



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)





SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

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.

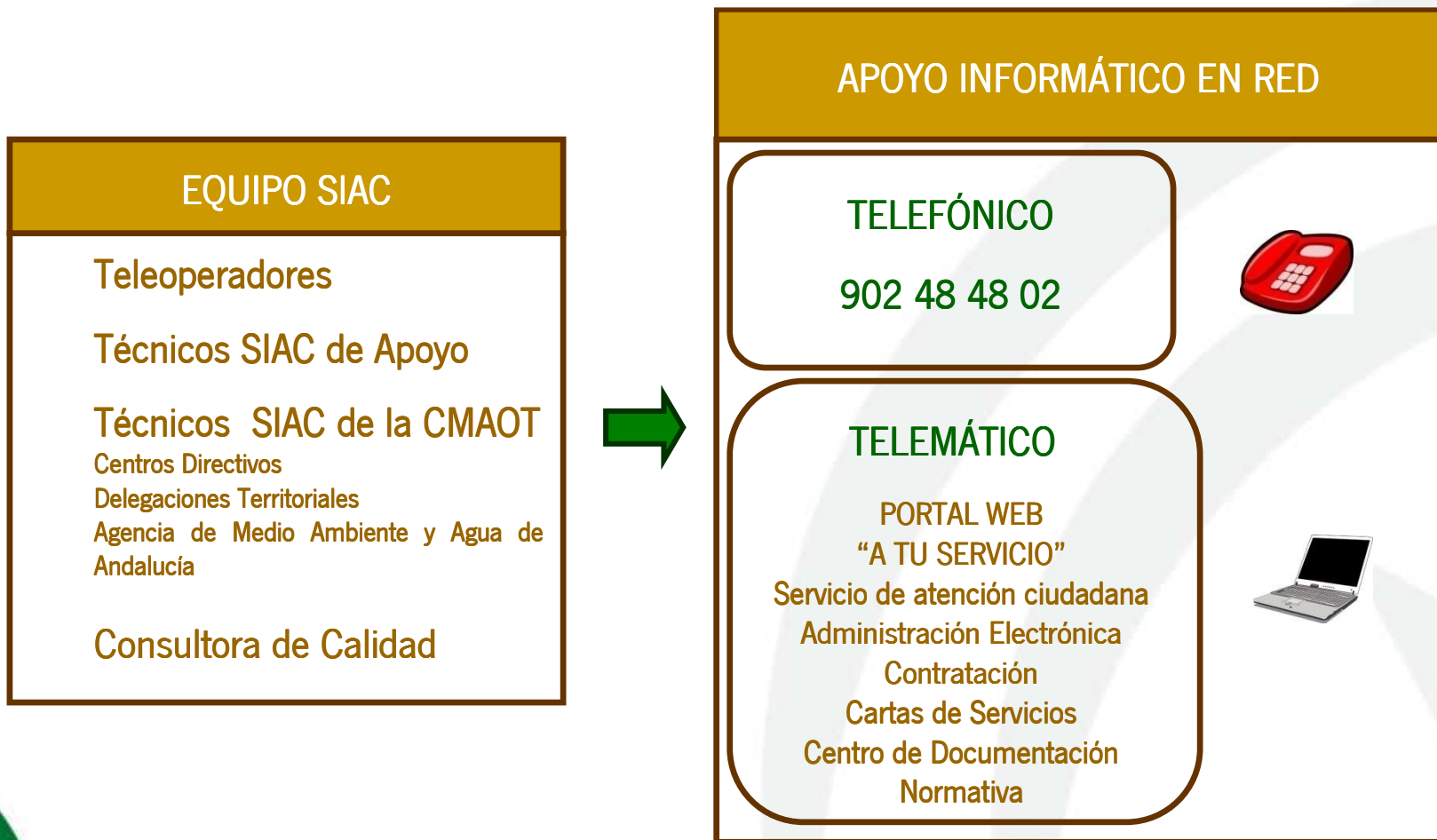
Un solo Registro.

