



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)





SIAC DE LA CMAOT

Servicio

Servicio multicanal de relación entre la ciudadanía y la Consejería.

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

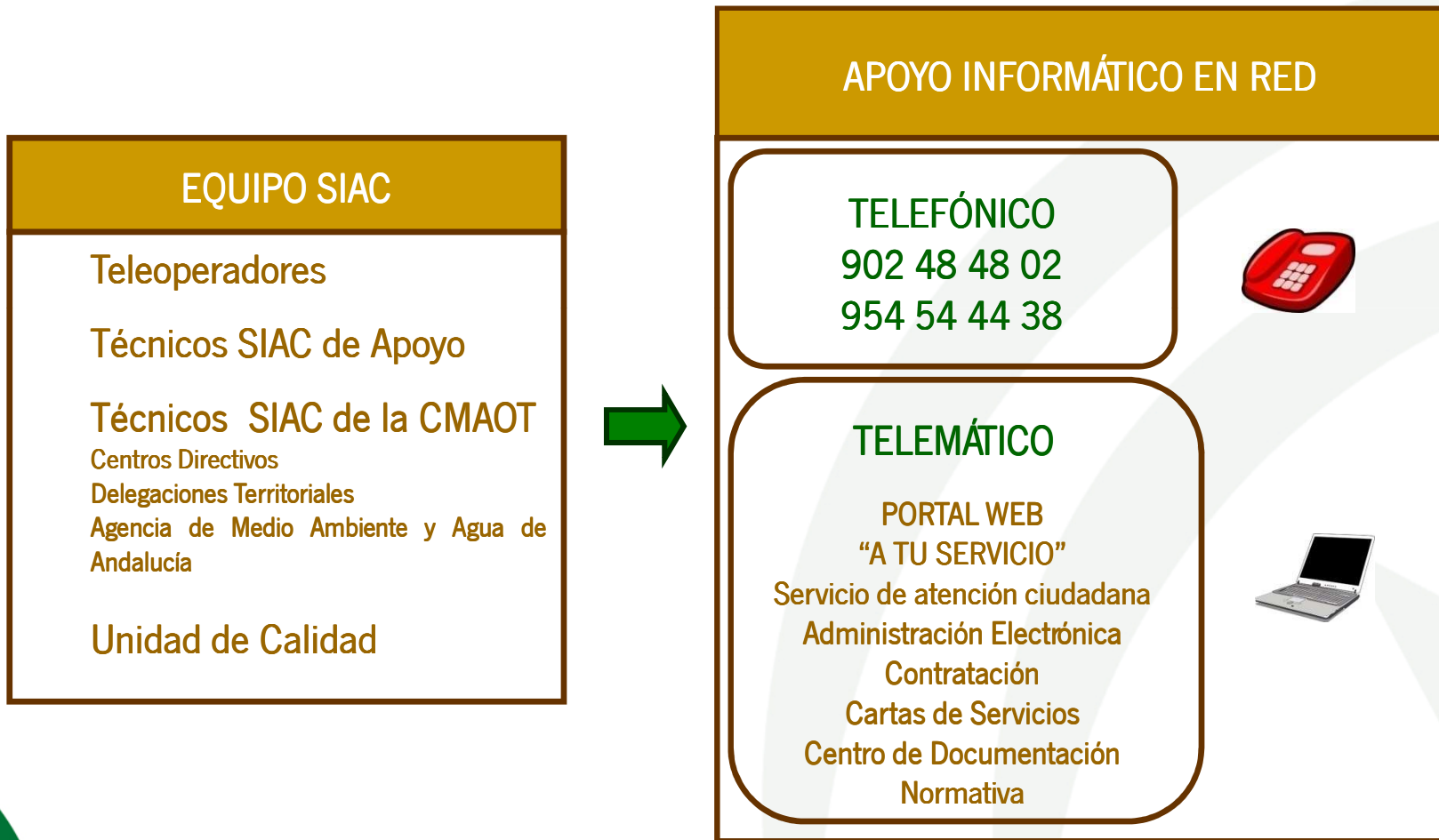
Un solo Registro.

