

# Resumen Global 2010



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

## Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)





## SIAC DE LA CMA Servicio

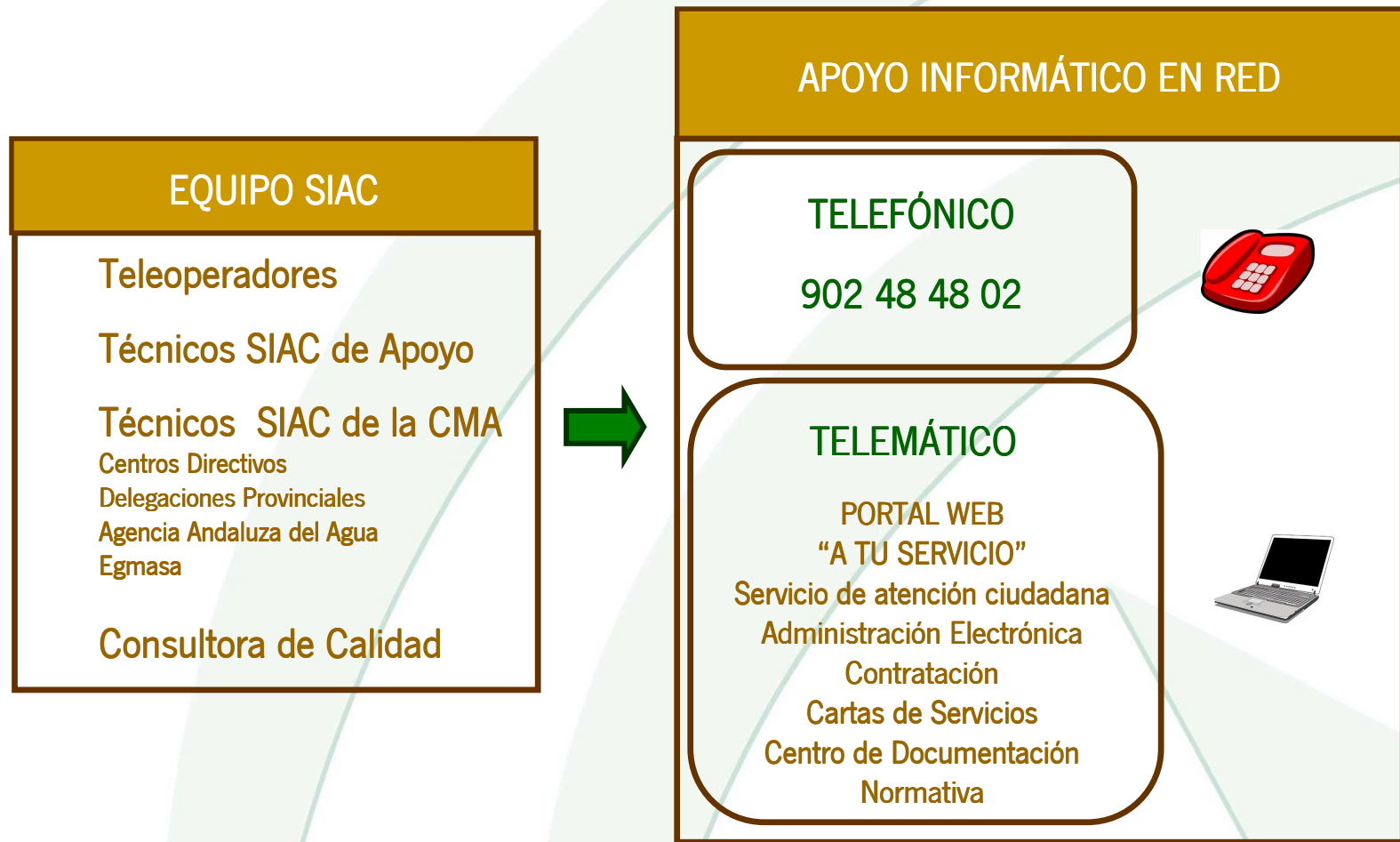
Servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Consejería.

Concentra todas las vías de entrada de peticiones telefónica y telemática.

Un solo Registro.

Integra todos los organismos implicados: Servicios Centrales, Delegaciones Provinciales, Agencia Andaluza del Agua y Egmasa.

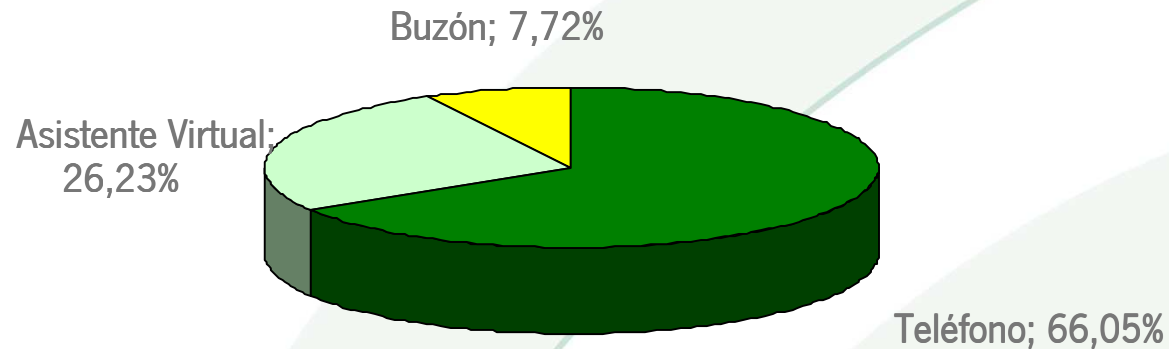
SIAC DE LA CMA  
Modelo





## SIAC DE LA CMA

### Consultas recibidas por canales de entrada



50.298 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 33.223 consultas (incluidas las recuperadas)
- Buzón ciudadano: 3.883 consultas
- Asistente Virtual: 13.192 consultas

181.919 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 184 consultas/día



# SIAC TELEMÁTICO

Portal Web de la CMA: [www.juntadeandalucia/medioambiente/](http://www.juntadeandalucia/medioambiente/)

**JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE**

Inicio | Mapa del Sitio | Contactar | Enlaces | Glosario | Agenda | Ayuda | RSS |

¿Qué estás buscando?

### La Consejería de Medio Ambiente

Bienvenid@s al sitio web de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, un espacio en el que ponemos a vuestro alcance los servicios que esta Consejería ofrece.