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



SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

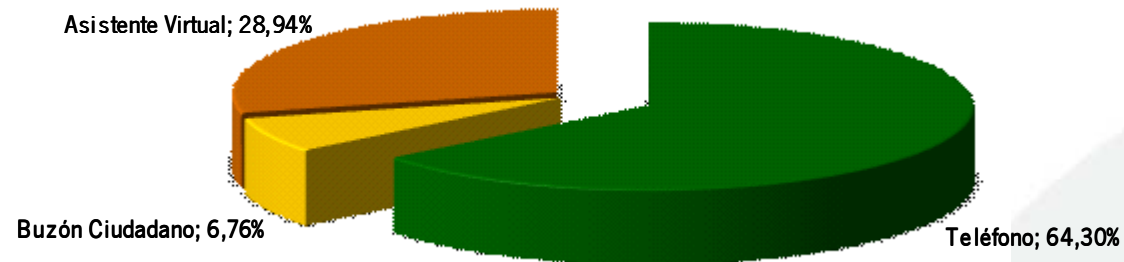
Modelo





SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

Consultas recibidas por canales de entrada



41.588 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 26.742 consultas (incluidas las recuperadas)
- Buzón ciudadano: 2.812 consultas
- Asistente Virtual: 12.034 consultas

162.871 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 152 consultas/día

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO





SIAC TELEMÁTICO

Portal Web de la CMAOT - Área Medio Ambiente

The screenshot shows the website interface for the CMAOT - Medio Ambiente area. At the top, there is a banner image of two swans in flight. Below the banner is the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO'. Navigation links for 'Inicio', 'Contactar', and 'RSS' are present. A search bar with the text '¿Qué estás buscando?' and a 'Google™ Custom Search' button is located. The main content area is divided into several sections: 'La Consejería' with a description of services; 'Medio Ambiente A TU SERVICIO' and 'INFORMACIÓN Ambiental' buttons; 'PARTICIPA' button; 'Medio Ambiente Responde' with the phone number '902 48 48 02'; 'Gestión Integral del Agua' and 'Ordenación del Territorio' buttons; 'Actualidad' section featuring a photo of a man and the headline 'La Junta aprueba el Plan de Inspección y Control Medioambiental de 2014 para Andalucía'; 'Para no Perderselo' section with 'BOLETÍN DE NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS' and 'Biblioteca: boletín de novedades enero 2014'; and a sidebar with 'Administración Electrónica', 'Portal de la caza y pesca continental', and 'Portal Andaluz del Cambio'.





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
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.
-  **Biblioteca**
-  **Plataforma de contratación**

Lo último

- ▶ Bolefín de novedades de la Biblioteca. Enero 2014
- ▶ Bolefín Rediam. Enero 2014
- ▶ Bolefín de Educación Ambiental en Andalucía. Nº 114
- ▶ Bolefín Caza y Pesca Sostenibles nº 9
- ▶ Bolefín RENPA Nº 150. Enero 2014
- ▶ Datos de Interés (SIAC)

Actualidad	Centro de Documentación Ambiental	Administración Electrónica
Información de interés	Contratación	Servicio de atención ciudadana (Medio Ambiente)
Cartas de servicios	Archivo central	Normativa





SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Buzón del ciudadano

Durante el 2013 se han recibido 2.812 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 234 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

datos para el seguimiento

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

Preguntas Frecuentes

Servicio de atención ciudadana (Medio Ambiente)

- 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
- Medio Ambiente Urbano
- Montes
- Participación e información ambiental
- Políticas ambientales y sostenibilidad
- Prevención y Calidad Ambiental
- Residuos
- Suelos y subsuelo
- Vías pecuarias





SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

The screenshot shows a web interface for the SIAC telematic service. At the top, there are navigation tabs: 'La Consejería', 'A tu Servicio' (highlighted), 'Información Ambiental', and 'Participa'. Below the tabs, a breadcrumb trail reads 'Inicio > A tu Servicio'. The main content area is divided into several sections:

- A tu SERVICIO:** A large image of a smiling woman wearing a headset. To its right, text explains that users can access services quickly and simply. It also mentions the Citizen Attention Phone (Teléfono de Atención Ciudadana) with the number 902 48 48 02 (954 54 44 38) and notes that it is available from Monday to Friday, 8 AM to 8 PM. A note states that consultations, petitions, and suggestions can also be made via the Citizen Mailbox (Buzón del Ciudadano) 24 hours a day.
- Te recomendamos:** A sidebar with three recommendations:
 - Asistente Virtual de Administración Electrónica:** A virtual assistant that helps with queries and doubts regarding subsidies, authorizations, and procedures related to the environment.
 - Biblioteca:** A link to the library.
 - Plataforma de contratación:** A link to the contracting platform.
- Lo último:** A list of recent news items:
 - Boletín de novedades de la Biblioteca. Enero 2014
 - Boletín Rediam. Enero 2014
 - Boletín de Educación Ambiental en Andalucía. Nº 114
 - Boletín Caza y Pesca Sostenibles nº 9
 - Boletín RENPA Nº 150. Enero 2014
 - Datos de Interés (SIAC)
- Grid of services:** A 3x3 grid of buttons for various services:
 - Actualidad
 - Centro de Documentación Ambiental
 - Administración Electrónica (highlighted with a green border)
 - Información de Interés
 - Contratación
 - Servicio de atención ciudadana (Medio Ambiente)
 - Cartas de servicios
 - Archivo central
 - Normativa



