



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

Resumen Global 2012





SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CAPMA

Servicio

Servicio multicanal de relación en materia de medio ambiente entre la ciudadanía y la Consejería.

Concentra todas las vías de entrada de peticiones de información ambiental, tanto telefónicas como telemáticas.

Un solo Registro.

Integra todos los organismos implicados: Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales, Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía

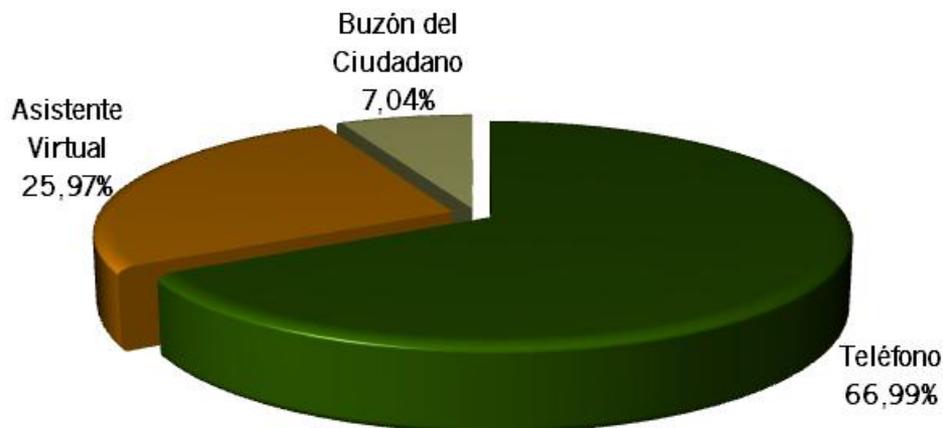
SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CAPMA

Modelo



SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CAPMA

Consultas recibidas por canales de entrada



43.271 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 28.988 consultas (incluidas las recuperadas)
- Buzón ciudadano: 3.045 consultas
- Asistente Virtual: 11.238 consultas

136.825 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 160 consultas/día

SIAC TELEMÁTICO

Portal Web de la CAPMA - Área Medio Ambiente y Agua

The screenshot shows the homepage of the SIAC telematic portal. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía, Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente. A search bar is located at the top right. The main navigation area includes sections for 'La Consejería', 'Medio Ambiente A TU SERVICIO', 'INFORMACIÓN Ambiental', and 'PARTICIPA'. A 'Medio Ambiente Responde' box displays the phone number 902 48 48 02. Below this are links for 'Gestión Integral del Agua' and 'Agencia de Medio Ambiente y Agua'. A sidebar on the left lists various services like 'Administración Electrónica' and 'Portal de la caza y pesca continental'. The main content area features an 'Actualidad' section with a news item about waterfowl in the Doñana wetlands, dated 11/03/13. There are also sections for 'Otras Noticias' and 'Destacamos' featuring the 'IMA 2011' report. On the right, there is a 'Para no Perderselo' section with an event announcement for 'Jornada de Puertas Abiertas' in Cádiz. Social media icons for Twitter, Facebook, and YouTube are at the bottom right.

Logo: JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE

Inicio | Contactar | RSS |

¿Qué estás buscando?

La Consejería

En este espacio ponemos a vuestro alcance los servicios relacionados con el Medio Ambiente.

Medio Ambiente Responde
902 48 48 02

Gestión Integral del Agua

Agencia de Medio Ambiente y Agua

- ▶ Administración Electrónica
- ▶ Portal de la caza y pesca continental
- ▶ Portal Andaluz del Cambio Climático
- ▶ Red de Información Ambiental de Andalucía (REDIAM)
- ▶ Ventana del Visitante de Espacios Naturales

Directo a

Medio Ambiente A TU SERVICIO

INFORMACIÓN Ambiental

PARTICIPA

Actualidad

11/03/13 Medio Ambiente contabiliza más de 297.500 ejemplares de aves acuáticas en el último censo realizado en los humedales de Sevilla

El 93% de las aves censadas se localiza en el Espacio Natural de Doñana

Otras Noticias

Destacamos

IMA 2011
Informe de Medio Ambiente en

Para no Perderselo

Jornada de Puertas Abiertas "Los bosques marinos del Parque Natural Bahía de Cádiz"

proyecto **correimps**
18-21 marzo 2013

Síguenos en:

SIAC TELEMÁTICO

Medio Ambiente - 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 ofrecemos a los ciudadanos para solucionar cualquier duda y gestionar los distintos trámites disponibles.

Con el fin de mejorar la atención prestada, ponemos 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 Ambiental

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 relacionados con el Medio Ambiente.



