

Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)

Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

SERVICIO



Servicio de Información y Atención a la ciudadanía

Consultas recibidas por canales de entrada

Se ha recibido en el Servicio 58.224 consultas:

- Teléfono: 54.516 consultas
- Buzón ciudadano: 3.7008 consultas

Canal Administración Electrónica 248.418 visitas.

Se ha atendido una media de 234 consultas/día.



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Portal Web de la CSMAEA: <https://juntadeandalucia.es/organismos/sostenibilidadmedioambienteyeconomiaazul.html>

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left is the logo of the Junta de Andalucía, specifically the Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul. To the right of the logo are several menu items with icons: Medio Natural, Calidad ambiental, Participación ambiental, Litoral, La consejería, and Servicios. Below the navigation bar is a 'Servicios' dropdown menu. It is divided into four columns: 'Catálogo de procedimientos y servicios', 'Canales de presentación', 'Información y seguimiento', and 'Servicios de información'. The 'Servicios de información' column is highlighted in light green and contains a 'Directo a' section with links to 'Plataforma de contratación', 'Recogida y gestión de residuos', 'Autorización para la ocupación de las vías pecuarias', 'Evaluación ambiental estratégica', and 'Teléfono de Información de Medio Ambiente 954544438'. There is also a 'Ver más' link at the bottom of this column.

ACTUALIDAD

The screenshot displays the 'ACTUALIDAD' section with four news items in a grid. Each item includes a thumbnail image, a title, a date, a short text snippet, and social media sharing icons (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn).
1. **El 80% de los andaluces percibe en su entorno un aumento de los problemas...** (31/08/2022). Snippet: "Según el Ecobarómetro, el 80,9% de la población ve importante actuar contra el...".
2. **Licitadas las obras de mejora funcional y eficiencia energética de los...** (26/08/2022). Snippet: "La licitación consta de dos lotes correspondientes al Barrio Polvorina, ubicado a...".
3. **Una hembra del centro de cría de la Junta en Jaén acoge con su nueva...** (16/04/2022). Snippet: "La Consejería destaca el nacimiento de 13 linceas en esta temporada en La Olivilla...".
4. **MEDIO FORESTAL "Avances sin precedentes" en caza sostenible con una apuesta por la...** (13/04/2022). Snippet: "La consejería subvaya la "ajustada firma" del Gobierno de Juanma Moreno por un sector...".

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Atención Telemática

Portal Ambiental de Andalucía:

<https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/Siac>



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 Ambiental de Andalucía:

<https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/Siac>

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



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/CIF:

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: Seleccionar archivo | Ninguno archivo selec.

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

Durante el 2022 se han recibido 3.708 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 309 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.

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 | Q

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

Datos Generales

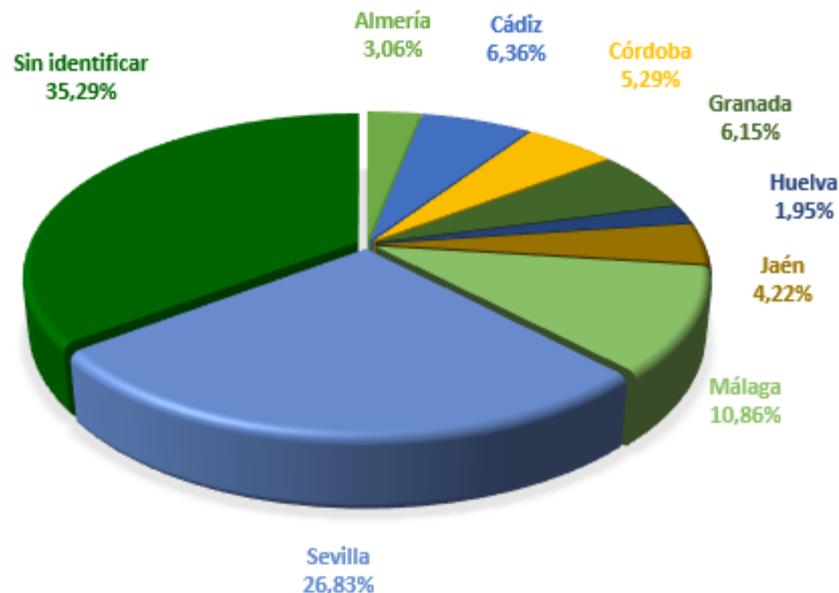
En 2022 se han registrado 248.418 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 715.061 páginas visitadas.

