



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RESUMEN DE DATOS GLOBALES 2018

# Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)



## SIAC DE LA CAGPyDS

### LA CONSEJERÍA RESPONDE

TELÉFONO  
954 54 44 38



Teléfono de atención ciudadana sobre información ambiental.  
Horario de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente.

PORTAL WEB  
"A TU SERVICIO"



Servicio de atención ciudadana  
Administración Electrónica  
Contratación  
Cartas de Servicios  
Centro de Documentación  
Normativa

CIUDADANÍA

### DIRECCIÓN DE ACTUACIONES Y COORDINACIÓN

Dpto. Comunicación y Atención Ciudadana  
(Viceconsejería)  
Sandetel

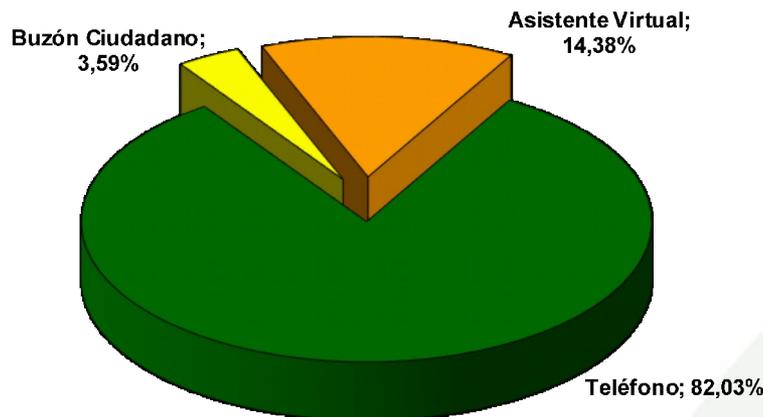
### SIAC

Servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Consejería.  
Concentra la entrada de peticiones de información ambiental, tanto telefónicas como telemáticas

Teleoperadores  
Técnicos SIAC de Apoyo  
Técnicos de la CAGPyDS  
Centros Directivos  
Delegaciones Territoriales  
Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía  
Unidad de Calidad

## SIAC DE LA CAGPyDS

### Consultas recibidas por canales de entrada



Se han recibido en el Servicio 49.195 consultas:

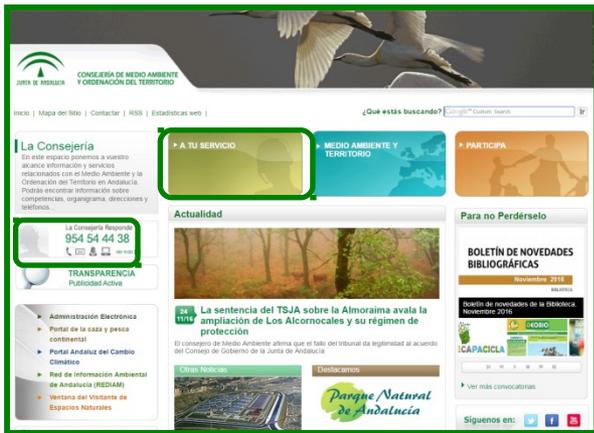
- Teléfono: 40.356 consultas
- Asistente Virtual: 7.073 consultas
- Buzón ciudadano: 1.766 consultas

Canal Administración Electrónica 238.703 visitas

Se han atendido una media de 190 consultas/día

# SIAC TELEMÁTICO

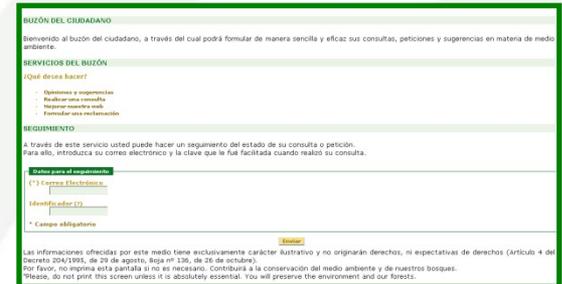
## Portal Web de la CAGPyDS



A tu Servicio



Buzón del ciudadano



Administración electrónica



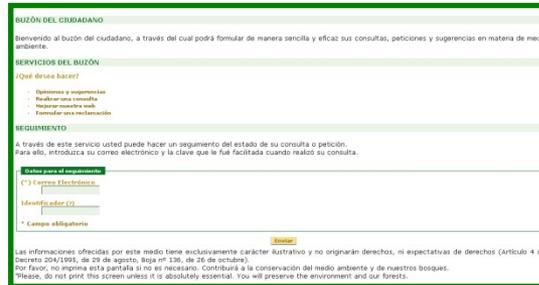
Preguntas Frecuentes



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Servicio de atención ciudadana

