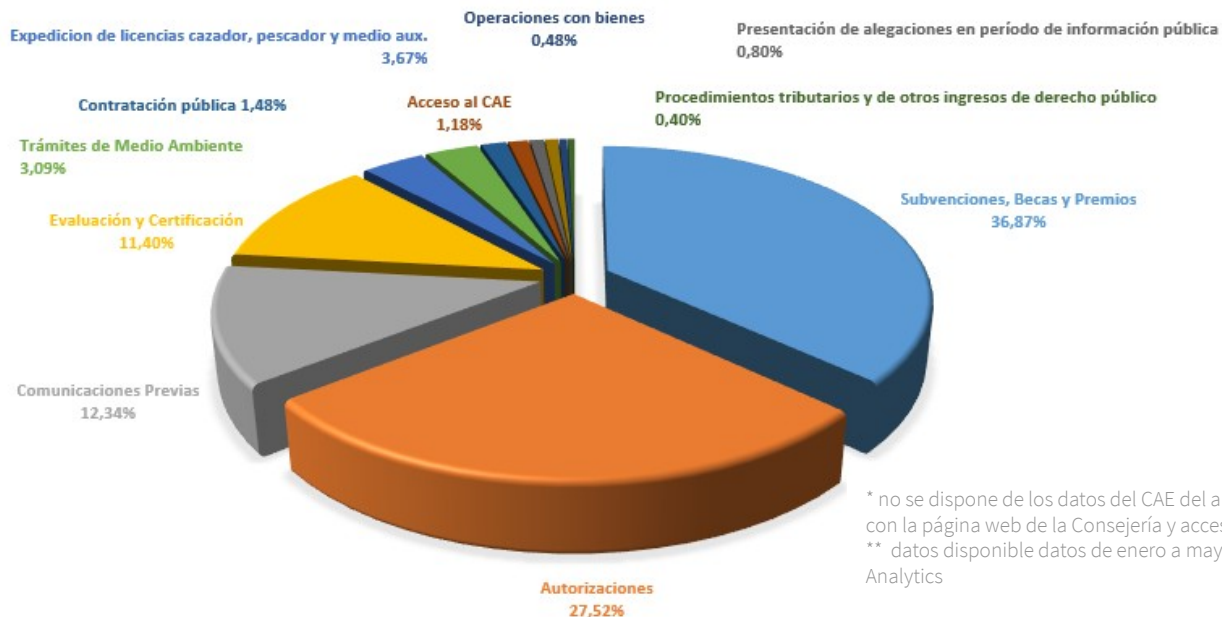
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## Canal de Administración Electrónica

### Tipo de Procedimiento más visitado

Las subvenciones, becas y premios y las autorizaciones fueron los procedimientos más visitados por los usuarios.



\* no se dispone de los datos del CAE del año 2022 -mayo 2023 por problemas con la página web de la Consejería y acceso de la Unidad de Calidad  
\*\* datos disponible datos de enero a mayo 2023. Cambio de versión de Google Analytics

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC) SIAC TELEFÓNICO - Servicio de atención a la ciudadanía/ Atención telefónica

### Tipo de Procedimiento más visitado



954 54 44 38

Teléfono de Información y Atención Ciudadana de la Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul .

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

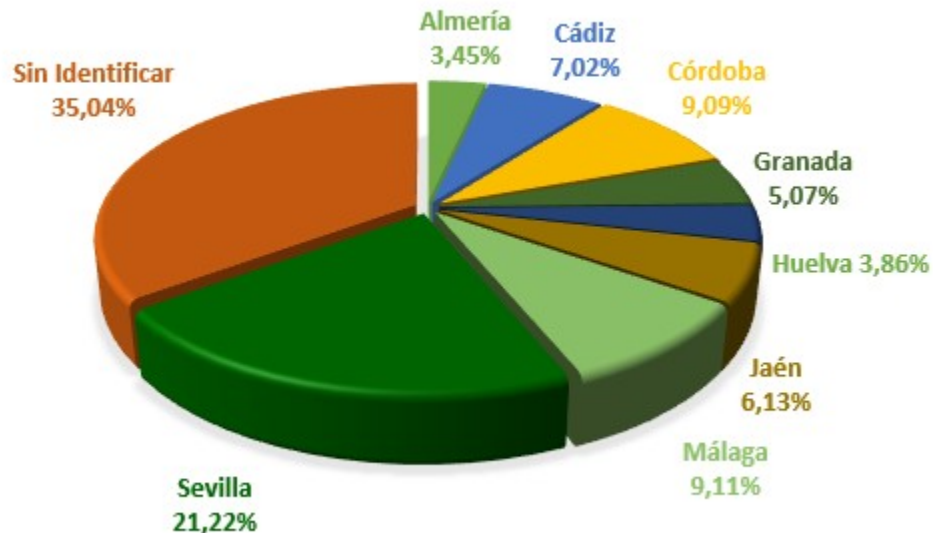
### Volumen de llamadas recibidas

En el período comprendido entre los años 2010 - 2023, se ha recibido un total de 705.731 llamadas telefónicas, siendo atendidas 539.714 llamadas.