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



SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

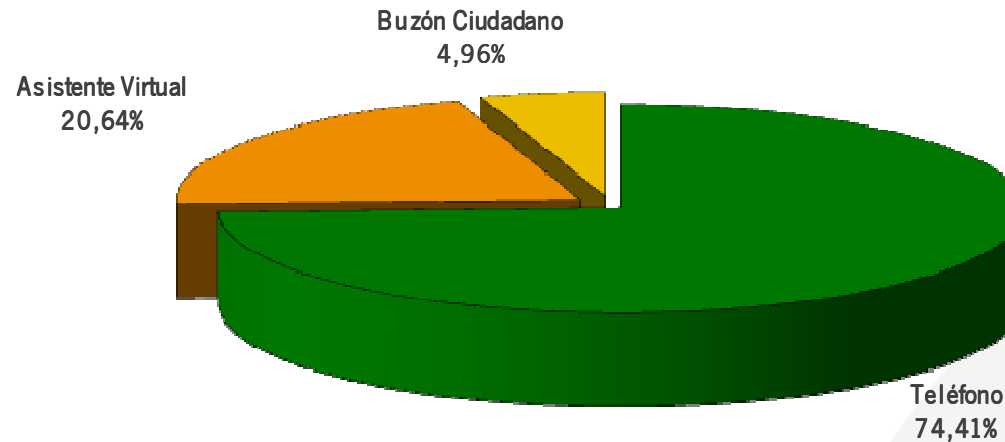
Modelo





SIAC DE LA CMAOT

Consultas recibidas por canales de entrada



45.246 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 33.666 consultas
- Asistente Virtual: 9.337 consultas
- Buzón ciudadano: 2.243 consultas

159.627 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 170 consultas/día

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO





SIAC TELEMÁTICO

Portal Web de la CMAOT



 **CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

Inicio | Contactar | RSS |

¿Qué estás buscando? Ir

La Consejería

En este espacio ponemos a vuestro alcance los servicios relacionados con el Medio Ambiente y la Ordenación del Territorio en Andalucía.

A TU SERVICIO

MEDIO AMBIENTE Y TERRITORIO

PARTICIPA

Actualidad



07 04/15 **El 66% de los 775 municipios andaluces se ha adaptado ya a la Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía**

En la región existe en la actualidad suelo de reserva para más de 285.000 viviendas protegidas

Para no Perderselo

BOLETÍN DE NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS

BOLETÍN DE NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS

BOLETÍN DE NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS

Administración Electrónica

- Portal de la caza y pesca continental
- Portal Andaluz del Cambio Climático
- Red de Información Ambiental de Andalucía (REDIAM)

La Consejería Responde
902 48 48 02
954 54 44 38 (con tarifa plana)





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 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
954 54 44 38
(con tarifa plana)

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

Actualidad

Contratación

Documentación y Publicaciones

Administración Electrónica

Información de interés

Servicio de Atención Ciudadana

Cartas de servicios

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.

 **Plataforma de contratación**

 **El Informe de Medio Ambiente de Andalucía (IMA) - 2013**

 **Biblioteca**

Lo último

- ▶ Boletín de novedades de la Biblioteca. Diciembre 2014.
- ▶ Boletín Andarriós N° 56. Diciembre 2014
- ▶ Boletín REDIAM. Diciembre 2014





SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Buzón del ciudadano

Durante el 2015 se han recibido 2.243 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 187 consultas /mes

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

BUZÓN DEL CIUDADANO

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.

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

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

Más de 250 preguntas frecuentes



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

The screenshot shows the 'A tu Servicio' section of the website. At the top, there are navigation tabs: 'La Consejería', 'A tu Servicio' (selected), 'Información Ambiental', and 'Participa'. Below the tabs, a breadcrumb trail reads 'Inicio > A tu Servicio'. The main content area is divided into three columns. The left column features a large image of a smiling woman wearing a headset, with the text 'A tu SERVICIO' above it. The middle column contains a text block explaining that users can access services quickly and simply, followed by the phone number '902 48 48 02' and '954 54 44 38 (con tarifa plana)'. Below this is another text block mentioning the 'Buzón del Ciudadano'. The right column is titled 'Te recomendamos' and lists three items: 'Asistente Virtual de Administración Electrónica', 'Plataforma de contratación', and 'El Informe de Medio Ambiente de Andalucía (IMA) - 2013'. Below these are 'Biblioteca' and 'Lo último' sections. At the bottom of the page, there is a grid of nine buttons: 'Actualidad', 'Contratación', 'Documentación y Publicaciones', 'Administración Electrónica' (highlighted with a green border), 'Información de interés', 'Servicio de Atención Ciudadana', 'Cartas de servicios', 'Archivo central', and 'Normativa'.

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
954 54 44 38
(con tarifa plana)

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

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.
-  **Plataforma de contratación**
-  **El Informe de Medio Ambiente de Andalucía (IMA) - 2013**
-  **Biblioteca**

Lo último

- ▶ Boletín de novedades de la Biblioteca. Diciembre 2014.
- ▶ Boletín Andarriós N° 56. Diciembre 2014
- ▶ Boletín REDIAM. Diciembre 2014

Actualidad | Contratación | Documentación y Publicaciones

Administración Electrónica | Información de interés | Servicio de Atención Ciudadana