### Buzón del ciudadano



The screenshot shows a web form titled 'BUZÓN DEL CIUDADANO'. It includes a welcome message, a list of services (Opiniones y sugerencias, Realizar una consulta, Responder consultas web, Formular una reclamación), a tracking section, and a login section with fields for 'Correo Electrónico' and 'Identificador (C)', along with a 'Login' button. A disclaimer at the bottom states that the system is illustrative and does not create legal rights.

Durante el 2018 se han recibido 1.966 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Supone una media de 147 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

- 1 Informes y estadísticas
- 1 Derecho de Acceso a la información Ambiental (Convenio Aarhus)
- 1 Trámite de Solicitud de Información Ambiental
- 2 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.

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



Más de 250 preguntas frecuentes





# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Visitas

En 2018 se han registrado 238.703 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 1.091.220 páginas visitadas

Datos Básicos Vis	
Visitas	
Páginas vistas	
Páginas/visitas	



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

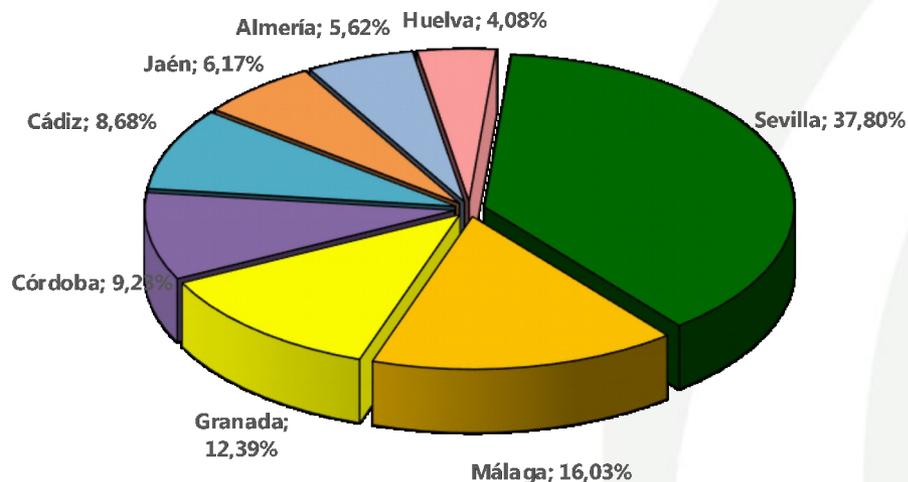
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 65,24 %
- Resto de España: 27,39 %
- Extranjero: 7,37 %

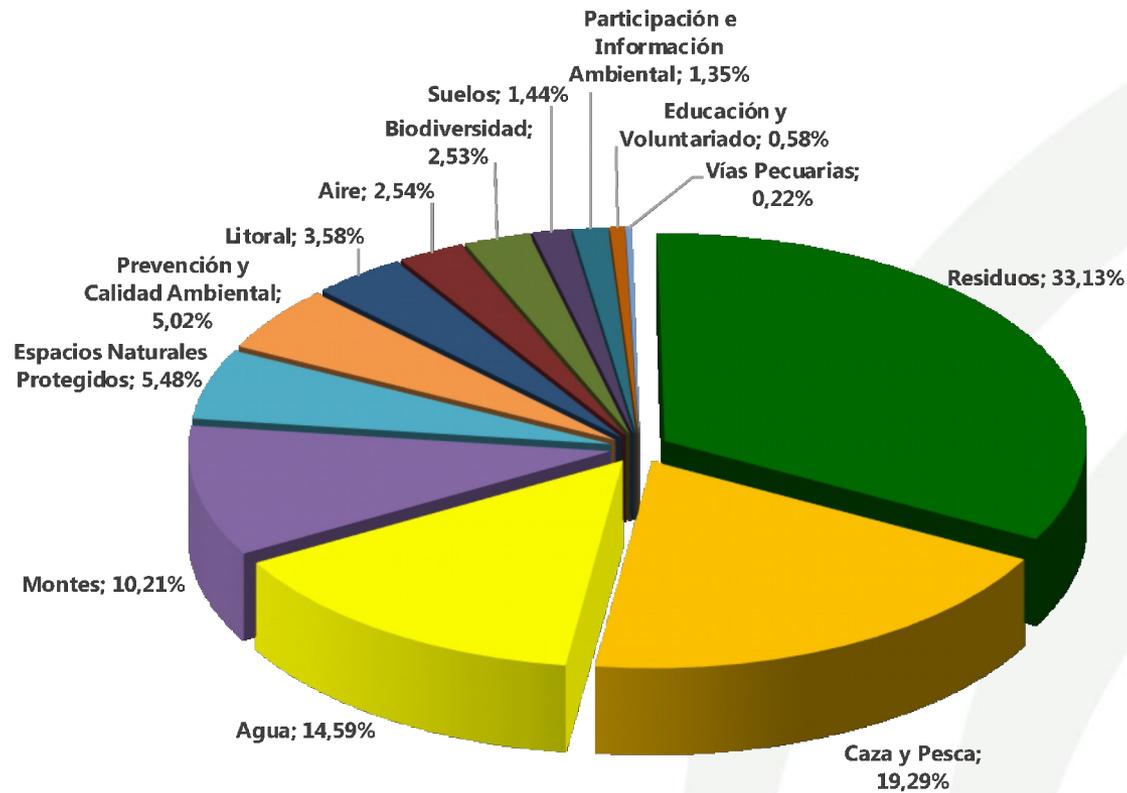
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Temáticas más visitadas