- ▶ Medio Ambiente A TU SERVICIO
- ▶ INFORMACIÓN Ambiental
- ▶ PARTICIPA

#### Actualidad

**10 01/11** La Junta entrega las ayudas al impulso del desarrollo sostenible concedidas en el Parque Nacional de Sierra Nevada

89 entidades públicas y privadas han recibido subvenciones por valor de 1,9 millones

#### Para no perderse

Un paseo por las veredas del Bajo Guadiana  
Um passeio pelos caminhos do Baixo Guadiana

Exposición Itinerante "Un paseo por las veredas del Bajo Guadiana"

Medio Ambiente en Andalucía Informe 2009





# SIAC TELEMÁTICO

## A tu servicio

La Consejería | **A tu servicio** | Información Ambiental | Participa

Inicio > A tu servicio

### A tu SERVICIO



Desde aquí se puede acceder, de forma rápida y sencilla, a todos los **servicios** que la Consejería ofrece a los ciudadanos para solucionar cualquier duda y gestionar los distintos trámites disponibles.

Con el fin de mejorar la atención prestada, la Consejería de Medio Ambiente pone ahora a su disposición de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, el **Teléfono de Atención Ciudadana:**

# 902 48 48 02

También puede realizar sus consultas, peticiones y sugerencias a través del **Buzón del Ciudadano**, servicio disponible durante las 24 horas del día.

Servicio de atención ciudadana	Actualidad	Administración electrónica
Contratación	Cartas de servicios	Centro de documentación y biblioteca
Información de interés	Archivo central	Normativa

### Te recomendamos

-  **Asistente Virtual de Administración Electrónica**  
El asistente le ayudará en todas sus consultas o dudas sobre subvenciones, autorizaciones y/o trámites de esta Consejería.
-  **Revistas y boletines**
-  **Plataforma de contratación**

### Lo último

- ▶ Noticias RENPA Nº 112. Noviembre 2010
- ▶ Boletín electrónico Andalucía Forestal. Nº 2. Julio-septiembre 2010
- ▶ Texto Definitivo Segundo Informe Nacional de Cumplimiento del Convenio de Aarhus por España

[ver más](#) 

SIAC TELEMÁTICO A tu servicio  
Servicio de atención ciudadana  
Buzón del ciudadano

Recibe más de 300 consultas al mes, que son atendidas en un plazo inferior a las 48 horas, con un total de 3.883 durante el 2010.

**BUZÓN DEL CIUDADANO**

Bienvenido al buzón del ciudadano. La Consejería de Medio Ambiente pone a su disposición este servicio para que pueda formular de manera sencilla y eficaz sus consultas, peticiones y sugerencias.

**SERVICIOS DEL BUZÓN**

¿Qué desea hacer?

- Opiniones y sugerencias
- Realizar una consulta
- Mejorar nuestra web
- Formular una reclamación

**SEGUIMIENTO**

A través de este servicio usted puede hacer un seguimiento del estado de su consulta o petición. Para ello, introduzca su correo electrónico y la clave que le fué facilitada cuando realizó su consulta.

**Datos para el seguimiento**

(\*) Correo Electrónico

Identificador (?)  \* Campo obligatorio

**Enviar**

A través de un formulario, la ciudadanía podrá 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



# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Servicio de atención ciudadana

### REDIAM

El número de solicitudes de información ambiental atendidas de acuerdo con lo establecido en la Ley 27/2006 es de 2.758.

The screenshot shows the REDIAM website interface. At the top, there is a header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE'. Below the header is a navigation menu with links: Inicio, Información Ambiental, REDIAM, Visores, Novedades, Actualidad, RSS. The main content area is divided into several sections:

- Rediam**: A list of links including '¿Qué es la Información Ambiental?', 'Acceso a la Información Ambiental', '¿Qué es la Rediam?', 'Líneas de trabajo y proyectos de información', 'Informes de Medio Ambiente en Andalucía', 'Productos', 'Subsistemas de información', and 'Redes de medición en tiempo real'.
- Catálogo Estructurado**: A section for 'Información ambiental de la Rediam organizada por temáticas' with an 'Acceder >' button.
- Buscador del Catálogo**: A search box with 'Búsqueda rápida' and 'Búsqueda avanzada >' options.
- Servicios Generales**: A list of links including 'Solicitud de Información Ambiental', 'Descargas de Información Ambiental', 'Descarga de Ortofotografías de Andalucía', 'Servicios OGC', 'Visores SIG', 'Preguntas frecuentes (FAQ's)', and 'Buzón del ciudadano'.
- Bienvenidos a la Red de Información Ambiental de Andalucía**: A central area with four main buttons: 'Catálogo' (Access to the inventory of information integrated in the REDIAM), 'Descargas' (Access to the direct download of thematic packages of Environmental Information), 'Solicitudes' (Guide to perform Requests for Environmental Information), and 'Productos' (Access to the products integrated in the REDIAM: Maps, Statistics, Publications, ...).
- Identificación**: A login section with fields for 'Email:' and 'Contraseña:', an 'Acceder >' button, and links for '¿Olvidó su contraseña?' and 'Regístrese'.
- Actualidad**: A section for 'Acceda a las últimas noticias de actualidad' with an 'Acceder >' button.
- Novedades en la Web**: A section for 'Acceda a las últimas novedades de actualidad' with a 'Ver más información >' link.

At the bottom right of the main content area, there is a link 'Ver más información >'.



# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Servicio de atención ciudadana













### 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.

## Más de 150 Preguntas Frecuentes

-  Agua
-  Aire
-  Biodiversidad
-  Caza y Pesca
-  Educación Ambiental y Voluntariado
-  Espacios Naturales Protegidos
-  Generales
-  Litoral
-  Montes
-  Participación e información ambiental
-  Políticas ambientales y sostenibilidad
-  Residuos

# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

La Consejería | **A tu servicio** | Información Ambiental | Participa

Inicio > A tu servicio

### A tu SERVICIO



Desde aquí se puede acceder, de forma rápida y sencilla, a todos los **servicios** que la Consejería ofrece a los ciudadanos para solucionar cualquier duda y gestionar los distintos trámites disponibles.