Cartas de servicios | Archivo central | Normativa

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica

The screenshot shows the website interface for the Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. At the top left is the logo of the Junta de Andalucía. The main header is green with the text 'Administración electrónica'. Below the header, there are several navigation options: 'La Consejería responde 902 48 48 02', 'Preguntas Frecuentes', 'Buzón del Ciudadano', and 'Asistente Virtual'. A search bar with 'Google Custom Search' and an 'Ir' button is also present. The main content area is divided into four quadrants, each with an icon and a title: 1. Top-left: A laptop icon with the title 'Trámites por Tipo de Procedimiento'. 2. Top-right: An icon of people and gears with the title 'Trámites por Colectivos'. 3. Bottom-left: An icon of a bird and a plant with the title 'Trámites por Temas Ambientales'. 4. Bottom-right: An icon of a certificate with the title 'Trámites con Certificado'. At the bottom left, there is a section titled 'Destacamos...' and at the bottom right, a section titled 'Plazo abierto para...' with the subtext 'Declaración anual de Productores de Residuos Peligrosos'.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Trámites

204 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Temas Ambientales	Nº
Agua	34
Aire	9
Biodiversidad	10
Caza y Pesca Continental	13
Educación y Voluntariado Ambiental	4
Espacios Natutales Protegidos	46
Litoral	6
Montes	15
Participación e Información Ambiental	4
Políticas Ambientales y Sistenibilidad	3
Prevención y Calidad Ambiental	5
Residuos	39
Suelos	15
Vías Pecuarias	1
Total:	204





SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Visitas

En 2015 se han registrado 159.627 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 768.027 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Sesiones	159.627
Páginas vistas	768.027
Páginas/visitas	4,81
Promedio de tiempo	0:03:41
% nuevas visitas	46,91%
Usuario único absoluto	79.227



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

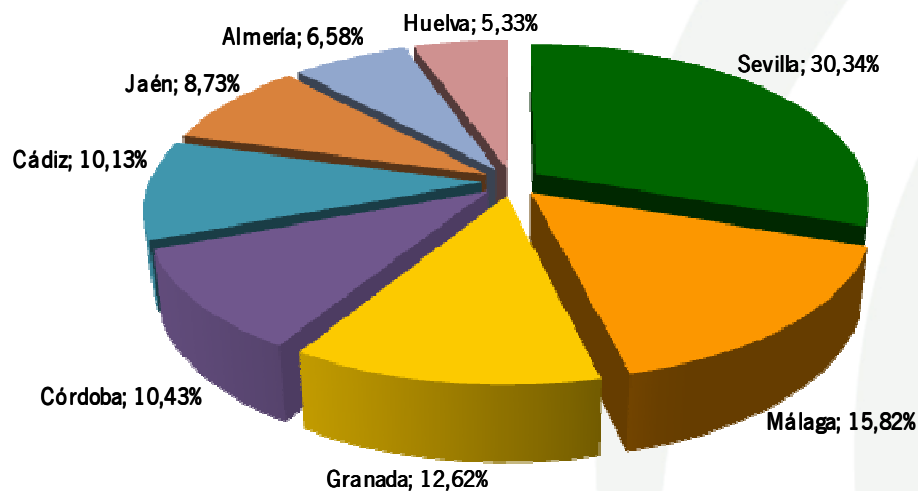
Administración electrónica

Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 60,69 %
- Resto de España: 34,02 % (de los que 42,37 % son de Madrid)
- Extranjero: 5,29 %