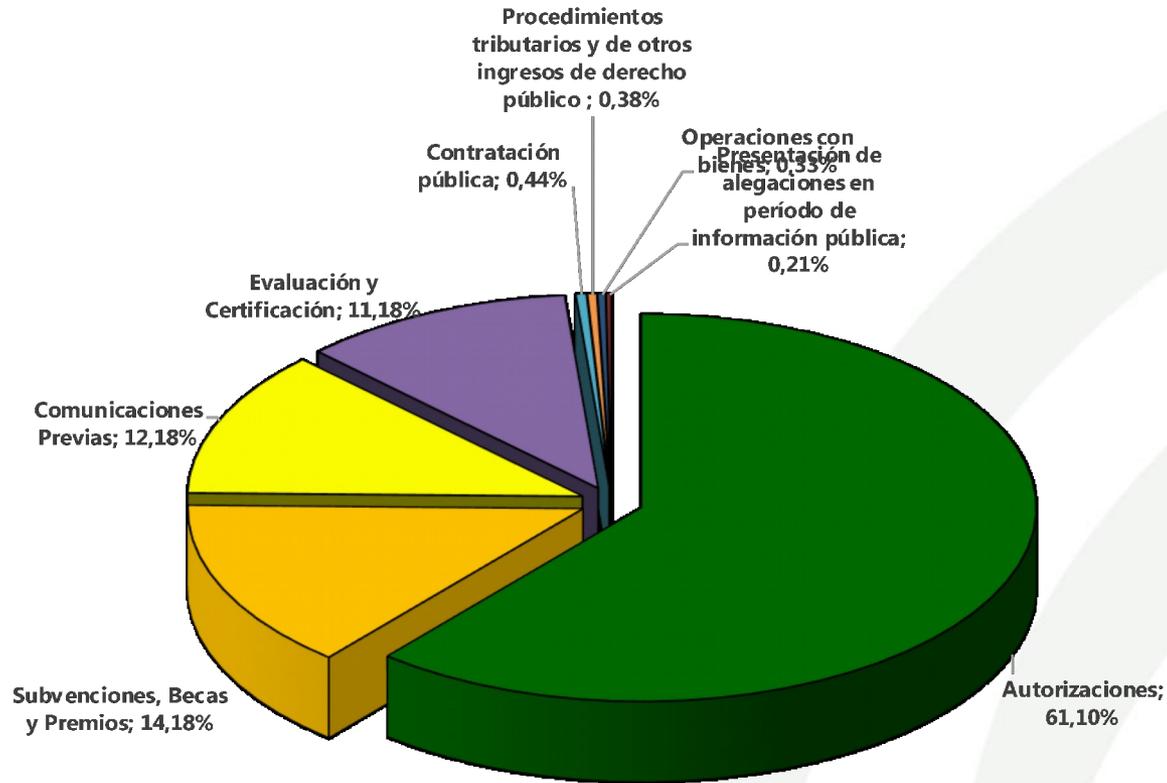


La temática más consultada por los usuarios del CAE es la de Residuos, con un 33,13% de visitas registrado

# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Tipos de procedimiento más visitados



Las autorizaciones fue el procedimiento más visitado por los usuarios

# 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** Consultar

¿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](#)

Powered by  Natural Language

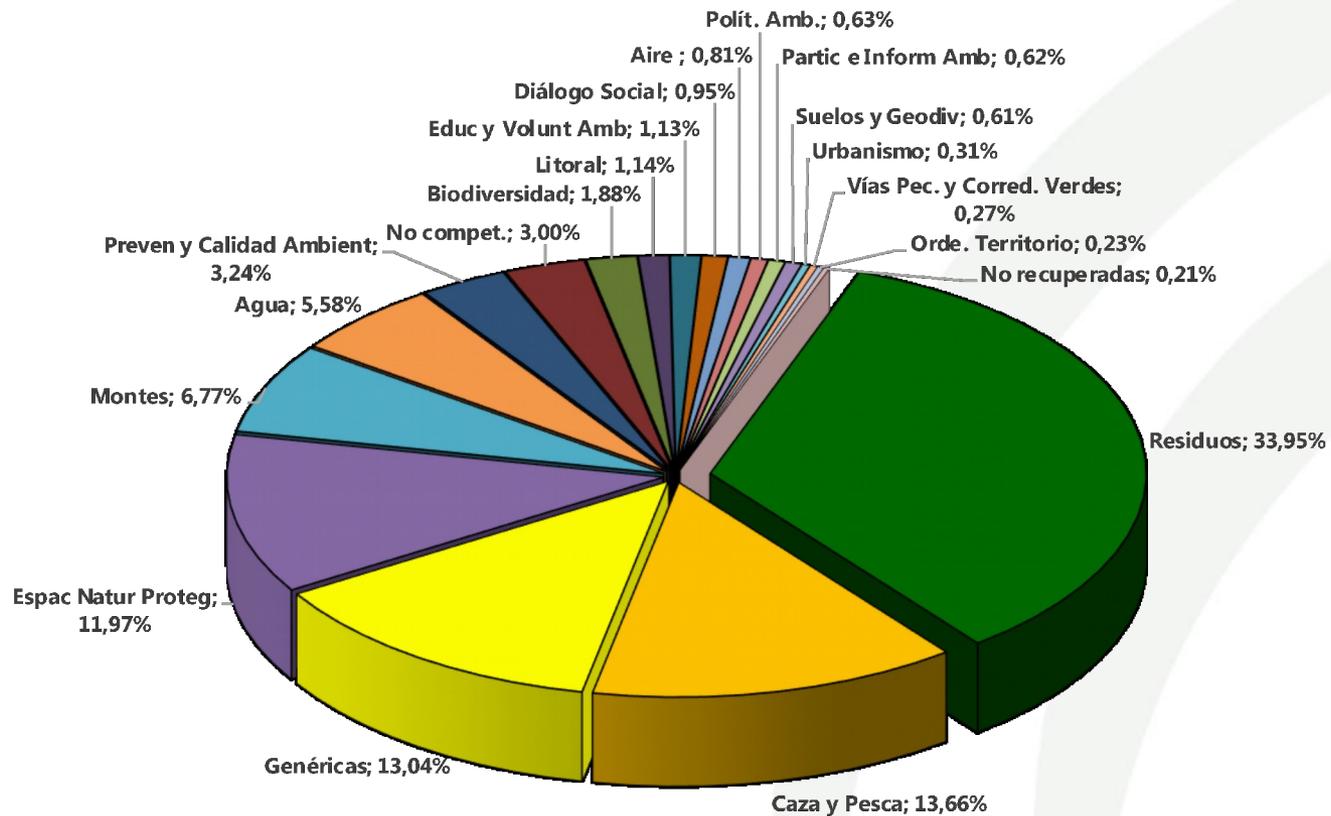
**Esta licencia se puede obtener accediendo al trámite de [Expedición de licencias de cazador y/o del pescador](#) y realizando los siguientes pasos:**

- 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.