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

The screenshot shows the website interface for the 'SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente'. At the top left is the logo of the 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO' of the 'JUNTA DE ANDALUCÍA'. The main header is 'Administración electrónica'. Below the header, there are navigation links: 'La Consejería responde 902 48 48 02', 'Preguntas Frecuentes', 'Buzón del Ciudadano', and 'Asistente Virtual'. A search bar with 'Google™ Custom Search' is also present. The main content area is divided into four quadrants, each with an icon and a title: 1. 'Trámites por Tipo de Procedimiento' (computer icon), 2. 'Trámites por Colectivos' (gears and people icon), 3. 'Trámites por Temas Ambientales' (nature scene icon), and 4. 'Trámites con Certificado' (certificate icon). At the bottom, there are two sections: 'Destacamos...' and 'Plazo abierto para...'. The 'Destacamos...' section highlights 'Subvenciones para la Gestión Sostenible del Medio Natural, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Convocatoria 2012' with a sub-note: 'El 22 de enero de 2014 se han publicado los listados definitivos'. The 'Plazo abierto para...' section lists 'Declaración anual de Productores de Residuos Peligrosos' (deadline: 28/02/2014) and 'Declaración de posesión, eliminación y descontaminación de equipos contaminados con PCBs' (deadline: 28/02/2014).

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio
 Administración electrónica
 Trámites

219 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Tema Ambiental	Nº
Agua	32
Aire	3
Biodiversidad	23
Caza y Pesca	9
Educación y Voluntariado	7
Espacios Naturales Protegidos	52
Litoral	4
Montes	22
Participación e Información Ambiental	4
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	4
Residuos	19
Suelos	39
Vías Pecuarias	1
Vigilancia y Prevención	0
Total:	219

Trámites agrupados por tipo de Procedimiento	Nº
Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales	108
Subvenciones, Becas y Premios	41
Comunicaciones Previas	37
Evaluación y Certificación	27
Contratación Pública	4
Procedimientos de operaciones con bienes	1
Procedimientos tributarios y de otros ingresos de derecho público	1
Total:	219





SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Visitas

En 2013 se han registrado 162.871 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 853.202 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	162.871
Páginas vistas	853.202
Páginas/visitas	5,24
Promedio de tiempo	0:04:16
% nuevas visitas	33,81
Usuario único absoluto	59.930



Los visitantes únicos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el 2013

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

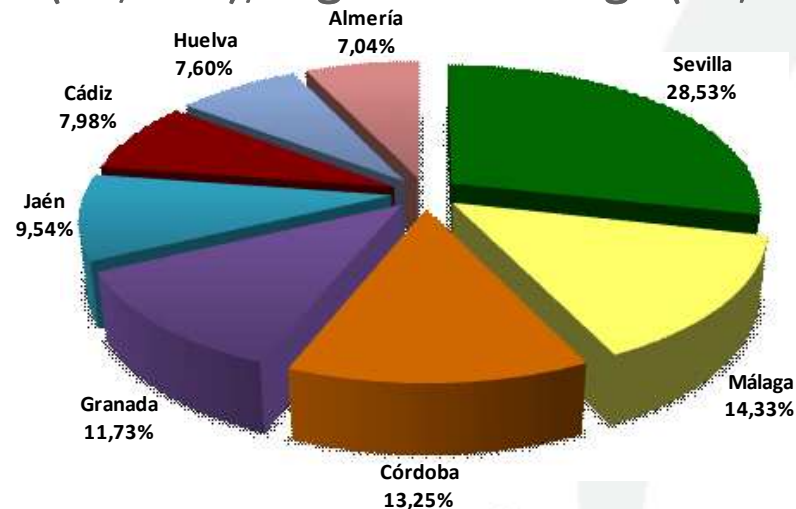
Administración electrónica

Procedencia de los usuarios

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

- Andalucía: 61,70 %
- Resto de España: 32,49 % (de los que 43,2 % de Madrid)
- Extranjero: 5,81 %