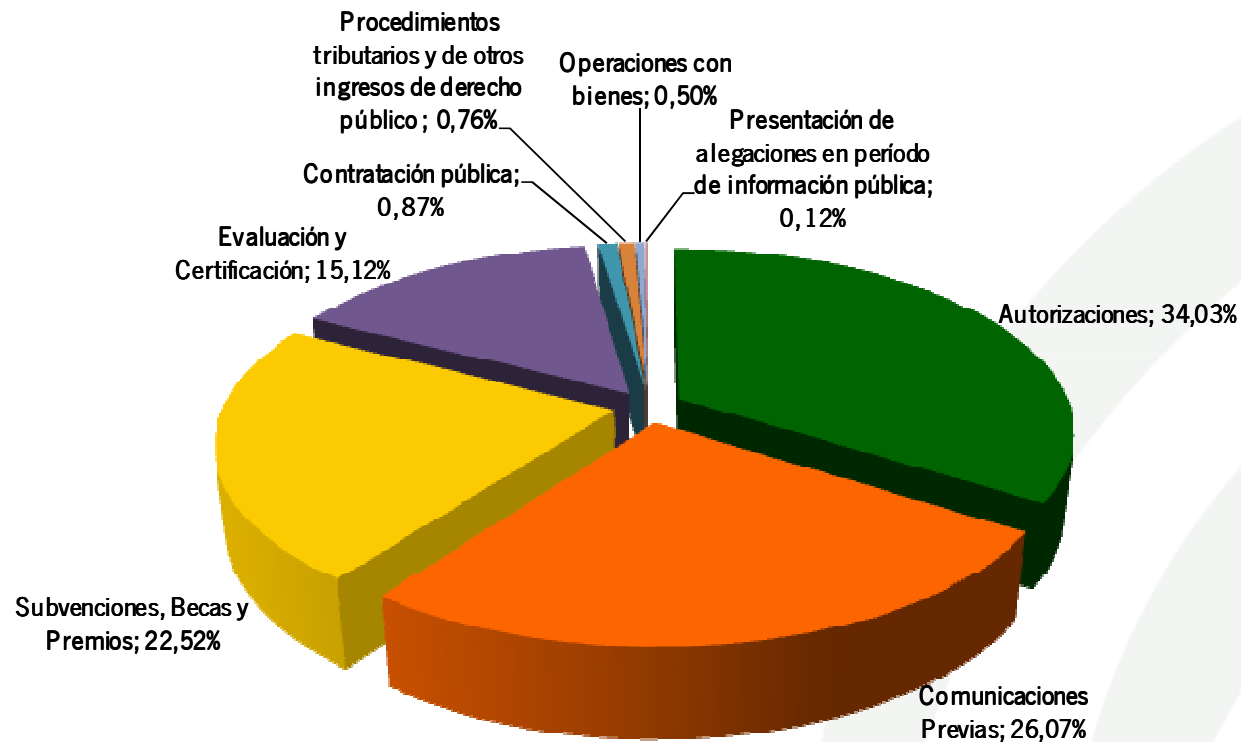
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Tipos de procedimiento más visitados



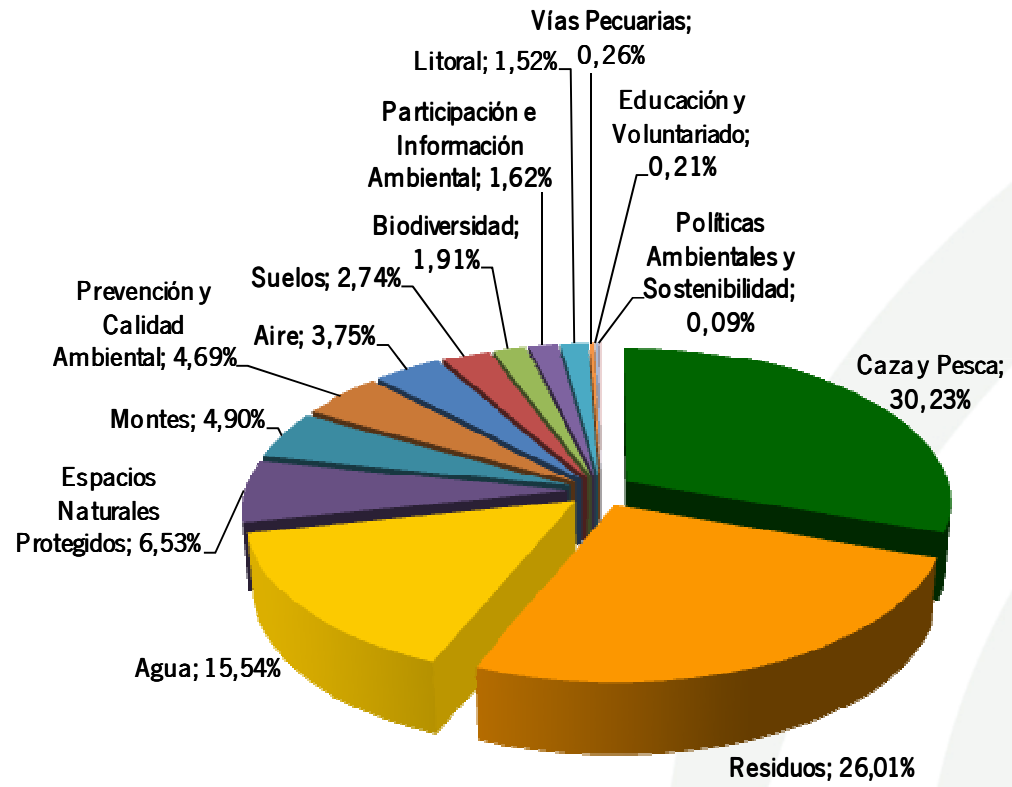
Las autorizaciones ha sido el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Temáticas más visitadas



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



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

¿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

Consultar

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.