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

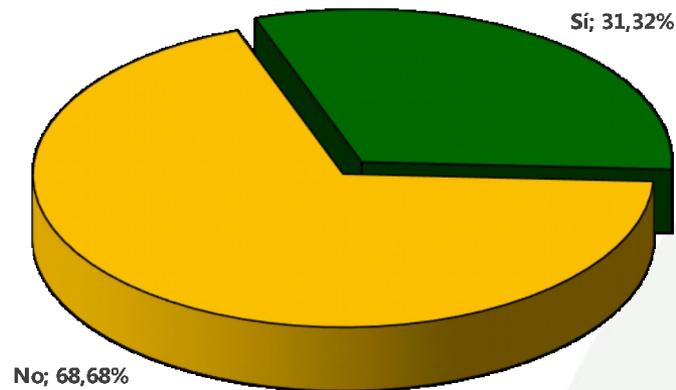
Durante el 2018, se han atendido 7.073 consultas.



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



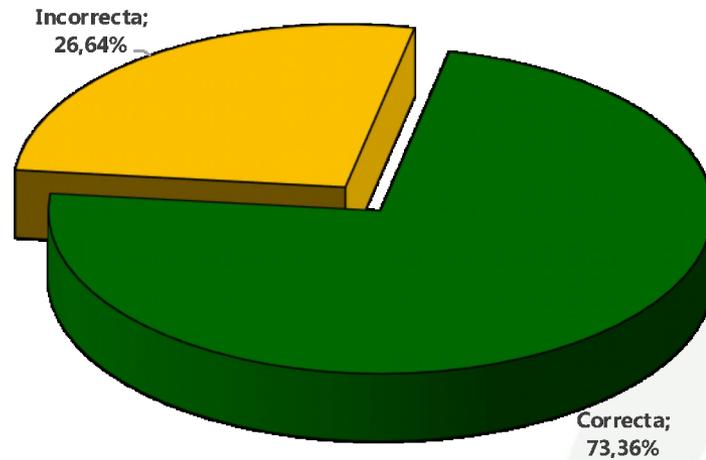
El 31,12 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

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 73,36 % de las consultas de la ciudadanía



## SIAC TELEFÓNICO



**954 54 44 38**

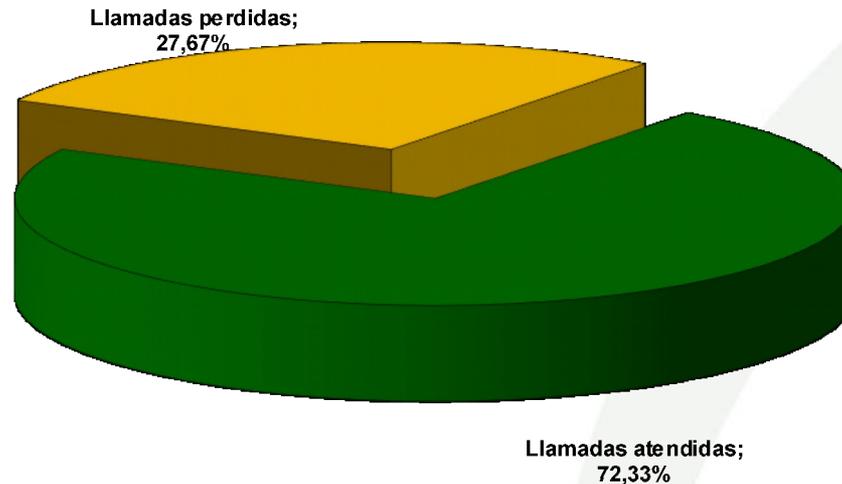
**Teléfono de Atención Ciudadana sobre información ambiental de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible.**

**Funciona de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente.**

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Volumen de llamadas recibidas

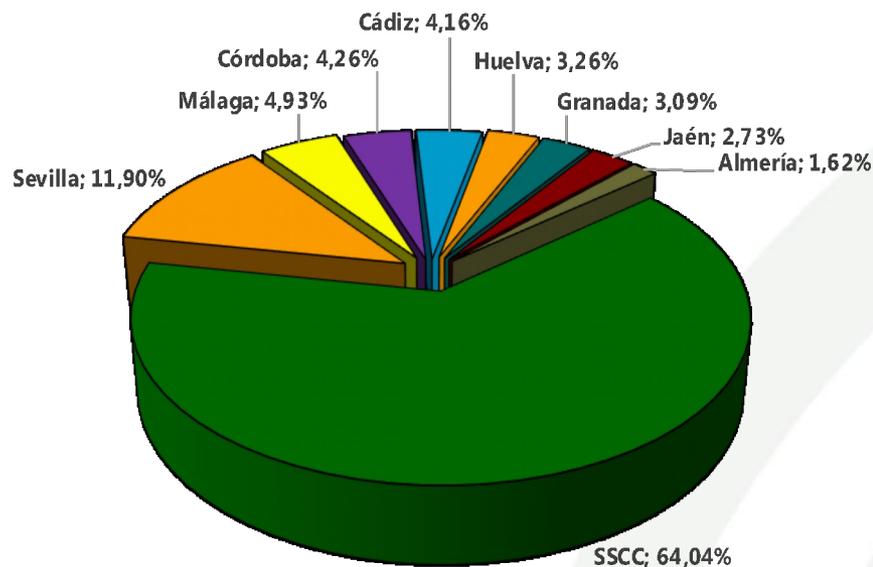
Durante 2018 se han recibido en el Servicio telefónico 55.254 llamadas, siendo atendidas 39.669 llamadas:



Considerando las llamadas recuperadas, la tasa de abandono corregida se sitúa en 26,42%.

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Provincia de referencia de las consultas

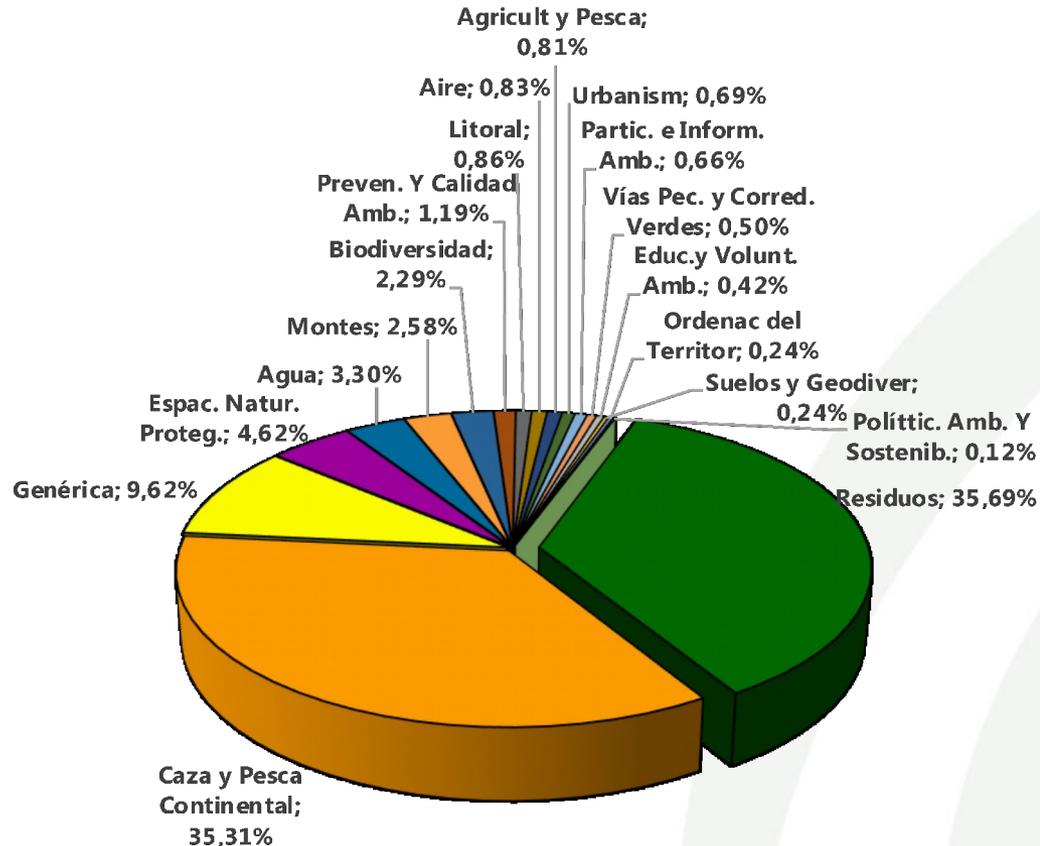


La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Córdoba

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

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

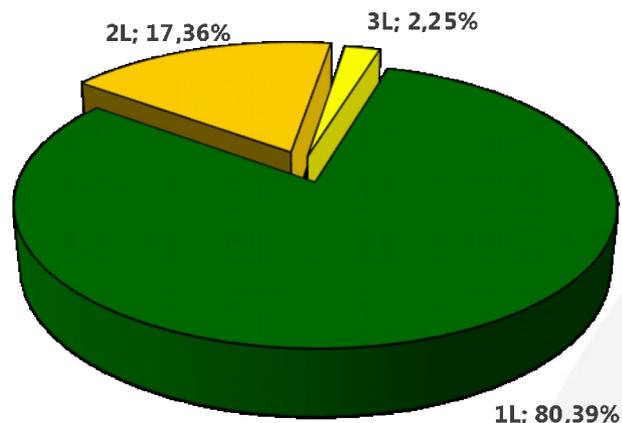
## Temáticas más consultadas



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

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Resolución de consultas por niveles