Datos Básicos Visitas CAE	
Sesiones	248.418
Páginas vistas	715.061
Páginas/visitas	2,31
Promedio de tiempo	0:03:07
% nuevas visitas	71,08%
Usuario único absoluto	334.062

Procedencia de los Usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 69,15 %
- Resto de España: 28,13 %
- Extranjero: 2,72 %



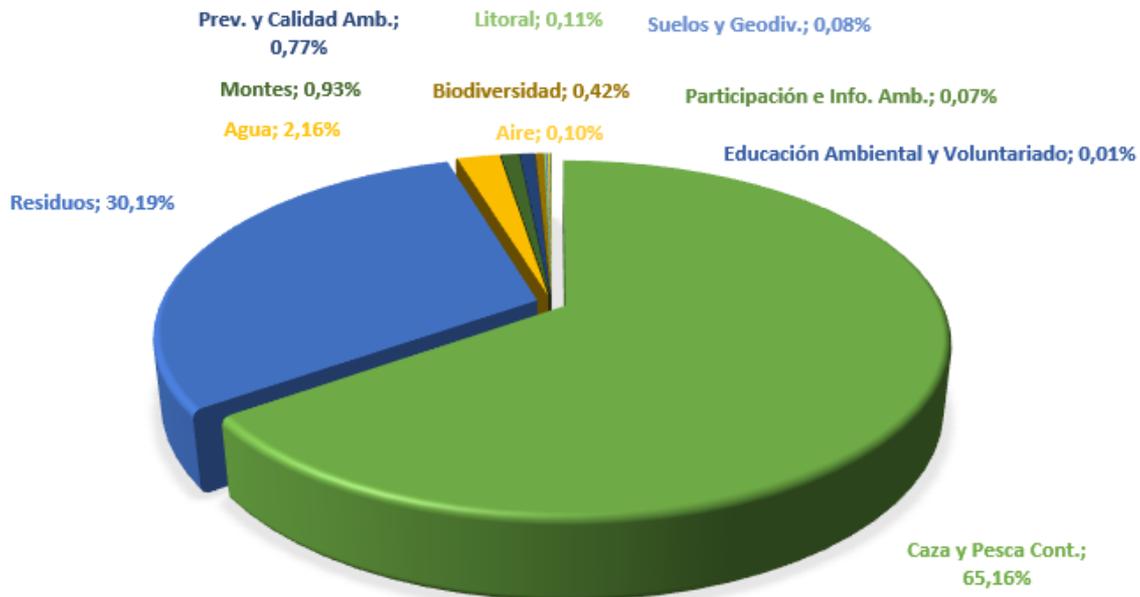
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Cádiz.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC)