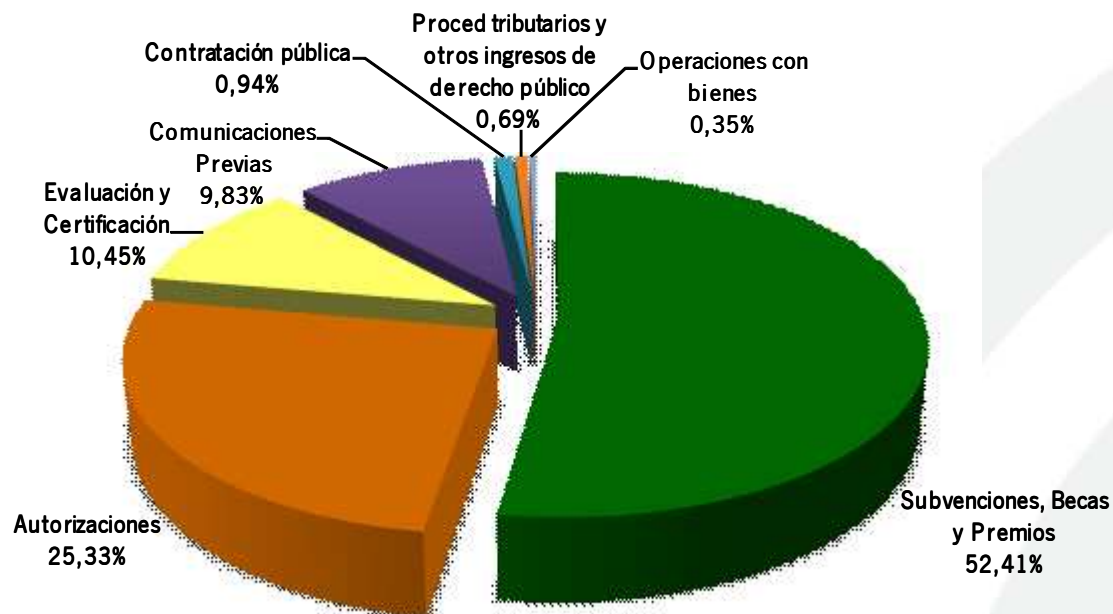
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas (28,53 %), seguida de Málaga (14,33 %) y Córdoba (13,25 %).



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Tipos de procedimiento más visitados

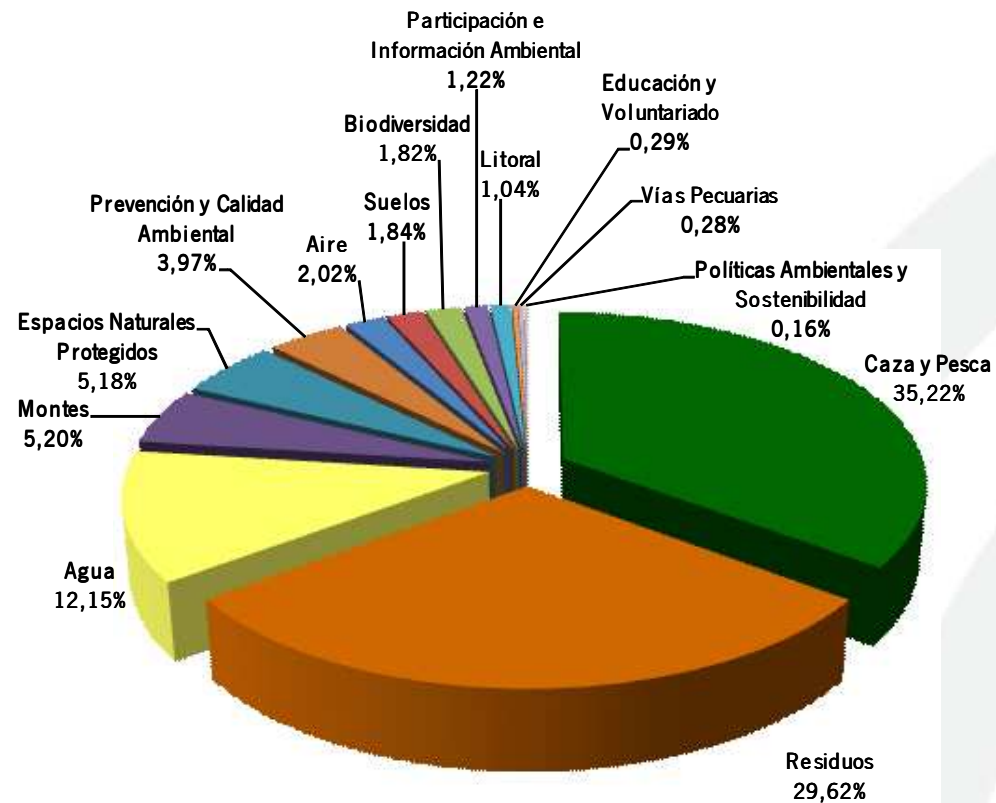


Las subvenciones, becas y premios ha sido el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.