Con el fin de mejorar la atención prestada, la Consejería de Medio Ambiente pone ahora a su disposición de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, el **Teléfono de Atención Ciudadana:**

**902 48 48 02**

También puede realizar sus consultas, peticiones y sugerencias a través del **Buzón del Ciudadano**, servicio disponible durante las 24 horas del día.

**Servicio de atención ciudadana**

**Actualidad**

**Administración electrónica**

**Contratación**

**Cartas de servicios**

**Centro de documentación y biblioteca**

**Información de interés**

**Archivo central**

**Normativa**

### Te recomendamos

 **Asistente Virtual de Administración Electrónica**  
El asistente le ayudará en todas sus consultas o dudas sobre subvenciones, autorizaciones y/o trámites de esta Consejería.

 **Revistas y boletines**

 **Plataforma de contratación**

### Lo último

- ▶ Noticias RENPA Nº 112. Noviembre 2010
- ▶ Boletín electrónico Andalucía Forestal. Nº 2. Julio-septiembre 2010
- ▶ Texto Definitivo Segundo Informe Nacional de Cumplimiento del Convenio de Aarhus por España

ver más 

# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

The screenshot shows the website for the Junta de Andalucía's environmental administration. At the top, there is a navigation bar with 'Ayuda' and 'RSS' links. The main header features the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE' and 'Administración electrónica'. Below the header, there are several utility links: 'Preguntas Frecuentes', 'Buzón del Ciudadano', and 'Asistente Virtual'. A search bar with the text 'Buscador' and 'Google Custom Search' is also present. The main content area is divided into four sections: 'Trámites por Tipo de Procedimiento' (with a laptop icon), 'Trámites por Colectivos' (with a gear and people icon), 'Trámites por Temas Ambientales' (with a tree and bird icon), and 'Trámites con Certificado' (with a certificate icon). At the bottom, there are two sections: 'Destacamos...' and 'Plazo abierto para...'. The 'Destacamos...' section highlights 'Subvenciones en las áreas de influencia socioeconómica del Parque Nacional de Doñana y del Parque Nacional de Sierra Nevada. Convocatoria 2010'. The 'Plazo abierto para...' section lists 'Declaración Anual de Vertidos al Dominio Público Marítimo Terrestre' and 'Memoria anual de Gestores de Residuos Peligrosos', both with a deadline of 28/02/2011.

Ayuda | RSS

JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

Administración electrónica

Preguntas Frecuentes Buzón del Ciudadano Asistente Virtual

Buscador Google Custom Search Ir

**Trámites**  
por Tipo de Procedimiento

**Trámites**  
por Colectivos

**Trámites**  
por Temas Ambientales

**Trámites**  
con Certificado

**Destacamos...**

Subvenciones en las áreas de influencia socioeconómica del Parque Nacional de Doñana y del Parque Nacional de Sierra Nevada. Convocatoria 2010

**Plazo abierto para...**

Declaración Anual de Vertidos al Dominio Público Marítimo Terrestre  
Plazo hasta: 28/02/2011

Memoria anual de Gestores de Residuos Peligrosos  
Plazo hasta: 28/02/2011

SIAC TELEMÁTICO A tu servicio  
Administración electrónica  
Trámites

Actualmente hay 138 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Tema Ambiental	
Agua	32
Aire	4
Biodiversidad	4
Caza y Pesca	9
Educación y Voluntariado	15
Espacios Naturales Protegidos	8
Litoral	1
Montes	19
Participación e Información Ambiental	2
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	5
Residuos	27
Suelos	1
Vías Pecuarias	0
Vigilancia y Prevención	11
<b>Total:</b>	<b>138</b>

Trámites agrupados por tipo de Procedimiento	
Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales	66
Subvenciones, Becas y Premios	46
Evaluación y Certificación	23
Contratación Pública	2
Procedimientos de operaciones con bienes	1
<b>Total:</b>	<b>138</b>



## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Administración electrónica

#### Visitas

Durante el 2010 se han registrado 181.919 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 1.097.798 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	181.919
Páginas vistas	1.097.798
Páginas/visitas	6,03
Promedio de tiempo	5:04
% nuevas visitas	28,01%
Usuario único absoluto	56.943

Los usuarios únicos absolutos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el año 2010



## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

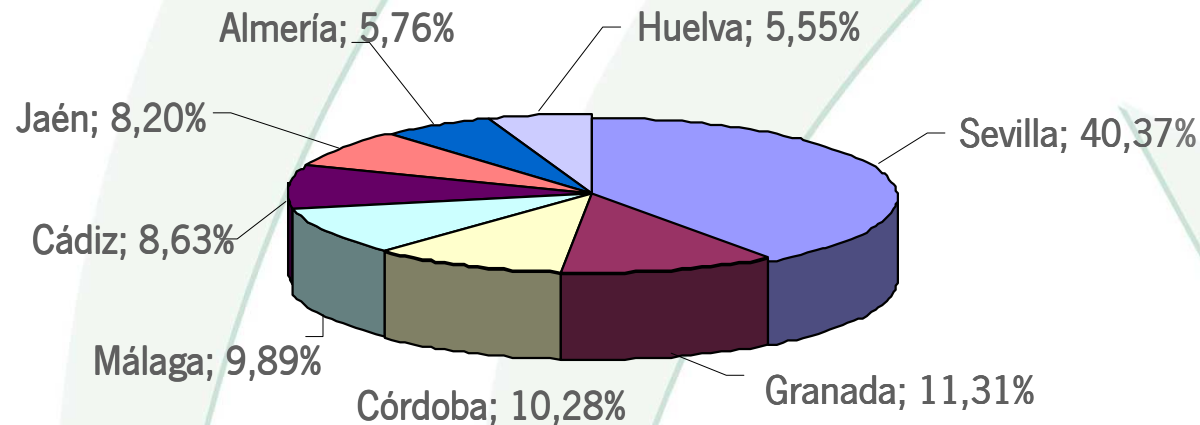
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