Canal de Administración Electrónica

Temáticas más visitadas

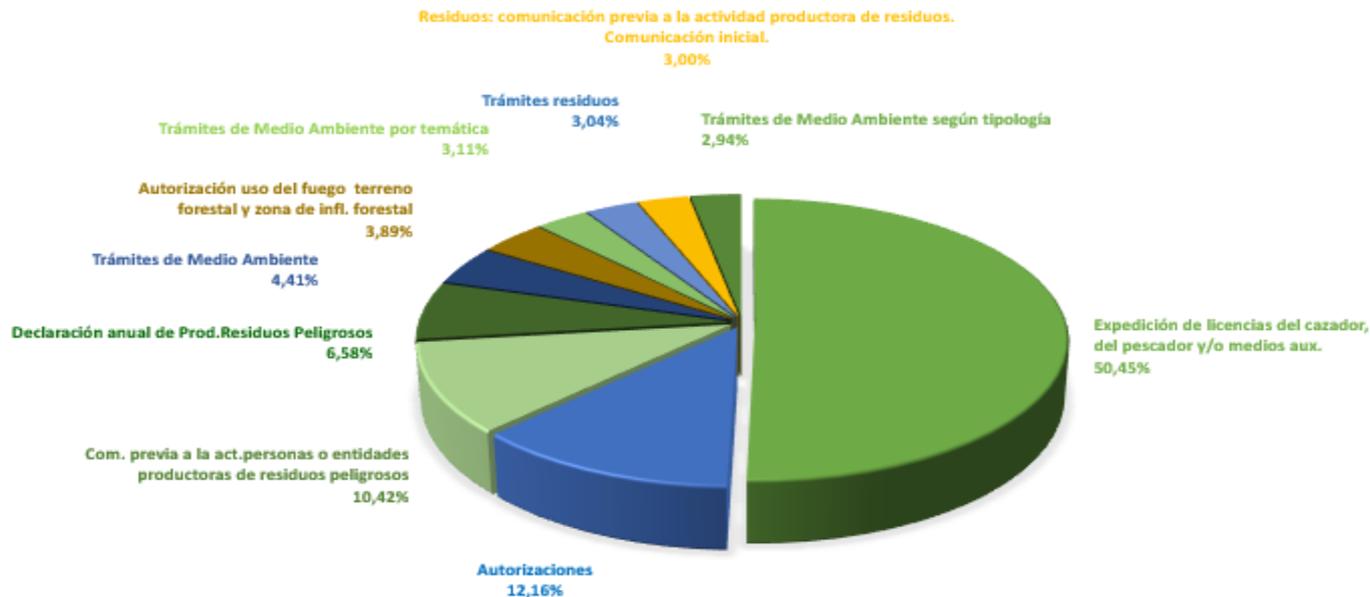
La temática más consultada es la de Caza y Pesca Continental, con aproximadamente un 65,16% de las visitas, seguida de Residuos, con un 30,19%.



* Los datos que se representan muestran el acumulado de junio a diciembre de 2022. No se disponen de datos de enero a mayo debido a una incidencia.

Tipo de Procedimiento más visitado

La expedición de licencias del cazador, del pescador y/o medios auxiliares de caza y pesca continental fue el procedimiento más visitado por los usuarios.



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.

De los valores registrados durante el 2022 se puede afirmar que 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.

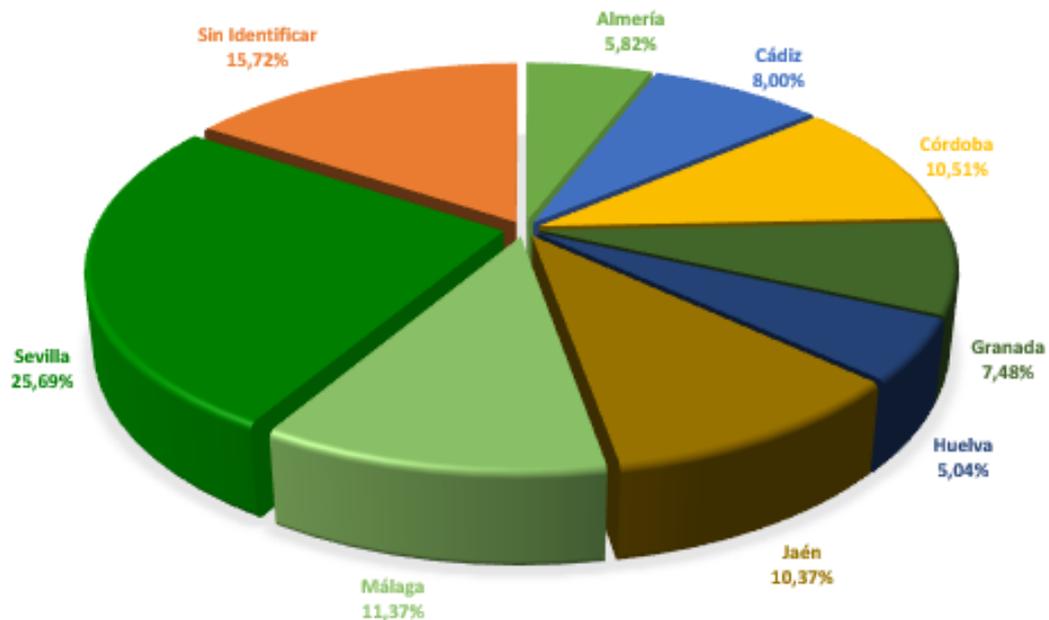
Volumen de llamadas recibidas

Durante 2022 se ha recibido en el servicio telefónico 87.559 llamadas, siendo atendidas 54.211 llamadas:



El 0,96% del total de llamadas abandonadas fueron recuperadas del buzón de voz, contactando desde el Servicio con los usuarios para atender a sus necesidades.

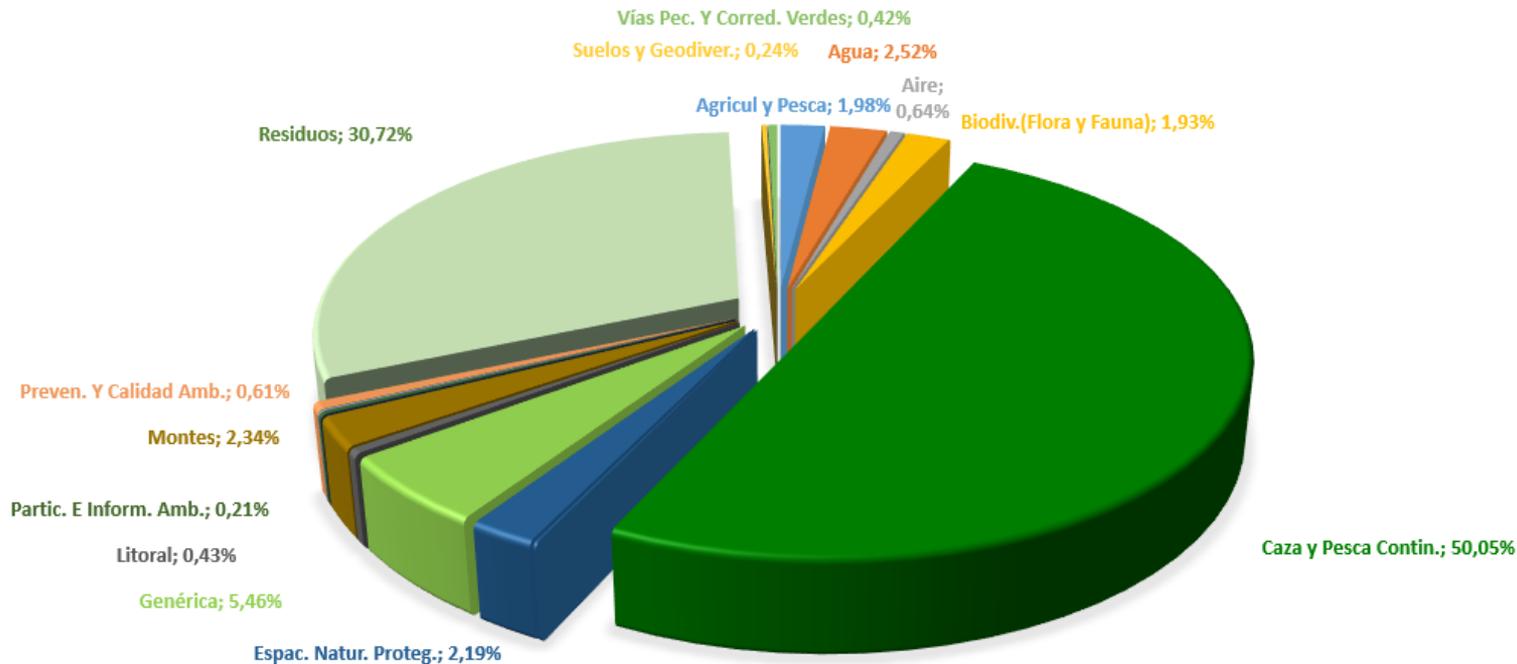
Provincia de Referencia de las Consultas