Revistas y boletines



Plataforma de contratación

Lo último

- ▶ Boletín Rediam. Febrero 2013
- ▶ Boletín de novedades de la Biblioteca. Febrero 2013
- ▶ Boletín RENPA Nº 140. Marzo 2013

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Buzón del ciudadano

Durante el 2012 se han recibido 3.045 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de más de 250 consultas /mes

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



The screenshot shows the 'BUZÓN DEL CIUDADANO' (Citizen Mailbox) interface. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía, Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente. The page title is 'BUZÓN DEL CIUDADANO'. Below the title, a welcome message states: '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.' Under the heading 'SERVICIOS DEL BUZÓN', there is a question '¿Qué desea hacer?' followed by a list of options: 'Opiniones y sugerencias', 'Realizar una consulta', 'Mejorar nuestra web', and 'Formular una reclamación'. Below this is the 'SEGUIMIENTO' (Tracking) section, which says: '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.' There is a form with two input fields: 'Datos para el seguimiento' (with a sub-label '(*) Correo Electrónico') and 'Identificador (?)'. A note below the fields says '* Campo obligatorio'. There is an 'Enviar' button and a label 'datos para el seguimiento' next to the second input field. At the bottom, there is a disclaimer: 'Las informaciones ofrecidas por este medio tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originarán derechos, ni expectativas de derechos (Artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, Boja nº 136, de 26 de octubre). Por favor, no imprima esta pantalla si no es necesario. Contribuirá a la conservación del medio ambiente y de nuestros bosques. *Please, do not print this screen unless it is absolutely essential. You will preserve the environment and our forests.'

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 Medio Ambiente - 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, de 18 de julio, es de 893.

The screenshot displays the REDIAM website interface. At the top, the logo of the Junta de Andalucía and the Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente is visible. The navigation menu includes 'Inicio', 'Información Ambiental', 'Rediam', 'Visores', 'Novedades', 'Actualidad', and 'RSS'. The main content area features a green header with the text 'Bienvenidos a la Red de Información Ambiental de Andalucía'. Below this, there is a section titled 'Publicado el Informe Medio Ambiente en Andalucía correspondiente a 2011.' with a sub-header 'IMA | 2011' and a brief description of the report. A 'Más información' link is provided. To the right, there is an 'Identificación' section with fields for 'Email:' and 'Contraseña:', an 'Acceder >' button, and a 'Regístrate' link. Below the identification section, there are sections for 'Actualidad' and 'Novedades en la Web', each with a 'Ver más información >' link. On the left side, there is a 'Rediam' section with a list of links, a 'Catálogo Estructurado' section with an 'Acceder >' button, a 'Buscador del Catálogo' section with a search box, and a 'Enlaces Generales' section with a list of links. At the bottom, there is a section titled 'Realice una visita guiada por los recursos disponibles en el sitio web' with a virtual tour image and the text 'Visita virtual al Conci de la REDIAM'.

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Preguntas Frecuentes

Servicio de atención ciudadana

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

- ▶ Agua
- ▶ Aire
- ▶ Biodiversidad
- ▶ Caza y Pesca Continental
- ▶ Educación y Voluntariado Ambiental
- ▶ Espacios Naturales Protegidos
- ▶ Generales
- ▶ Litoral
- ▶ Montes
- ▶ Participación e información ambiental
- ▶ Políticas ambientales y sostenibilidad
- ▶ Residuos
- ▶ Suelos y subsuelo
- ▶ Vías pecuarias
- ▶ Vigilancia y prevención ambiental



Más de 150 Preguntas Frecuentes

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - 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 ofrecemos a los ciudadanos para solucionar cualquier duda y gestionar los distintos trámites disponibles.

Con el fin de mejorar la atención prestada, ponemos 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 Ambiental

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 relacionados con el Medio Ambiente.



Revistas y boletines



Plataforma de contratación

Lo último

- ▶ Boletín Rediam. Febrero 2013
- ▶ Boletín de novedades de la Biblioteca. Febrero 2013
- ▶ Boletín RENPA Nº 140. Marzo 2013

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Ayuda | RSS
Administración electrónica



CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE

La Consejería responde
902 48 48 02

Preguntas Frecuentes

Buzón del Ciudadano

Asistente Virtual

Google™ Custom Search 



Trámites
por Tipo de Procedimiento



Trámites
por Colectivos



Trámites
por Temas Ambientales



Trámites
con Certificado

Destacamos...