Los datos en relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

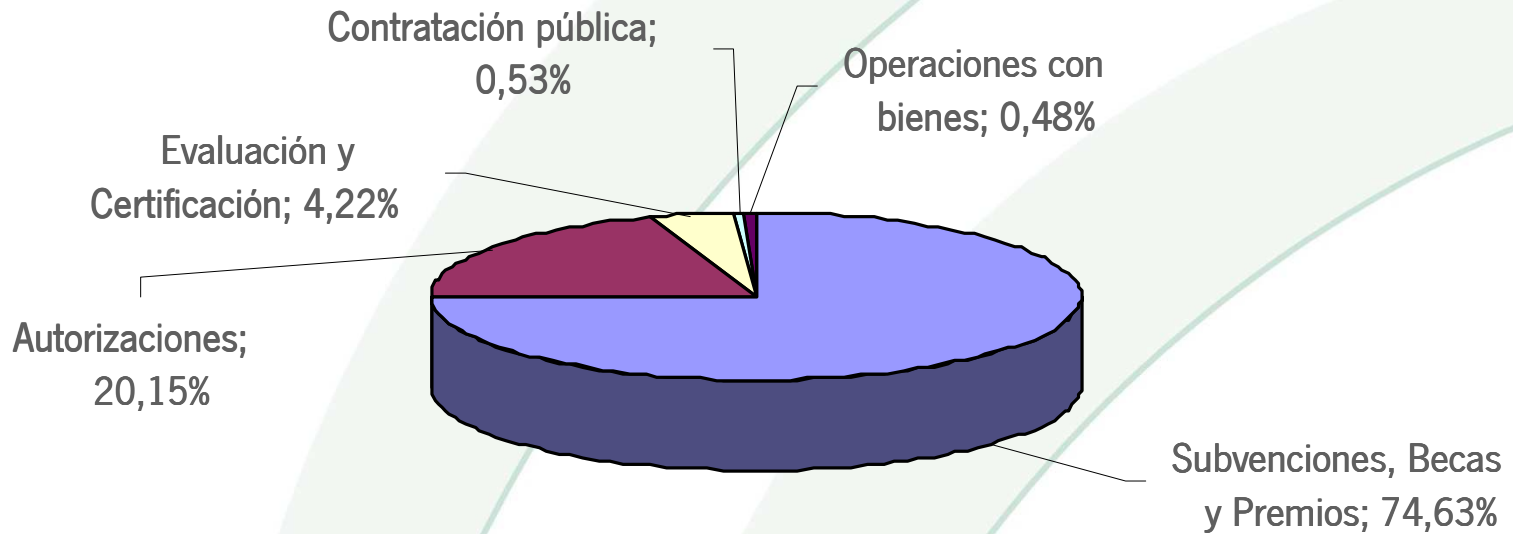
- Andalucía: 71,93%
- Resto de España: 26,25% (la mayoría Madrid, con 64.52% visitas)
- Extranjero: 1,82%

De los usuarios andaluces, Sevilla es la ciudad donde se registran mayor número (40,37 %), seguida de Granada (11,31 %) y Córdoba (10,28 %).





**SIAC TELEMÁTICO A tu servicio**  
**Administración electrónica**  
**Tipos de procedimiento más visitados**



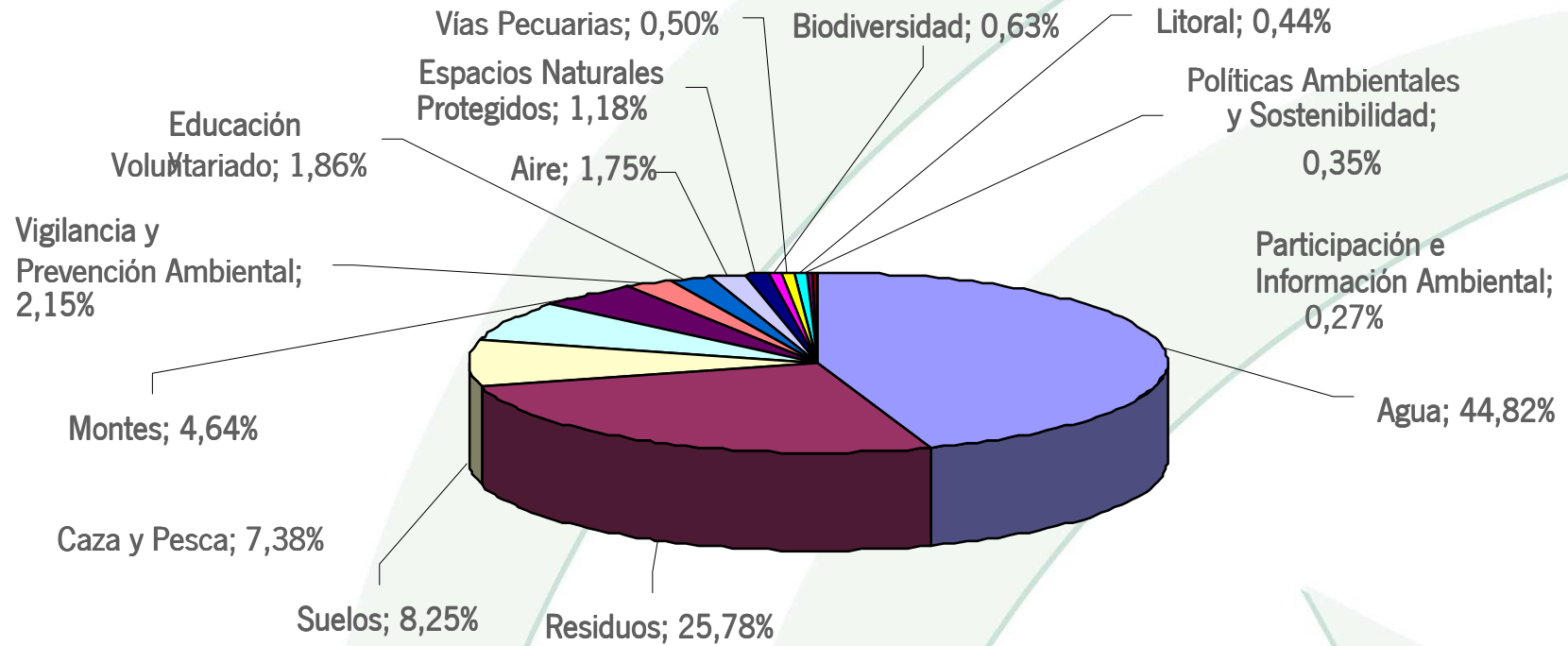
Las subvenciones, becas y premios es el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.



## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Administración electrónica

#### Temáticas más visitadas



Las temáticas más consultas son Aguas, Residuos, Suelos y Caza y Pesca.

# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

### Asistente Virtual

**Asistente Virtual**  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

**Iniciar diálogo**

Soy el asistente virtual del portal web de la Consejería de Medio Ambiente al que podrá consultar acerca de las ayudas, subvenciones, autorizaciones o cualquier otro trámite que le interese de la Consejería de Medio Ambiente. Si los datos que le facilitamos no son los que buscaba, consulte nuestros [Consejos para Dialogar](#). Si aún así no le satisface la respuesta, siempre podrá acudir al [Buzón del ciudadano](#) de la Consejería de Medio Ambiente.

**CMA responde:**  
Hola, ¿qué tal?, buenas tardes, ¿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 el trámite que mejor se ajusta a su consulta:

1. [Expedición de licencias del cazador y/o del](#)

**Obtención o renovación de la Licencia de caza a través de Internet**  
La obtención de esta licencia se puede realizar accediendo al siguiente enlace: [Solicitud de licencias de caza y pesca continental](#) y a continuación seguir 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.

¿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?](#)
- [¿Cuándo se convoca la Oferta Pública de Caza?](#)

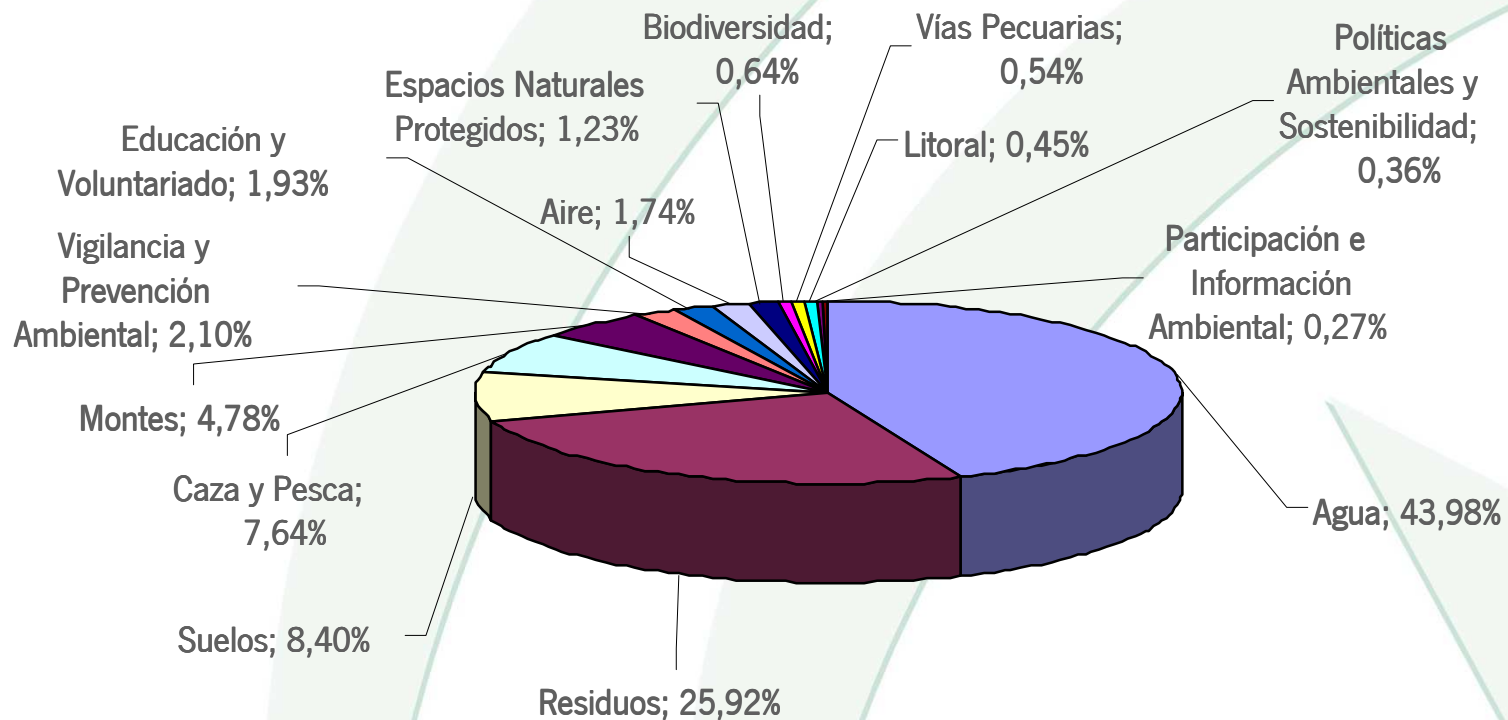
Consejos para dialogar Buzón del ciudadano

Powered by Natural Language



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

Desde su puesta en marcha, en marzo del 2010, se han atendido 13.192 consultas.