Cerrar



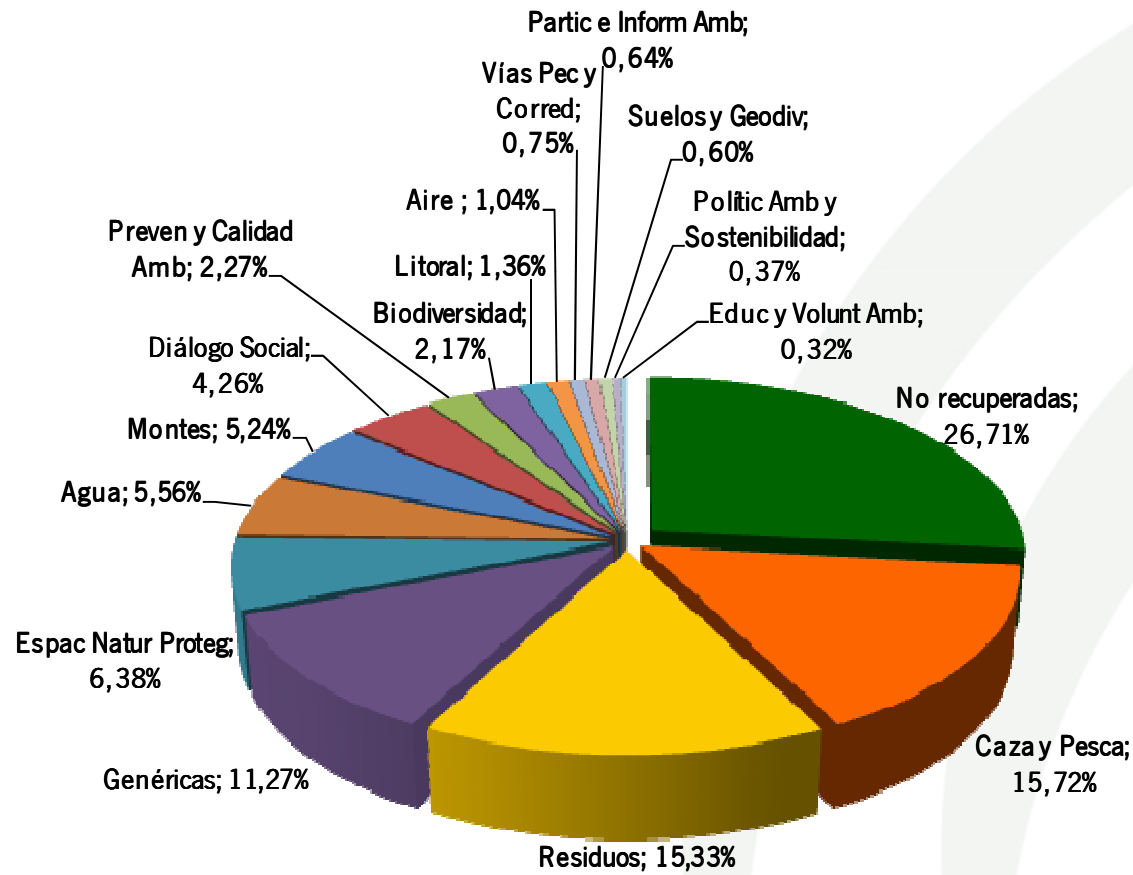


SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

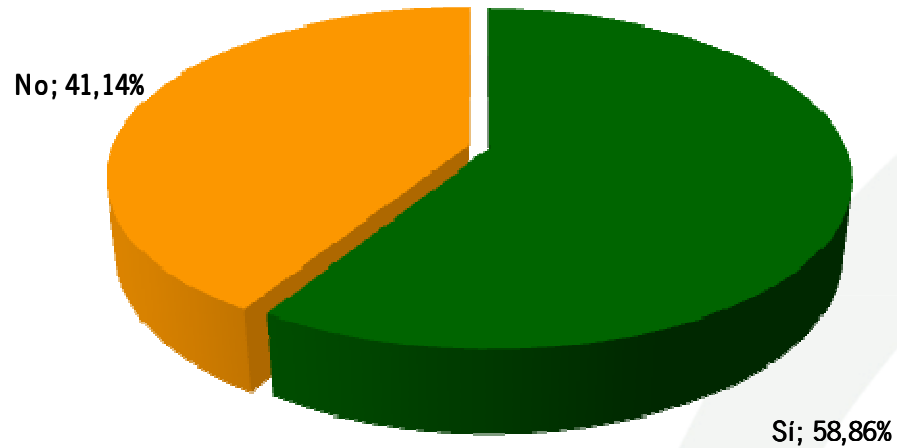
Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2015, se han atendido 9.337 consultas.





SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio
Administración electrónica
Asistente Virtual: Contenida en CAE



El 58,86 % 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).