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 Agua

SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - 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 podrias 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.

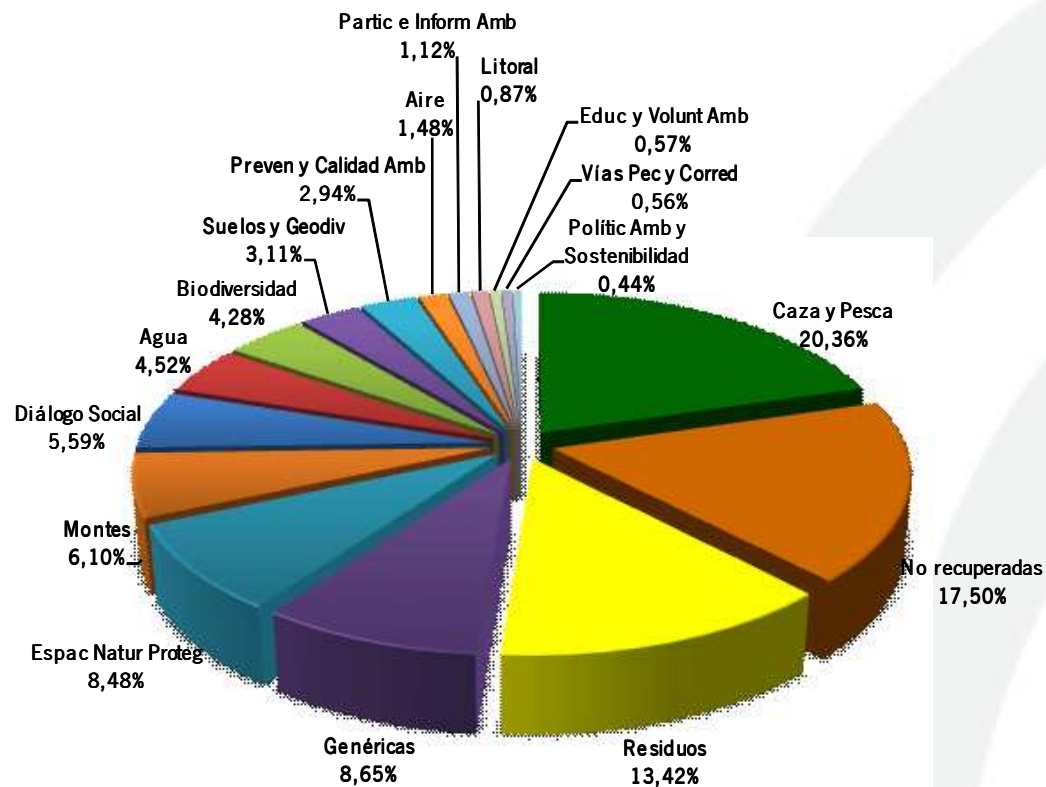


SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2013, se han atendido 12.034 consultas.



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



El 74,26 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

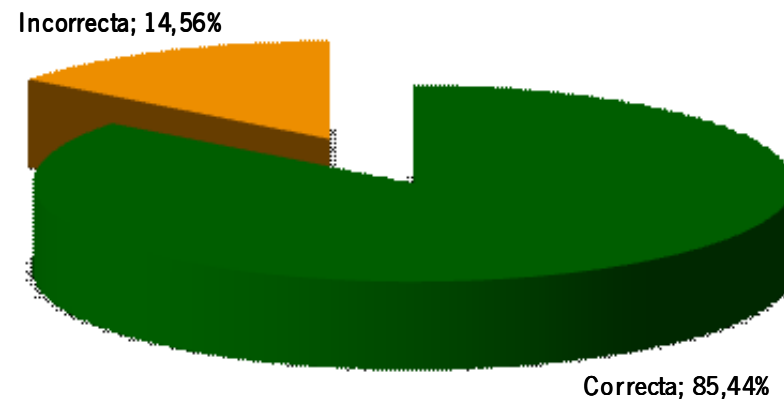
El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas por el mismo, siendo derivadas a otros canales de atención ciudadana (teléfono o buzón del ciudadano).



SIAC TELEMÁTICO Medio Ambiente - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 85,44 % de las consultas planteadas por los ciudadanos.