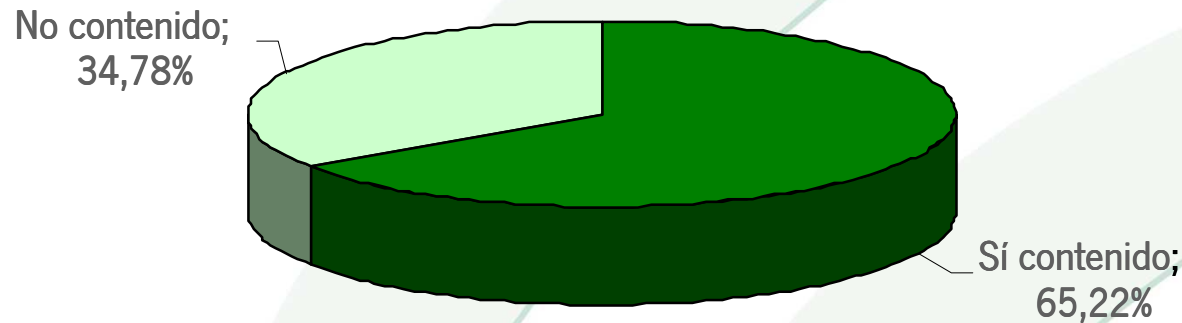




## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



El 65,22% de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

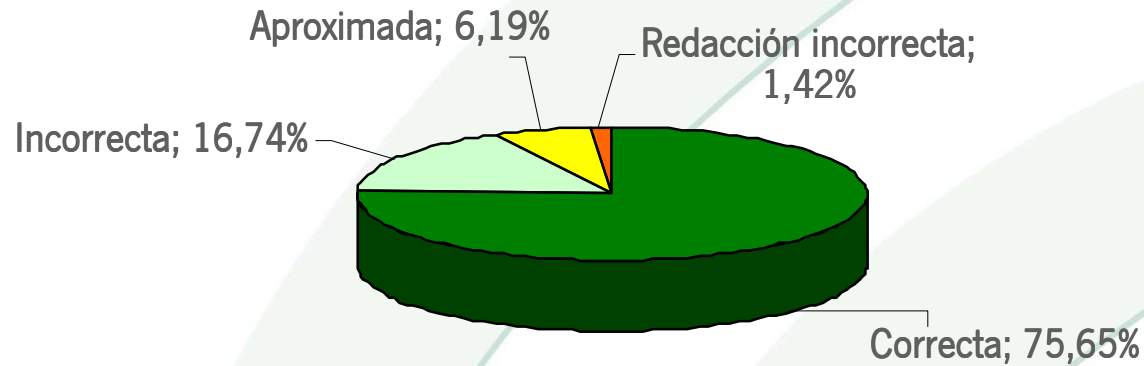
El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas, siendo derivadas al teléfono o buzón del ciudadano.



## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



Consultas correctas: Aquellas que se ajustan a un contenido concreto del Canal de Administración Electrónica

Consultas incorrectas: No se ajustan a dicho contenido

Consultas aproximadas: No se ajustan a un contenido concreto, por aproximación, ofrece varias posibles respuestas

Redacción incorrecta: El Asistente no entiende la pregunta que le hace el ciudadano



## SIAC TELEFÓNICO



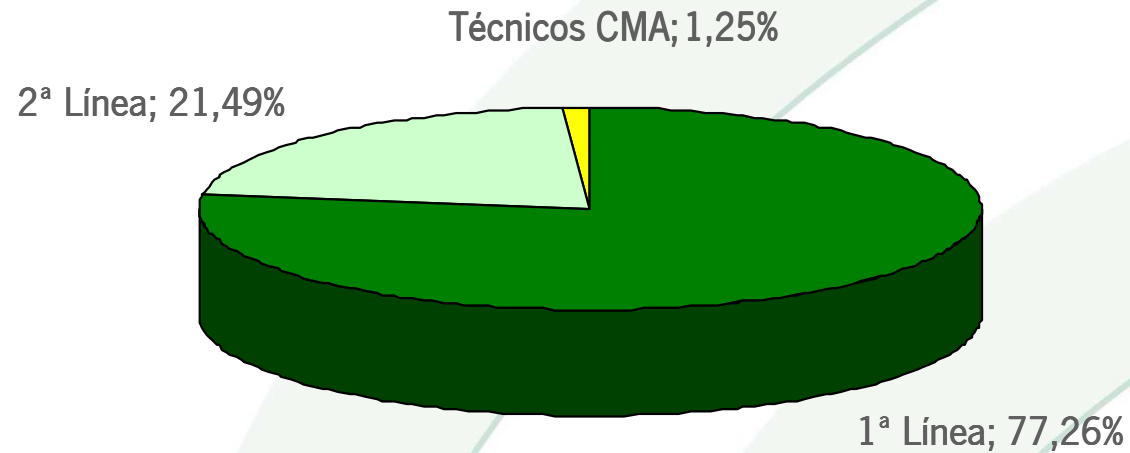
902 48 48 02

Teléfono de Atención Ciudadana de respuesta inmediata, de lunes a viernes de 8 a 20 horas, en el que se han unificado los teléfonos de atención de la Consejería existentes.



## SIAC TELEFÓNICO

### Resolución de consultas por niveles



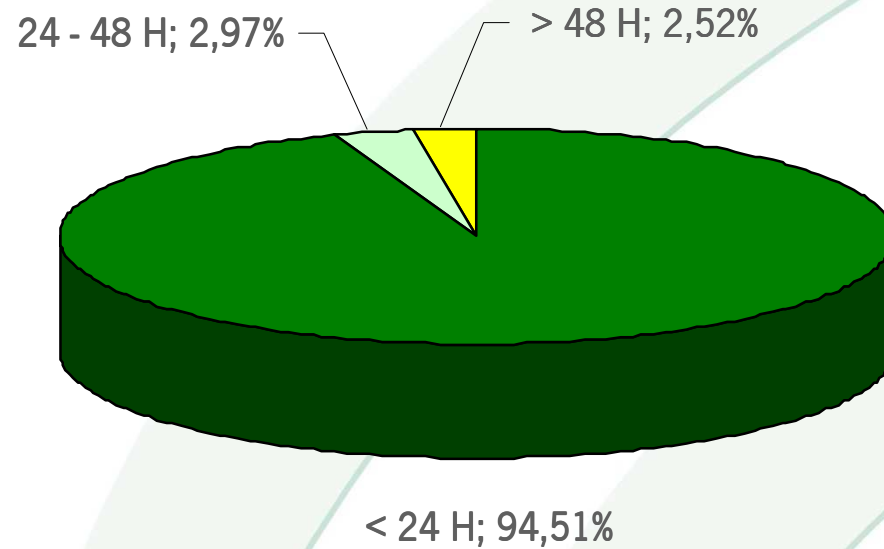
A fecha 31 de diciembre de 2010, hay resueltas 37.076 de las cuales:

- 28.644 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 7.967 resueltas por 2ª Línea
- 465 resueltas por Técnicos de la Consejería de Medio Ambiente