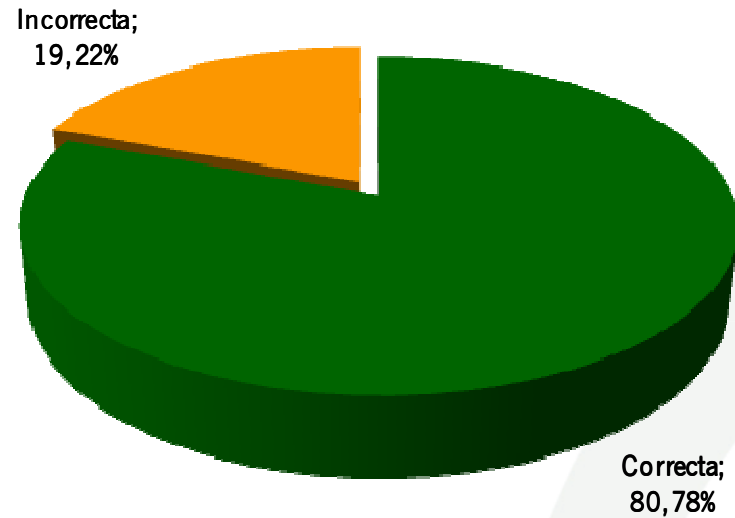




SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 80,78 % de las consultas planteadas por los ciudadanos.





SIAC TELEFÓNICO



902 48 48 02

954 54 44 38

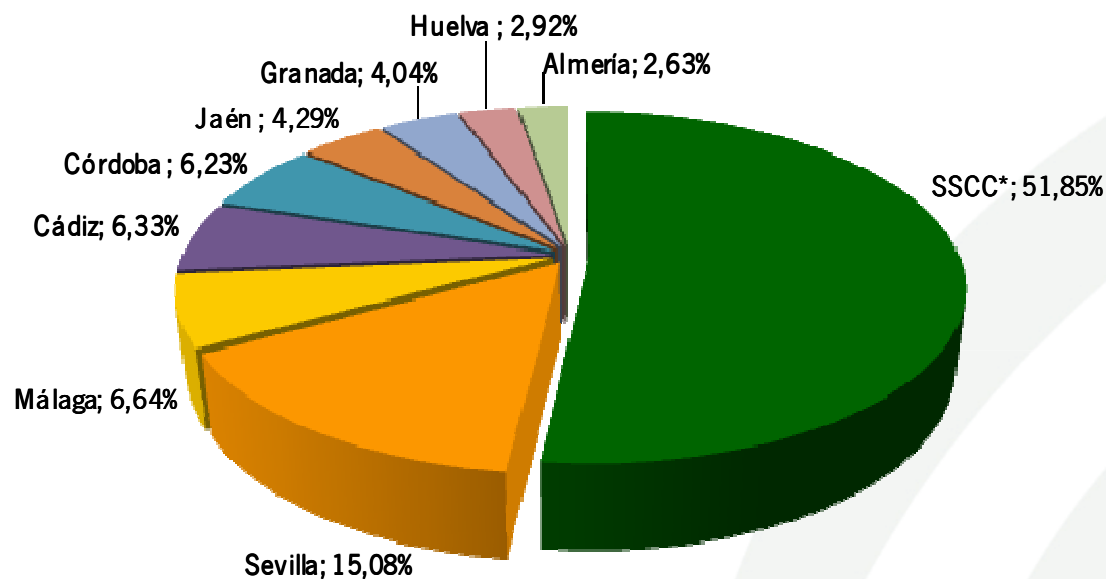
Teléfono de Atención Ciudadana, en el que se han unificado los teléfonos de atención en materia de medio ambiente existentes.

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



SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Provincia de referencia de las consultas