Adjudicación de Aprovechamientos de usos apícolas de montes públicos de Andalucía, 2009-2012

El 12 de marzo de 2013 se ha publicado la Resolución por la que se proroga la adjudicación de los aprovechamientos apícolas subscritos en montes públicos de Córdoba. Para más información consulte esta trámite o el tablon de anuncios.

Aprovechamientos de usos apícolas de montes públicos 2010-2012

Ayudas para la Prevención y Control de los Incendios Forestales - 12

Autorización para la realización de actividades de uso público, turismo activo y ecoturismo en Parques Naturales

Solicitud de Información Ambiental

Plazo abierto para...

Declaración anual de Envases Plazo hasta: 31/03/2013
Presentación del Plan de Seguimiento del Plan Empresarial de Prevención de Residuos de Envases Plazo hasta: 31/03/2013
Informe Resumen de Gestores Autorizados de Vehículos al final de su vida útil Plazo hasta: 31/03/2013
Declaración anual sobre el cumplimiento de las condiciones de la autorización ambiental integrada Plazo hasta: 01/04/2013
Notificación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles a la atmósfera debido al uso de disolventes Plazo hasta: 01/04/2013

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Trámites

203 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Tema Ambiental	N°
Agua	33
Aire	5
Biodiversidad	26
Caza y Pesca	10
Educación y Voluntariado	8
Espacios Naturales Protegidos	33
Litoral	4
Montes	20
Participación e Información Ambiental	6
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	6
Residuos	36
Suelos	1
Vías Pecuarias	0
Vigilancia y Prevención	15
Total:	203

Trámites agrupados por tipo de Procedimiento	N°
Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales	104
Subvenciones, Becas y Premios	48
Evaluación y Certificación	26
Comunicaciones Previas	20
Contratación Pública	3
Procedimientos de operaciones con bienes	1
Procedimientos tributarios y de otros ingresos de derecho público	1
Total:	203

Desde 2011, han aumentado en un 45 % el número de trámites relacionados con Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales, así como los trámites relacionados con Comunicaciones Previas.

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Visitas

En 2012 se han registrado 192.639 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 1.047.573 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	192.639
Páginas vistas	1.047.573
Páginas/visitas	5,40
Promedio de tiempo	4: 49
% nuevas visitas	27,01 %
Visitantes únicos	56.750

Los visitantes únicos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el 2012