El 0,52% del total de llamadas abandonadas fueron recuperadas del buzón de voz, contactando desde el Servicio con los usuarios para atender a sus necesidades.

### Provincia de Referencia de las Consultas



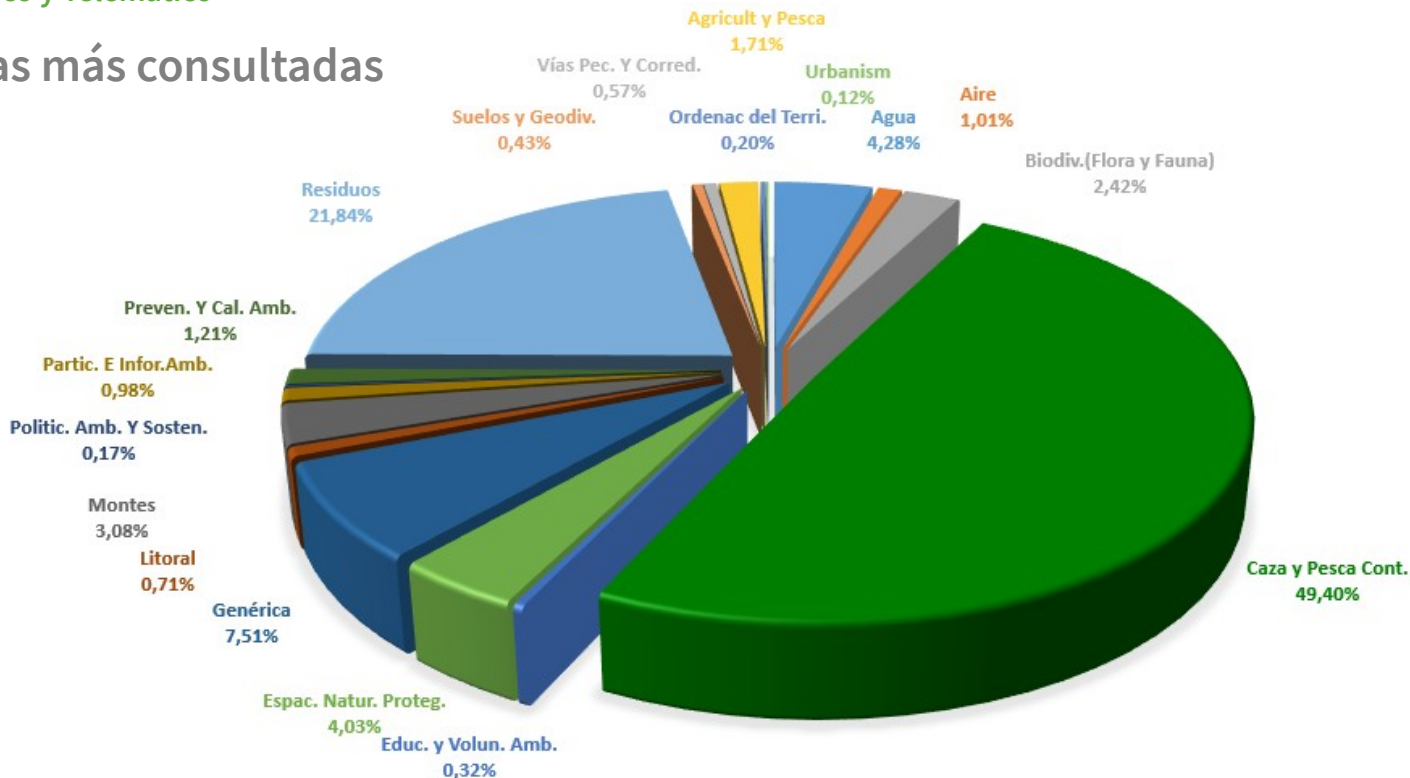
La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Córdoba.