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

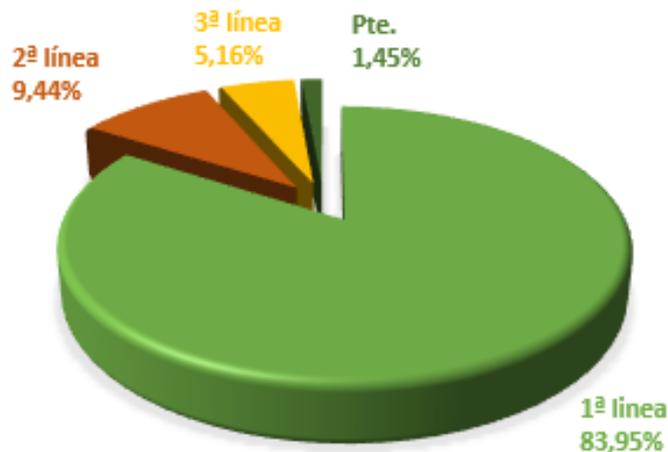
Sin Identificar*: % de consultas no georreferenciadas o que hacen referencia a todo el territorio Andaluz.

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:

48.881 resueltas por 1ª Línea (on-line)

5.496 resueltas por 2ª Línea (Técnicos del SIAC)

3.004 resueltas por 3ª Línea (Técnicos de la CSMAEA)

Plazo de resolución de consultas



El 95,92 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 93,79 % 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:

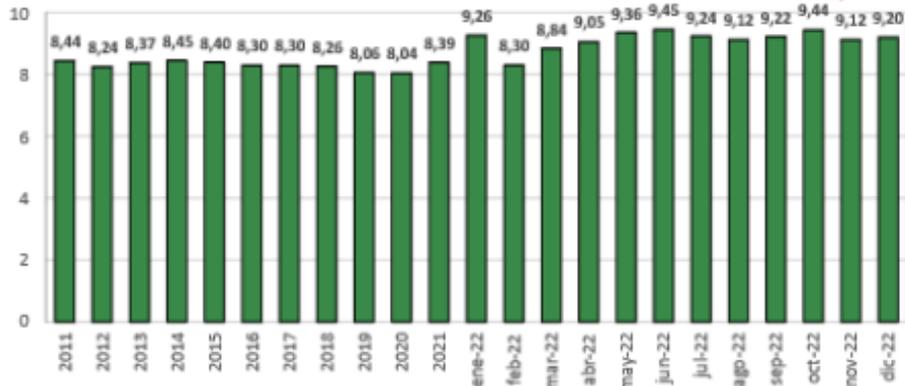
- El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 81,98 % el buzón del ciudadano.
- El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 70,89 % el buzón del ciudadano.

Control de calidad: Satisfacción Global

Valoración global usuarios SIAC telefónico

(Año 2022)

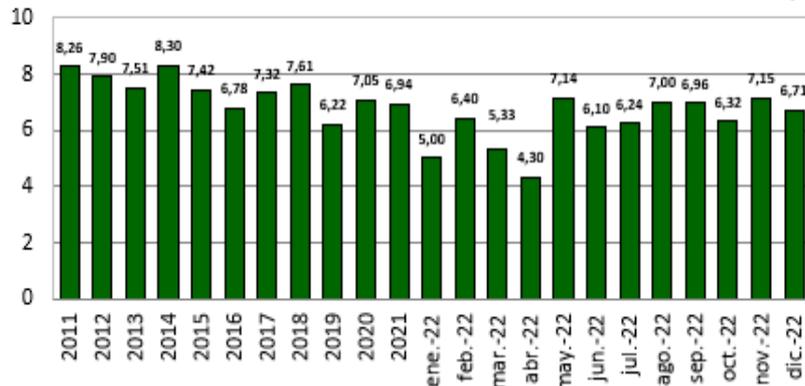
valor medio 2022: 9,13



Valoración Global usuarios buzón del Ciudadano

(Año 2022)

Valor medio 2022: 6,22



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 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CONSEJERÍA DE SOSTENIBILIDAD, MEDIO AMBIENTE Y ECONOMÍA AZUL



Junta de Andalucía