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

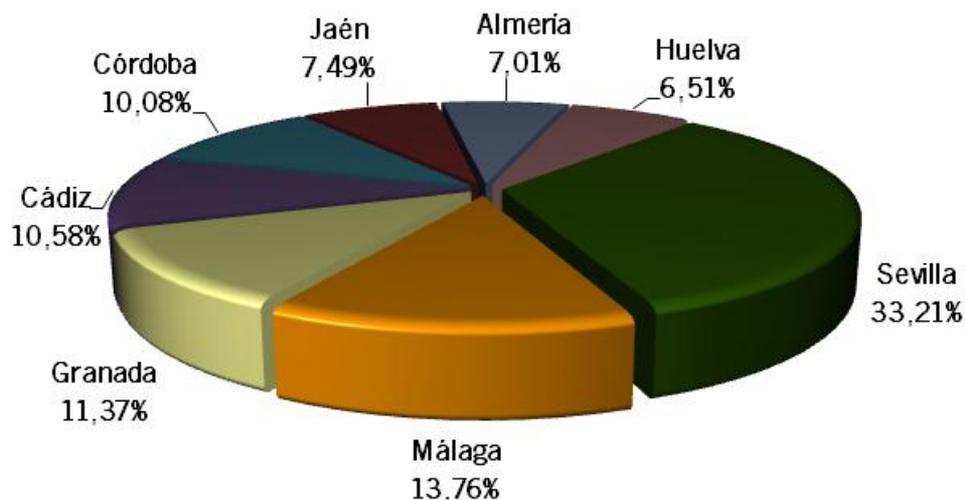
Administración electrónica

Procedencia de los usuarios

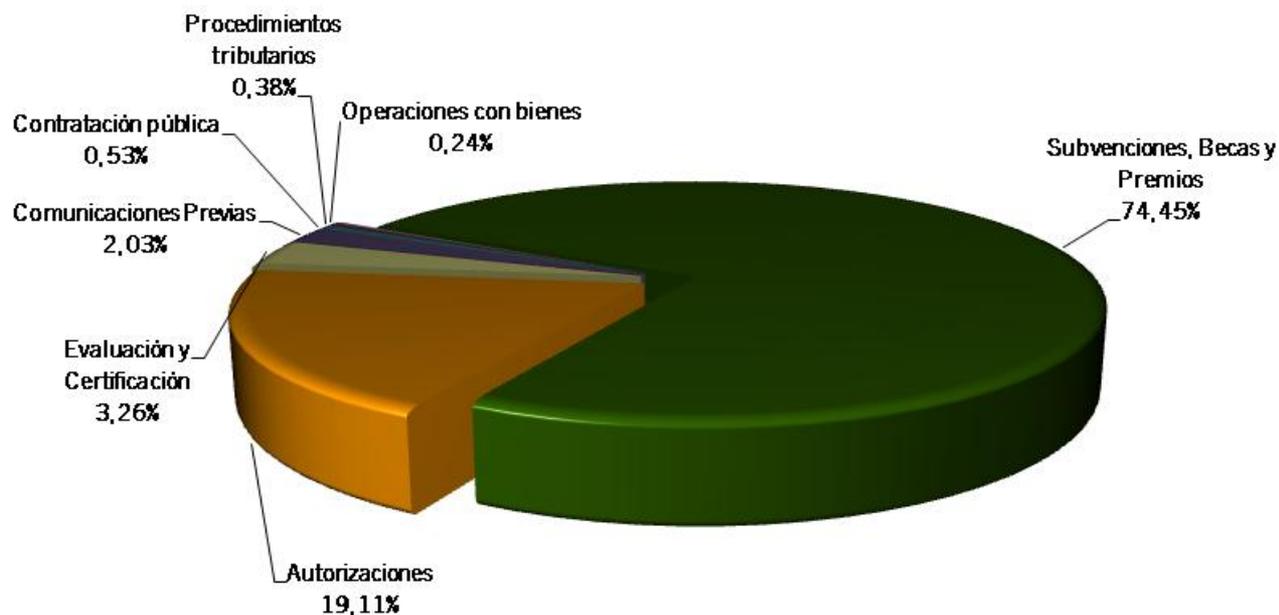
Los datos en relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 71,40 %
- Resto de España: 25,72 % (de los que 57 % de Madrid)
- Extranjero: 2,88 %

De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas (33,21 %), seguida de Málaga (13,76 %) y Granada (11,37 %).



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio
Administración electrónica
Tipos de procedimiento más visitados

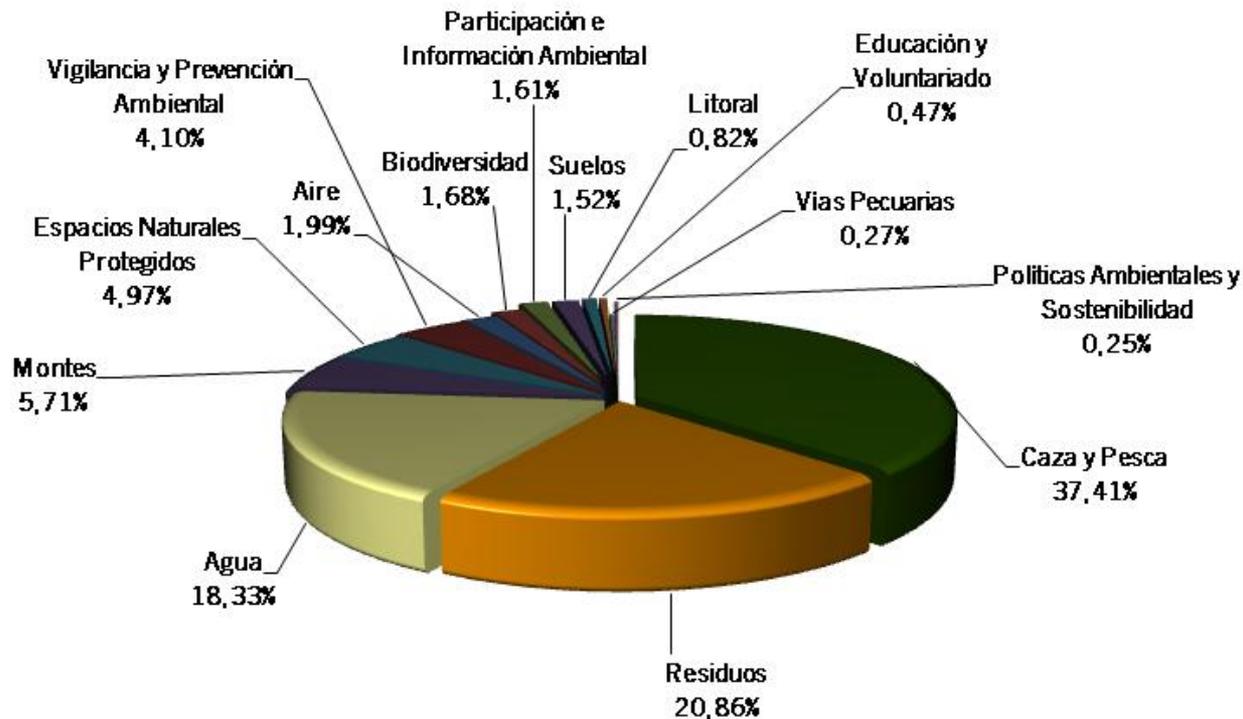


Las subvenciones, becas y premios han sido el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Temáticas más visitadas



Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con caza y pesca continental, residuos y aguas

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual

Asistente Virtual

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE

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

¿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.