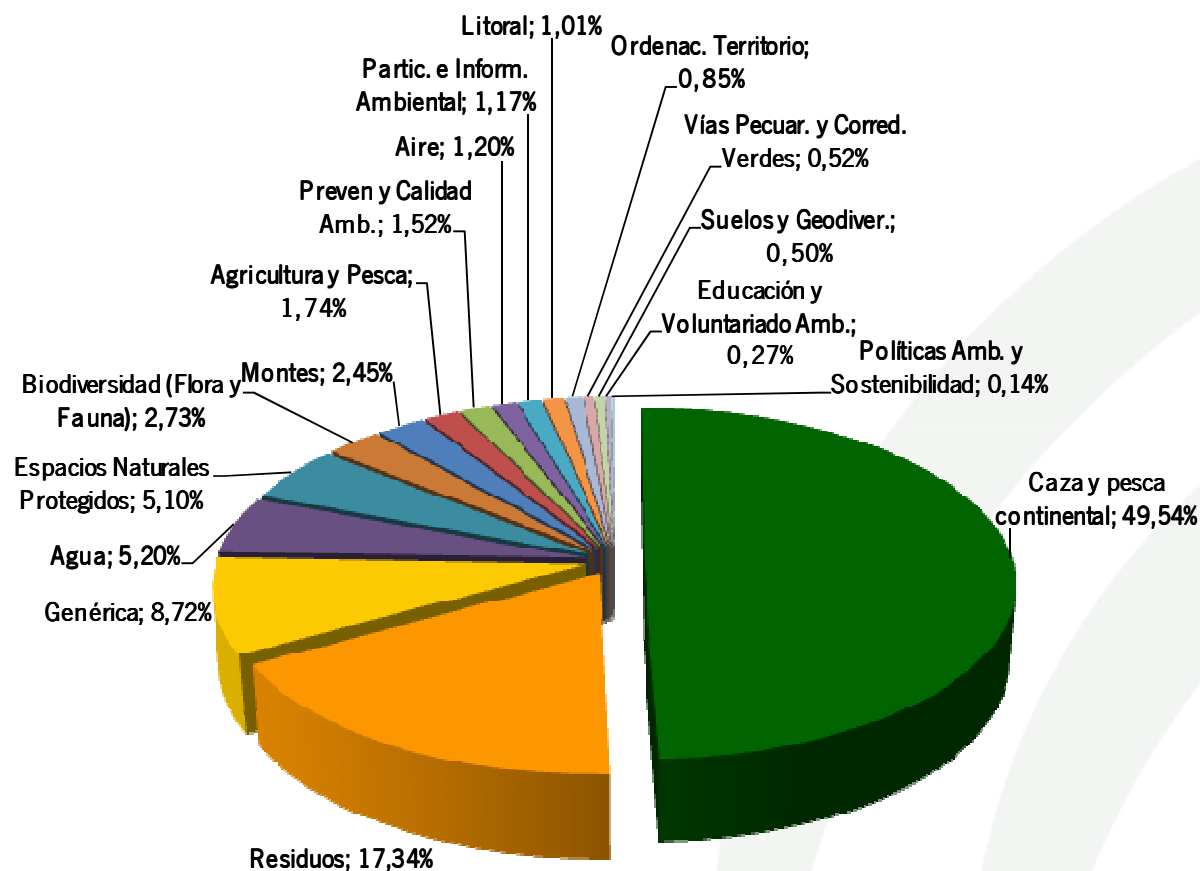


La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, seguida de Málaga y Cádiz

* % 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 Genéricas

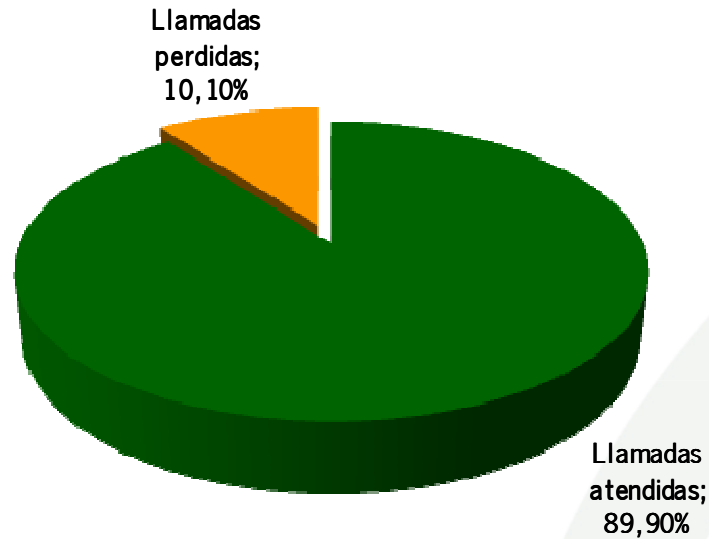
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO





SIAC TELEFÓNICO

Llamadas recibidas en el Servicio



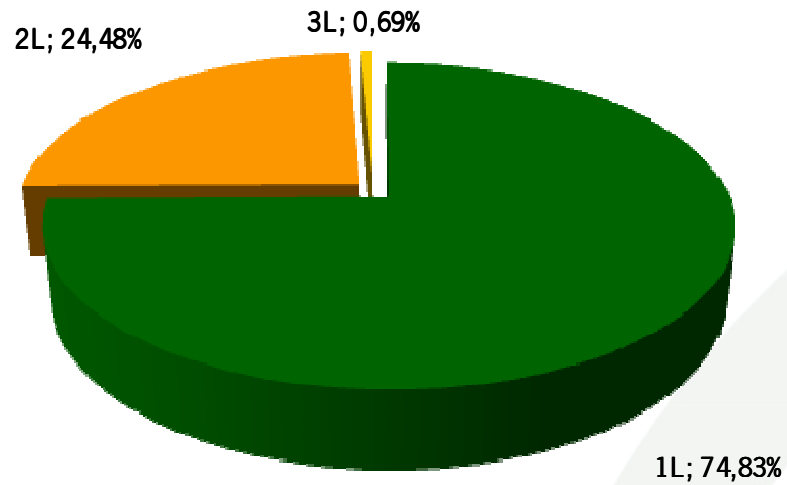
Si se tiene en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 9,72 %





SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Resolución de consultas por niveles



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

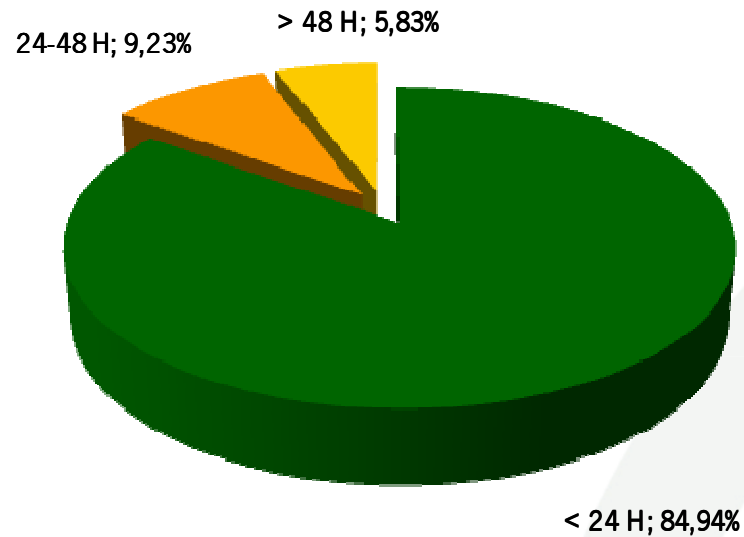
- 26.755 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 8.453 resueltas por 2ª Línea
- 247 resueltas por Técnicos de la CMAOT





SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Plazos de resolución de consultas



El 94,17 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 84,94 % 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 91,06 % el buzón del ciudadano.

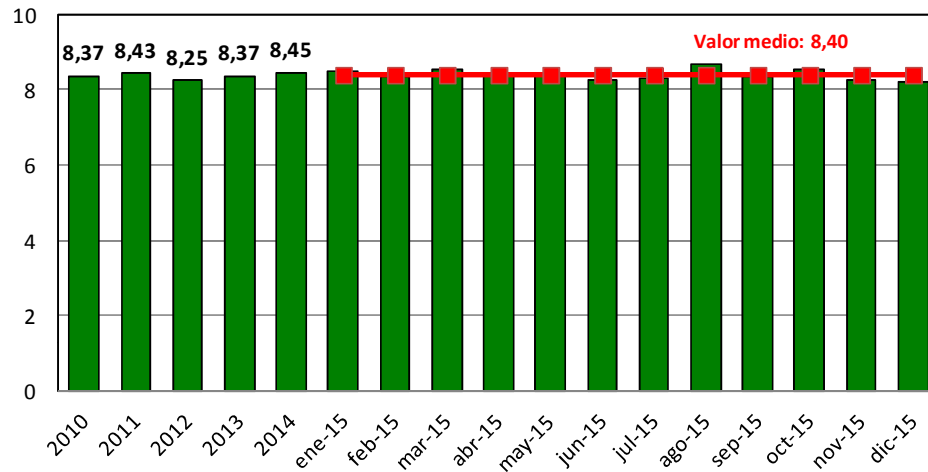
El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 86,18 % el buzón del ciudadano.



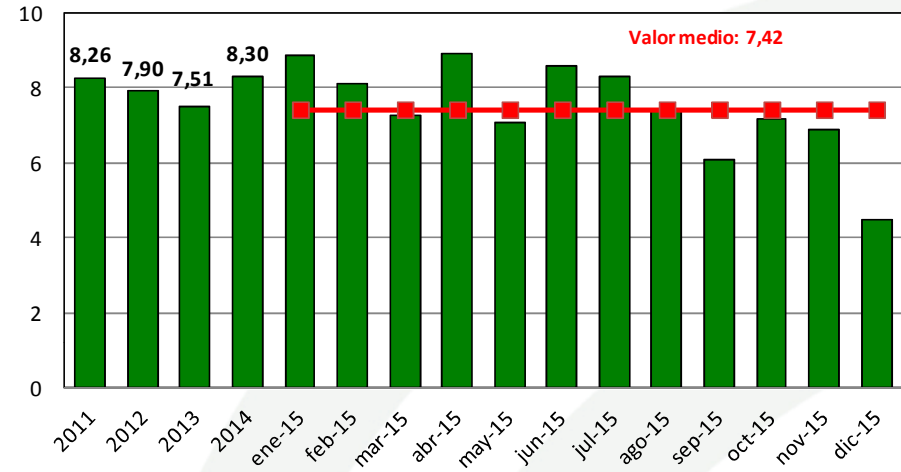
SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

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.





JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