SIAC TELEFÓNICO



902 48 48 02

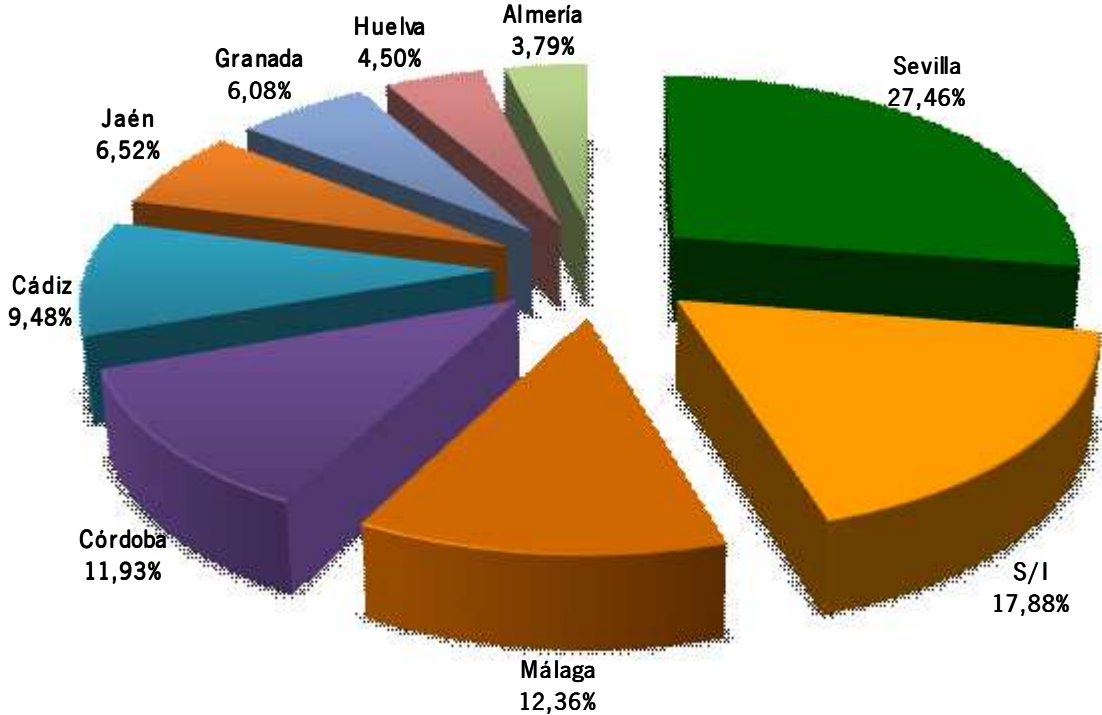
Teléfono de Atención Ciudadana, en el que se han unificado los teléfonos de atención en materia de medio ambiente existentes.

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



SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Provincia de referencia de las consultas