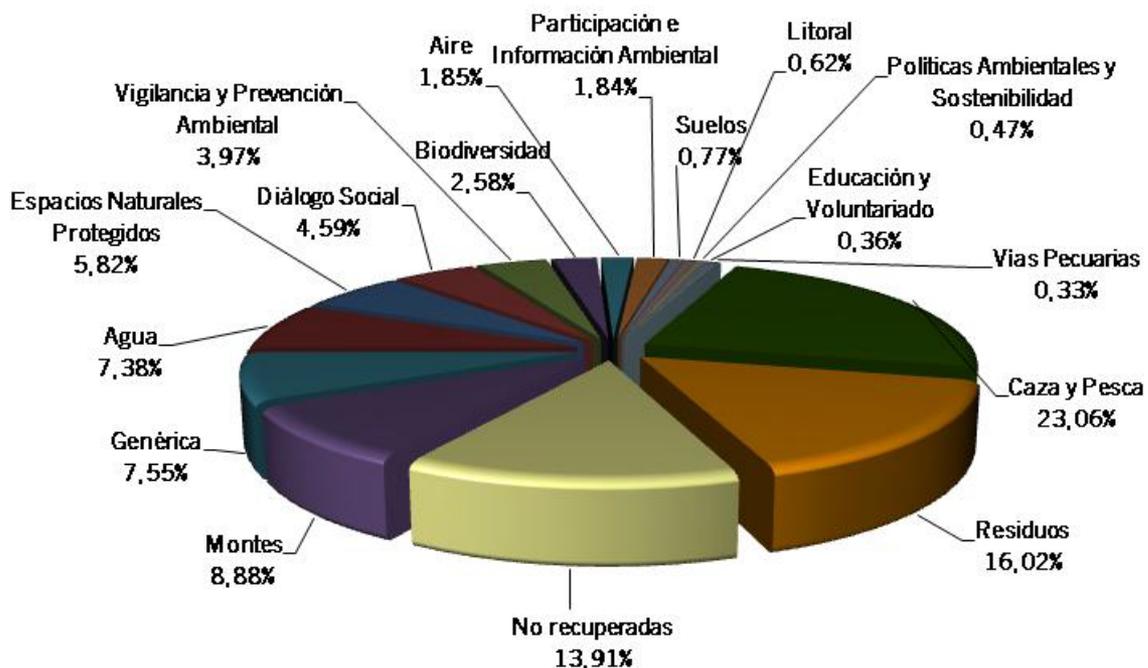
En caso de ser mayor de 65 años y poseer certificación electrónica podrá realizarse el trámite completo a través de internet, recibiendo la licencia de caza en el domicilio del cazador.

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Temáticas consultadas

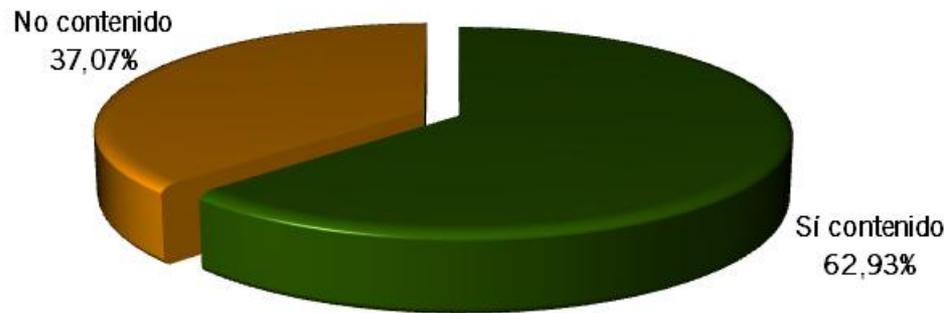
Durante el 2012, se han atendido 11.238 consultas.