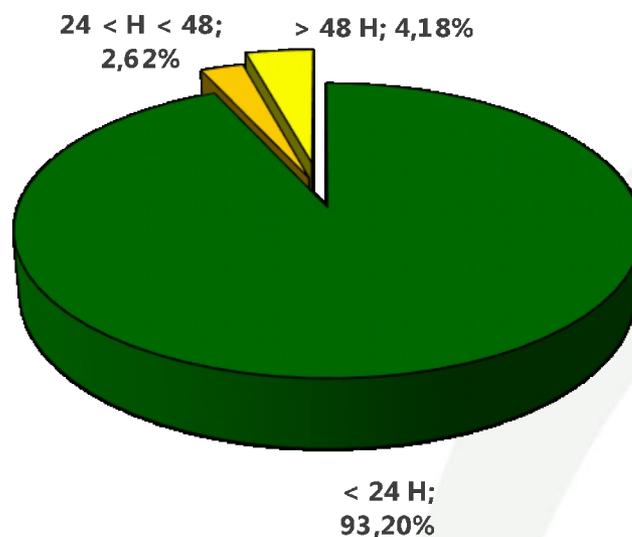


Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 33.860 resueltas por 1<sup>a</sup> Línea (on-line)
- 7.313 resueltas por 2<sup>a</sup> Línea
- 948 resueltas por Técnicos de la CMAOT

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Plazos de resolución de consultas



El 95,82 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 93,20 % 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:

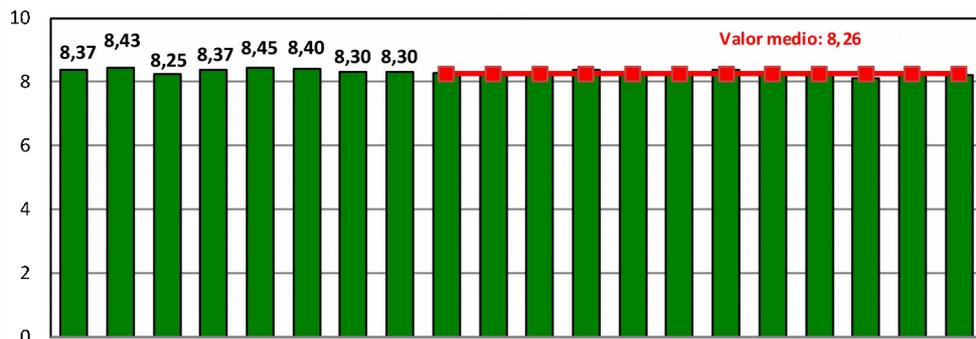
El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 79,03 % el buzón del ciudadano.

El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 74,19 % el buzón del ciudadano.

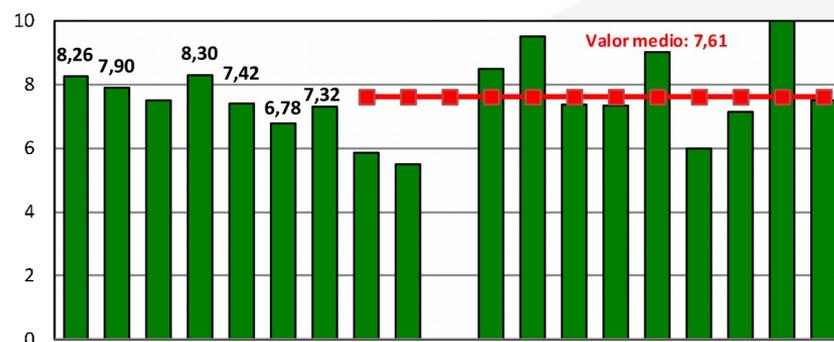
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## 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 2018**

### **SERVICIO INTEGRADO DE ATENCIÓN CIUDADANA SOBRE INFORMACIÓN AMBIENTAL**

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