## SIAC TELEFÓNICO

### Plazos de resolución de consultas



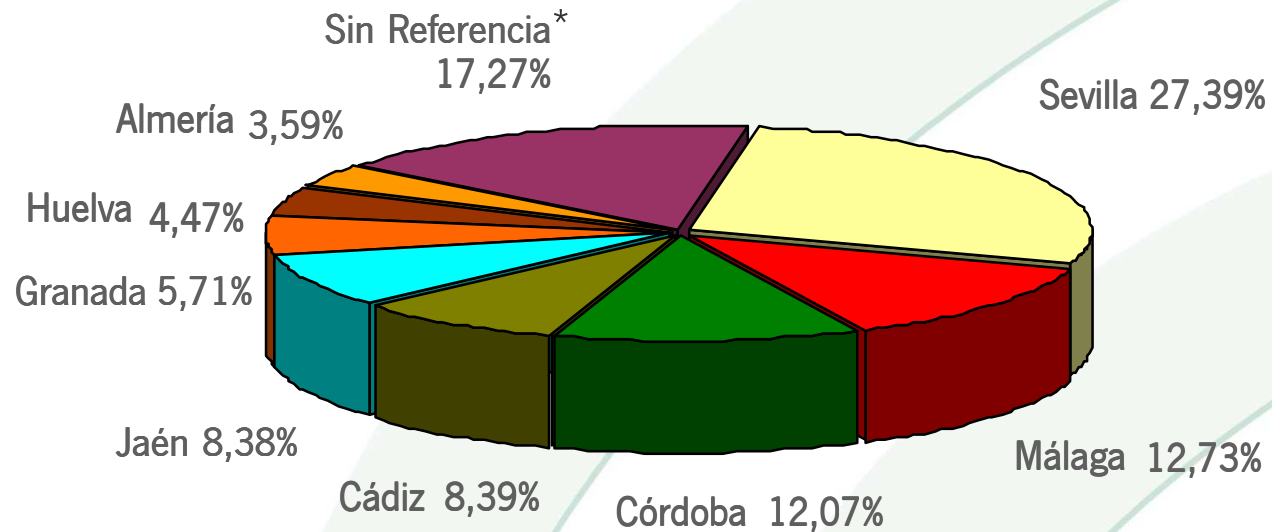
El 97,48% de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 H (un 94,51% en un plazo de tiempo inferior a 24 H).





## SIAC TELEFÓNICO

### Provincia de referencia de las consultas



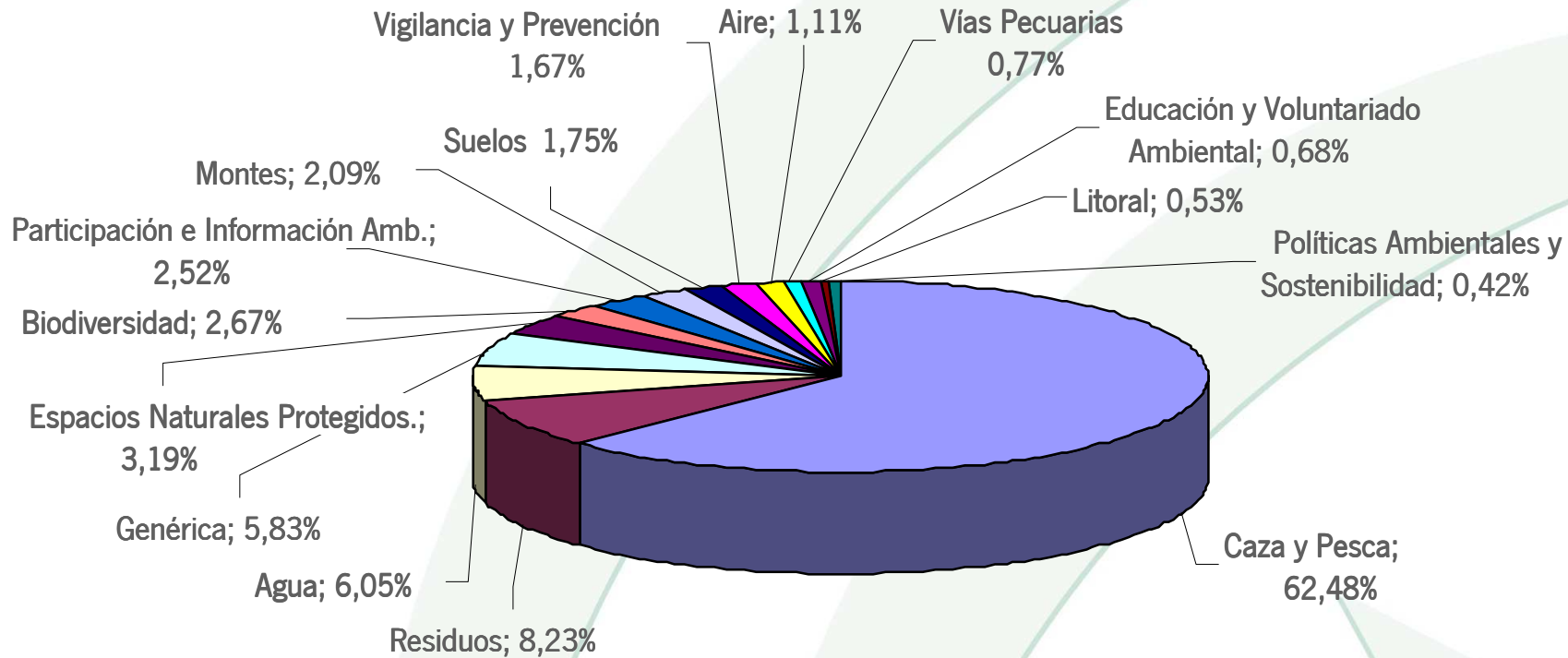
La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, con un 27,39 %, seguida de Málaga, con 12,73 %, y Córdoba, con 12,07 %.

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



## SIAC TELEFÓNICO

### Temáticas más consultadas



Las temáticas más consultadas fueron Caza y Pesca Continental, Residuos y Agua.