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



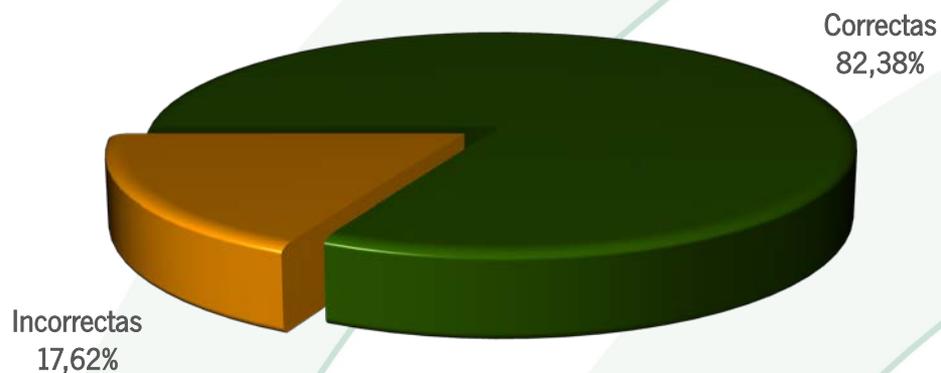
El 62,93 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

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 Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 82,38 % de las consultas planteadas por los ciudadanos.

SIAC TELEFÓNICO



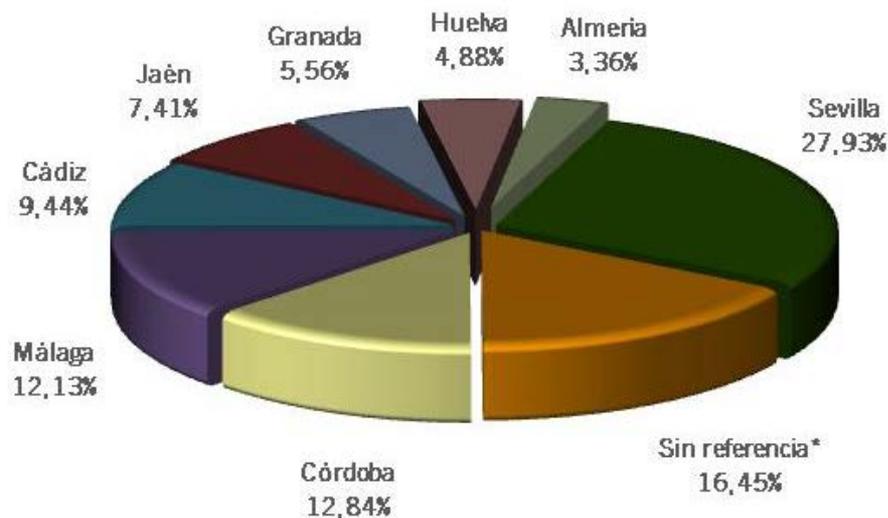
902 48 48 02

Teléfono de Atención Ciudadana, en el que se han unificado los teléfonos de atención en materia de medio ambiente existentes.

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

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Provincia de referencia de las consultas