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

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## SIAC Telefónico y Telemático

### Temáticas más consultadas



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

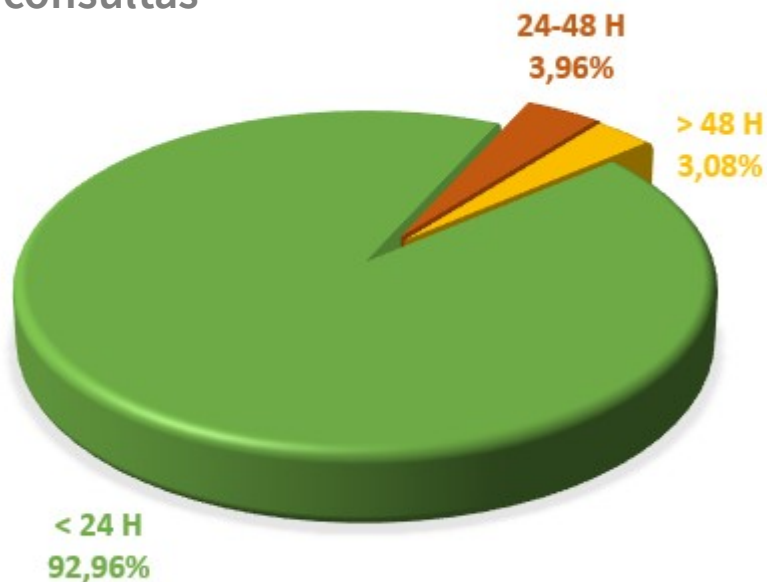
### Resolución de consultas por niveles



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

- 460.225 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 106.519 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)
- 17.231 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CSMAEA)

## Plazo de resolución de consultas



El 96,92 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 92,96 % en un plazo de tiempo inferior a 24 h)



## Control de calidad: encuestas de Satisfacción

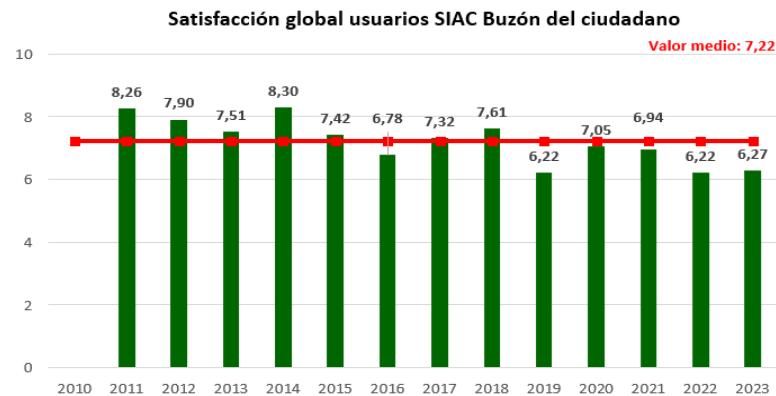
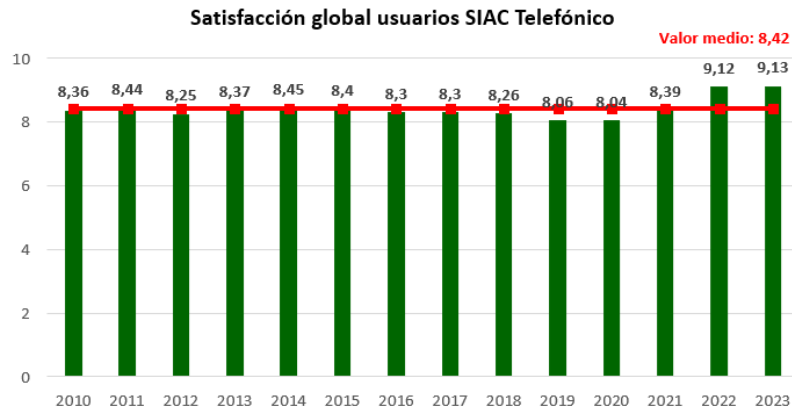
Los resultados de las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad a los ciudadanos, reflejan los siguientes datos:

- El 99,80 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 85,99 % el buzón del ciudadano.
- El 99,80% recomendaría el uso del servicio telefónico y el 80,43% el buzón del ciudadano.

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

## SIAC Telefónico y Telemático

### Control de calidad: Satisfacción Global



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\*.

\* No se disponen de datos con fecha anterior a 2011.



**Junta de Andalucía**