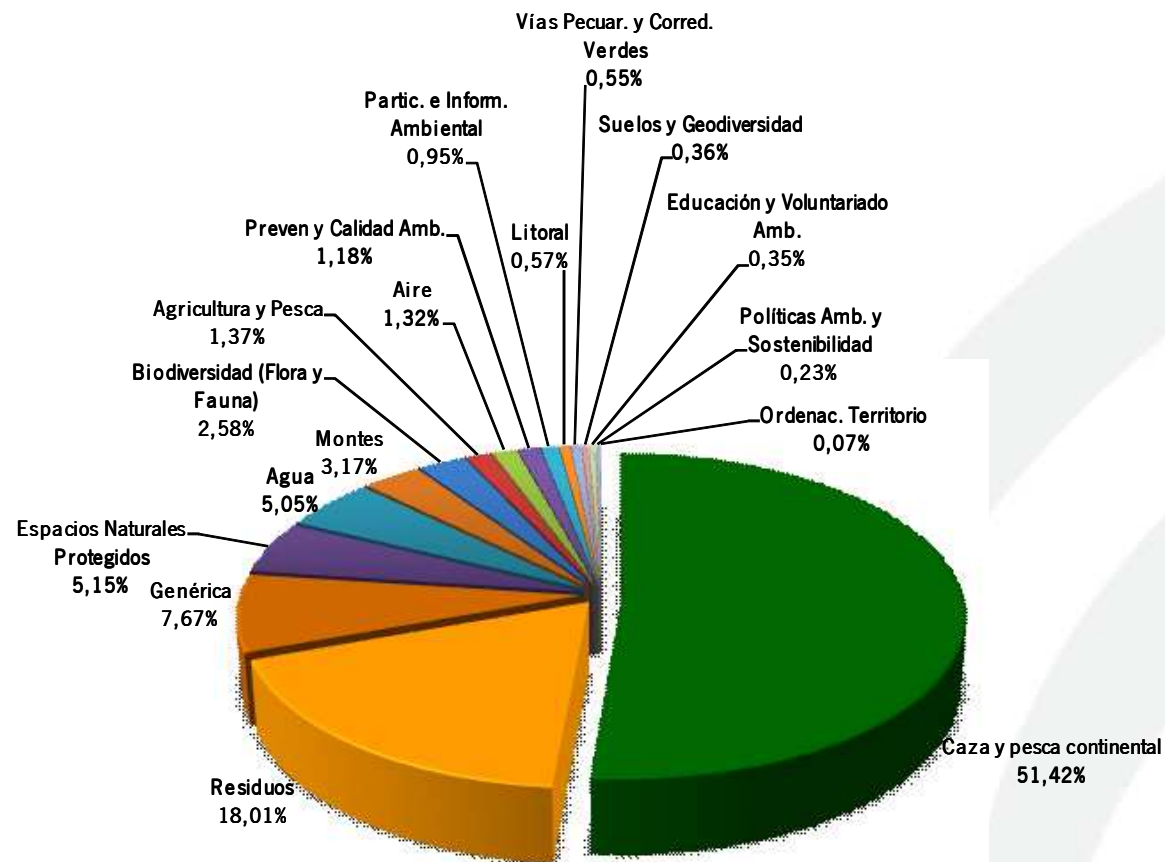


La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, con un 27,46%, seguida de Málaga, con 12,36 %, y Córdoba, con 11,93 %.

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

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Temáticas más consultadas



Las temáticas más

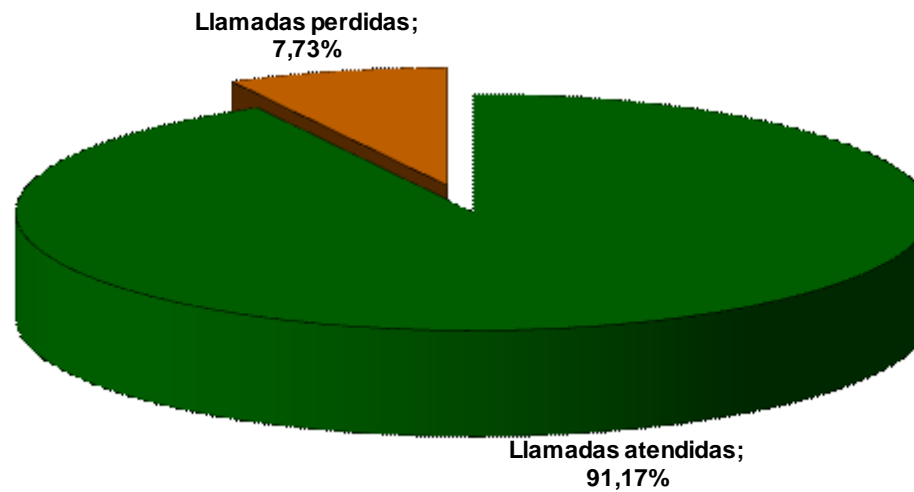
Consultadas son Caza y Pesca Continental, Residuos y Genéricas.

Las temáticas más consultadas con Caza y Pesca



SIAC TELEFÓNICO

Llamadas recibidas en el Servicio

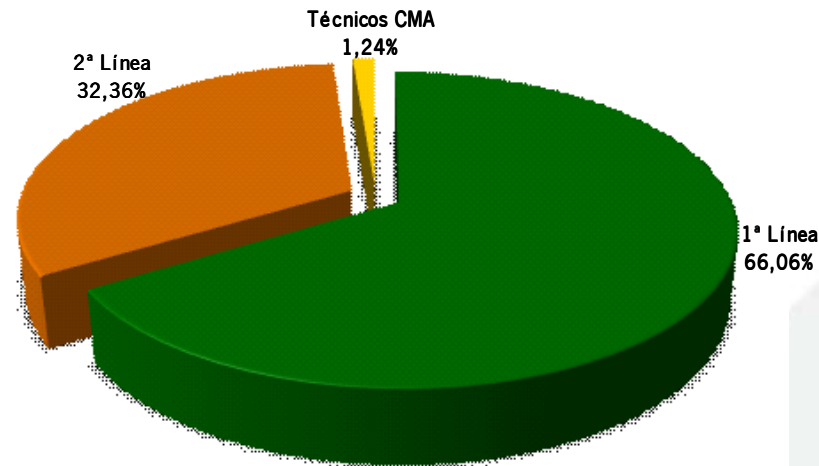


Si se tiene en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 7,73 %



SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Resolución de consultas por niveles