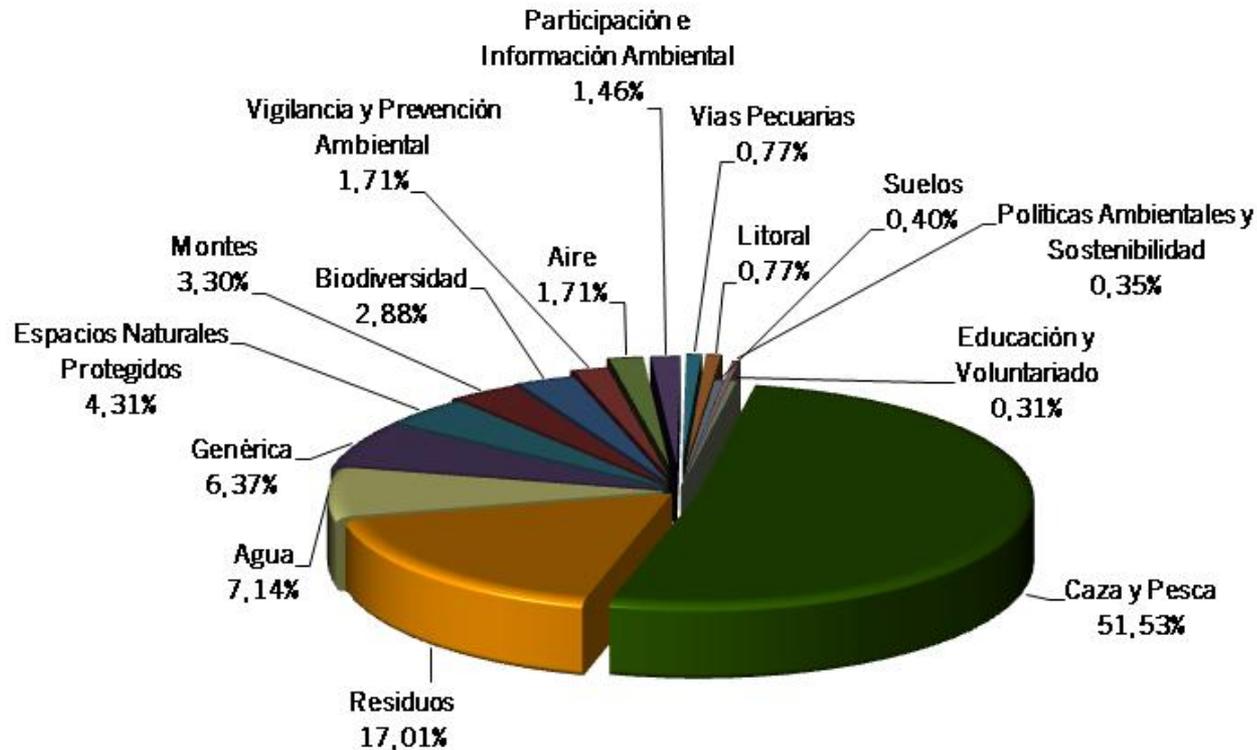


La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, con un 27,93 %, seguida de Córdoba, con 12,84 %, y Málaga, con 12,13 %.

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

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

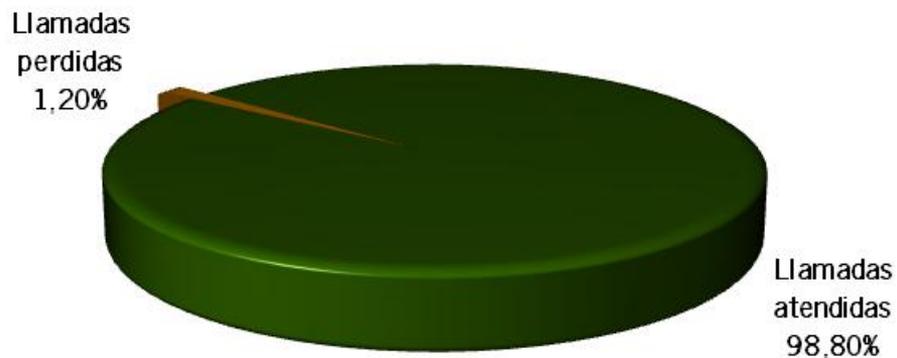
Temáticas más consultadas



Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con caza y pesca continental, residuos y agua.

SIAC TELEFÓNICO

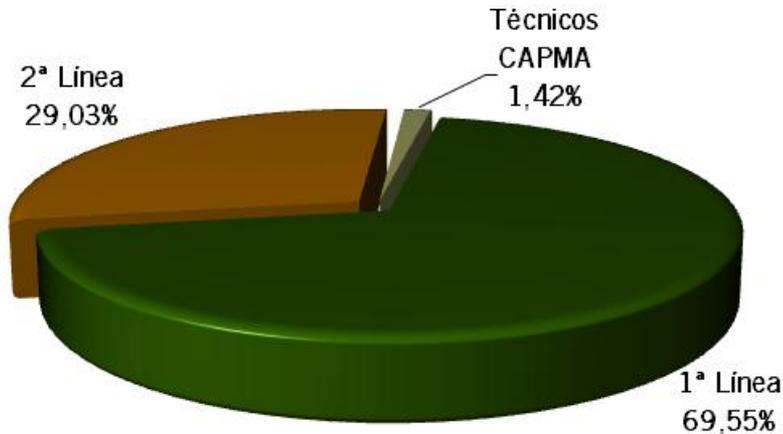
Llamadas recibidas en el Servicio



Si se tiene en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 1,20 %.

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Resolución de consultas por niveles

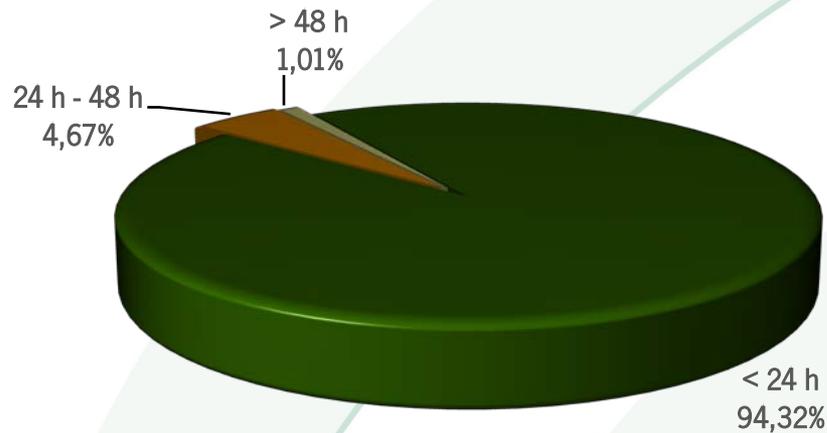


Hasta diciembre de 2012, se han resuelto 31.944 consultas. En relación a la resolución por niveles, se obtienen los siguientes datos:

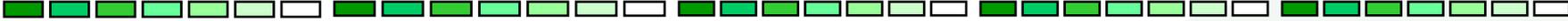
- 22.216 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 9.273 resueltas por 2ª Línea
- 455 resueltas por Técnicos de la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Plazos de resolución de consultas



El 98,99 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 94,32 % 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 93,33% el buzón del ciudadano.

El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 89,63 % el buzón del ciudadano.

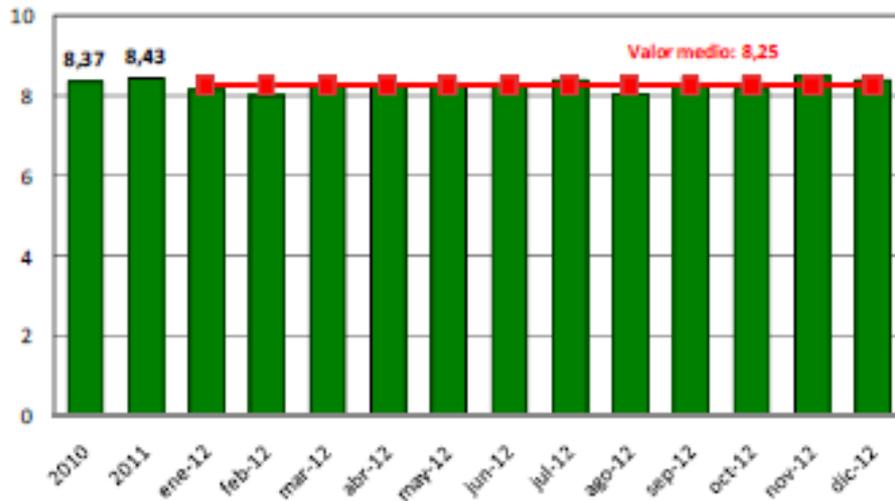
La satisfacción global, en relación al servicio telefónico, es de 8,25, calificando con 8,28 el trato recibido por los integrantes del Servicio, con 8,27 la facilidad para contactar y con un 8,25 la información facilitada.

Respecto al buzón del ciudadano, se obtiene 7,90 de satisfacción global, 8,34 en rapidez de respuesta y 7,29 de satisfacción como usuarios.

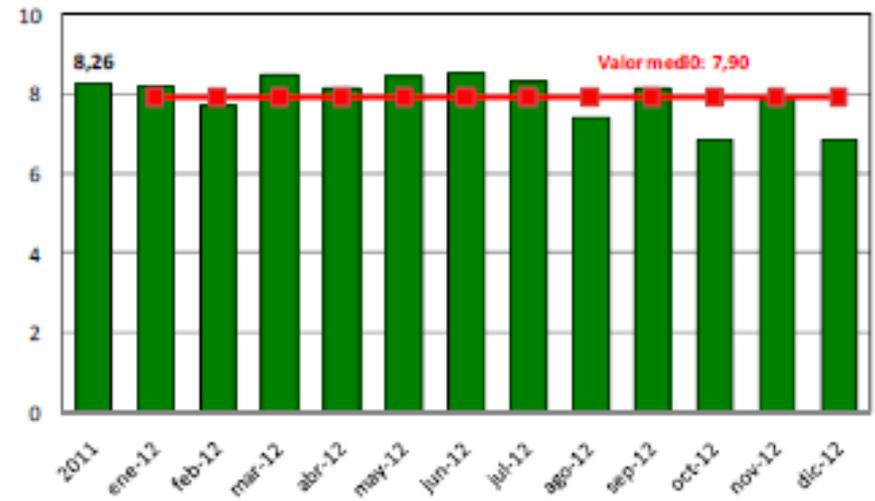
SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Control de calidad: Satisfacción global

Usuarios SIAC telefónico



Usuarios 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.



SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CAPMA

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 telefónico y buzón del ciudadano.
 - 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.



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

Resumen Global 2012