## SIAC TELEFÓNICO

### 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.

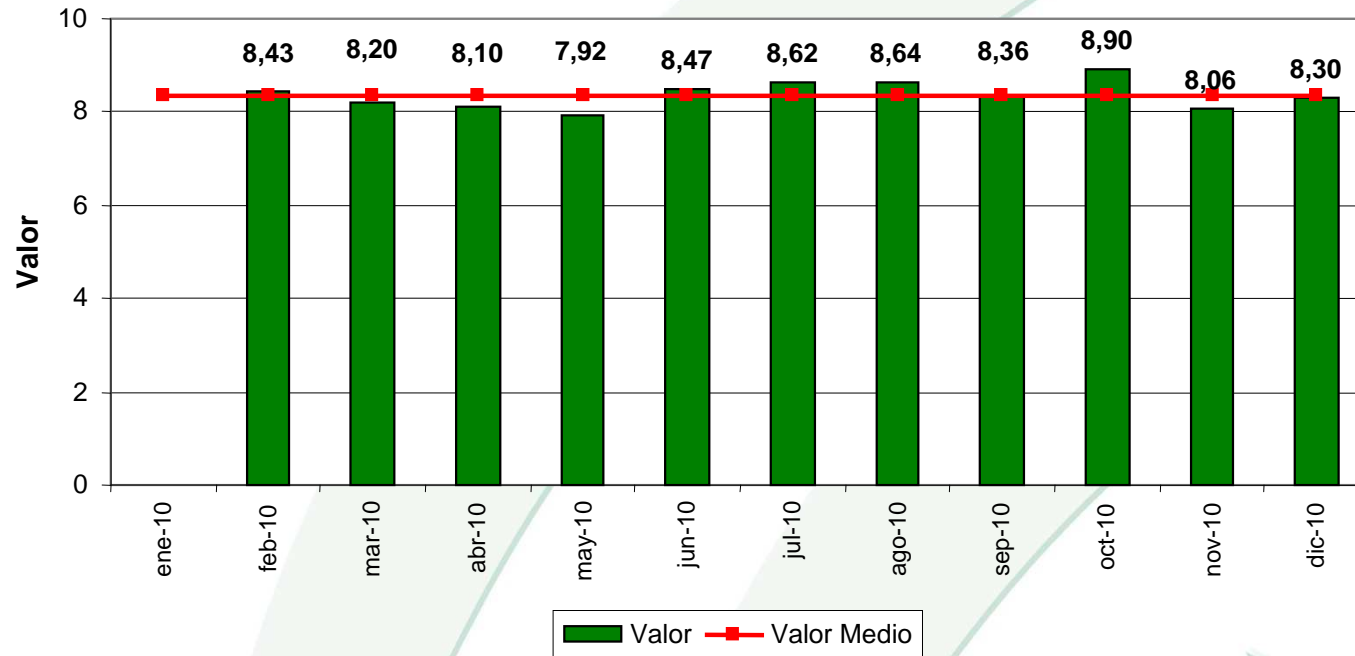
El 100 % lo recomendaría.

La satisfacción global es de 8,36, calificando con 8,43 el trato recibido por los integrantes del Servicio, con 8,37 la facilidad para contactar y con un 8,37 la información facilitada.



## SIAC TELEFÓNICO

### Control de calidad: Satisfacción global

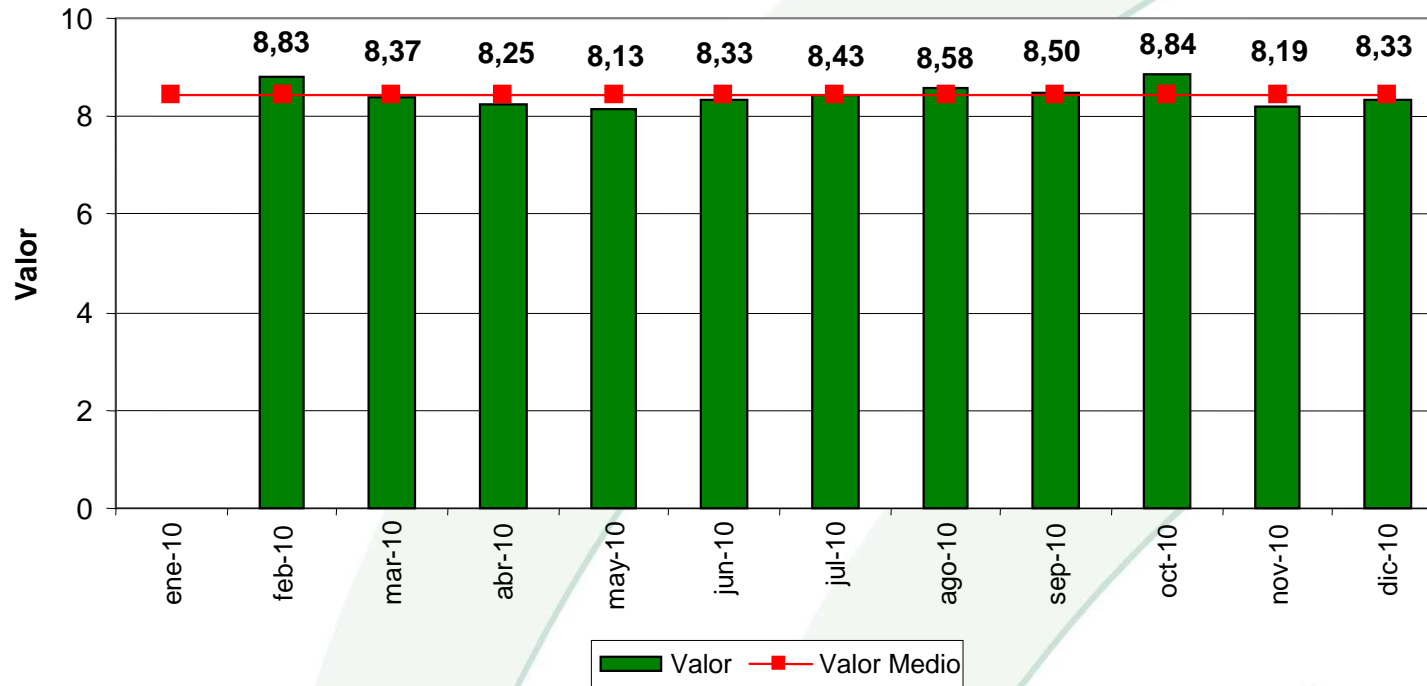


El grado de satisfacción global se obtiene de encuestas personales realizadas a los ciudadanos usuarios del Servicio. La valoración media obtenida para el período es 8,36.



## SIAC TELEFÓNICO

### Control de calidad: Atención recibida



La valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de usuarios en relación a la atención recibida por los usuarios es de 8,43



## SIAC DE LA CMA

### Actuaciones llevadas a cabo en el Servicio

- Elaboración de documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad ( Según ISO 9001).
- Realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos usuarios del Servicio.
  - Seguimiento de consultas atendidas en el Servicio con el objetivo de determinar la idoneidad técnica de la respuesta y la idoneidad en la atención del ciudadano.
  - Elaboración y actualización de la Base de Datos del Conocimiento.
- Impartición de formación a los Agentes y Técnicos integrantes del Servicio.
- Puesta en marcha del Buzón de voz para recuperar las llamadas que se pierden en el Servicio.

# Resumen Global 2010



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

## Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