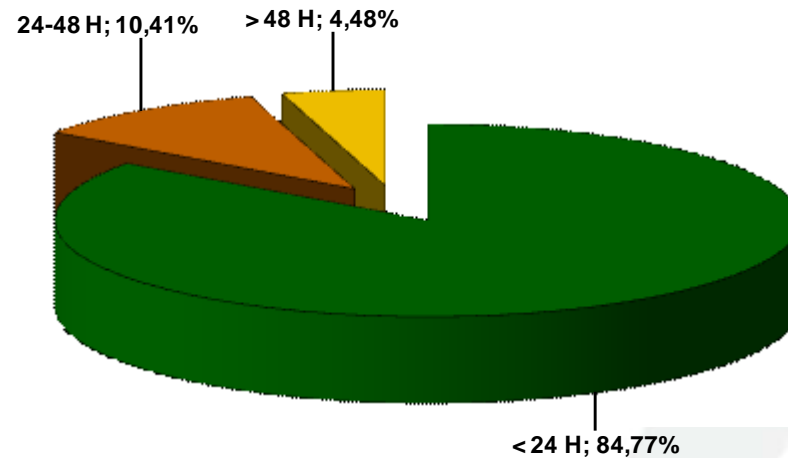


Hasta diciembre de 2013, se han resuelto 29.455 consultas. En relación a la resolución por niveles, se obtienen los siguientes datos:

- 19.523 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 9.564 resueltas por 2ª Línea
- 368 resueltas por Técnicos de la CMAOT

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Plazos de resolución de consultas



El 95,18 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 84,77 % 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 99,33 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 93,26% el buzón del ciudadano.

El 99,33 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 87,64 % el buzón del ciudadano.

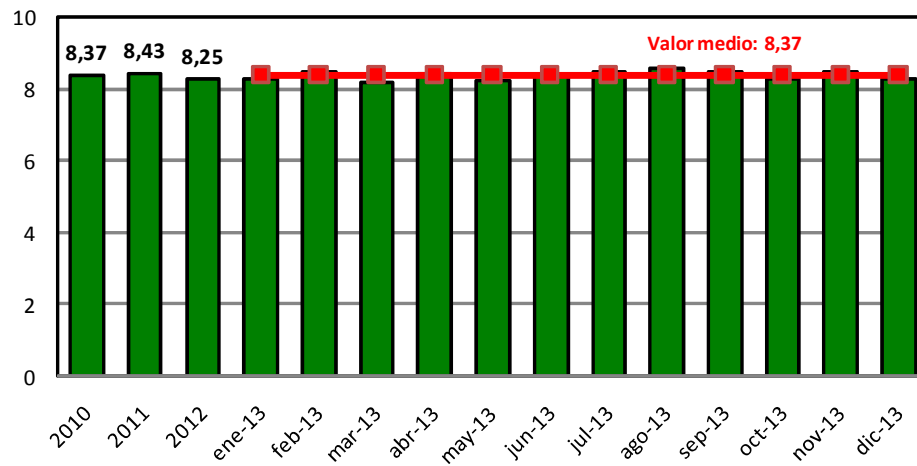
La satisfacción global, en relación al servicio telefónico, es de 8,37, calificando con 8,42 el trato recibido por los integrantes del Servicio, con 8,40 la facilidad para contactar y con un 8,33 la información facilitada.

Respecto al buzón del ciudadano, se obtiene 7,51 de satisfacción global, 7,73 en rapidez de respuesta y 7,36 de satisfacción como usuarios.

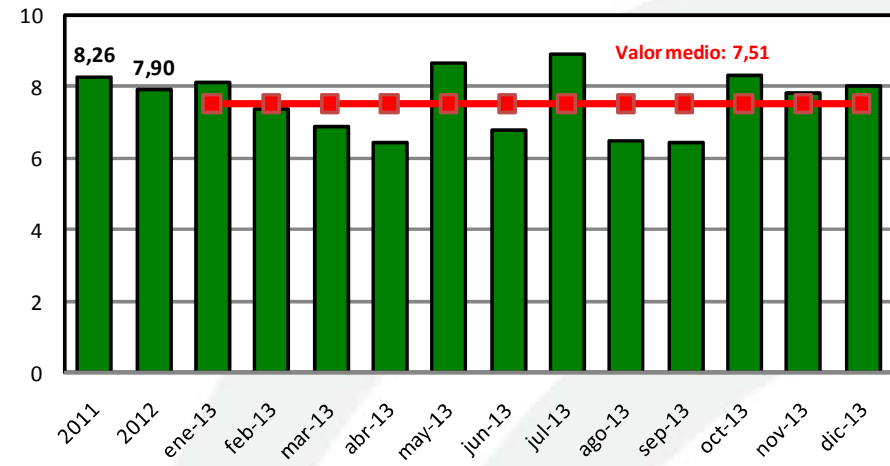
SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

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.





SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

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 MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

