

# Resumen Estadística Año 2016



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado  
de Atención Ciudadana  
(SIAC)



# SIAC DE LA CMAOT

## LA CONSEJERÍA RESPONDE

**TELÉFONO**  
954 54 44 38



Teléfono de atención  
ciudadana de la CMAOT.  
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

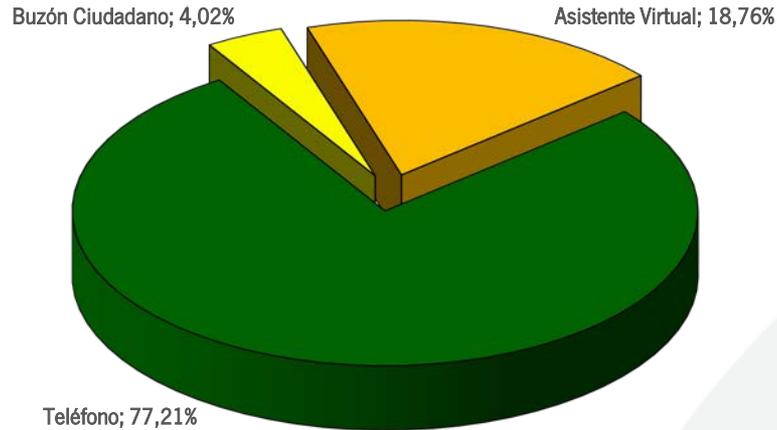
## SIAC

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 CMAOT  
Centros Directivos  
Delegaciones Territoriales  
Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía  
Unidad de Calidad

## SIAC DE LA CMAOT

### Consultas recibidas por canales de entrada



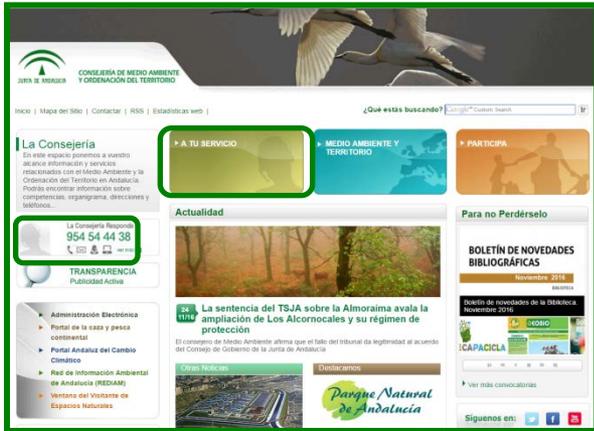
42.712 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 32.980 consultas
- Asistente Virtual: 8.014 consultas
- Buzón ciudadano: 1.718 consultas
- Canal Administración Electrónica 322.934 visitas

Se han atendido una media de 163 consultas/día

# SIAC TELEMÁTICO

## Portal Web de la CMAOT



A tu Servicio



Buzón del ciudadano



Administración electrónica



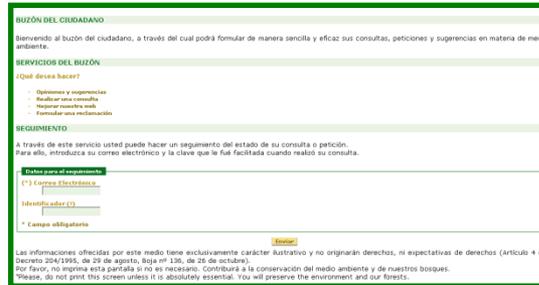
Preguntas Frecuentes



# 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, Mejorar nuestra web, Formular una reclamación), a tracking section, and a registration section with fields for 'Correo Electrónico' and 'Identificador (r)', a 'Enviar' button, and a disclaimer at the bottom.

Durante el 2016 se han recibido 1.718 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 143 consultas /mes

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

### 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 220 preguntas frecuentes



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Trámites

Trámites agrupados por Temas Ambientales	N°
Agua	33
Aire	7
Biodiversidad	13
Caza y Pesca	10
Educación y Voluntariado	2
Espacios Naturales Protegidos	45
Litoral	3
Montes	18
Ordenación del Territorio	0
Participación e Información Ambiental	2
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	0
Prevención y Calidad Ambiental	14
Residuos	35
Suelos	4
Vías Pecuarias	0
<b>Total:</b>	<b>186</b>

186 trámites publicados en el CAE



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

#### Visitas

En 2016 se han registrado 322.934 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 1.200.000 páginas visitadas

Datos básicos visitas CAE	
Sesiones	322.934
Páginas Vistas	1.290.994
Páginas/Visitas	3,65
Promedio tiempo	3:17
% nuevas visitas	65,38%
Usuarios	284.535

## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

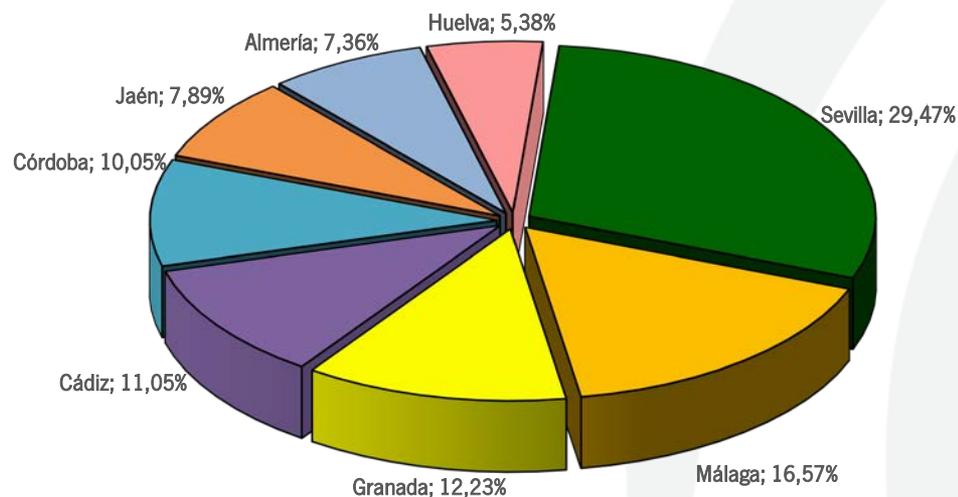
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 60,22 %
- Resto de España: 34,90 % (de los que 38,03 % son de Madrid)
- Extranjero: 4,89 %

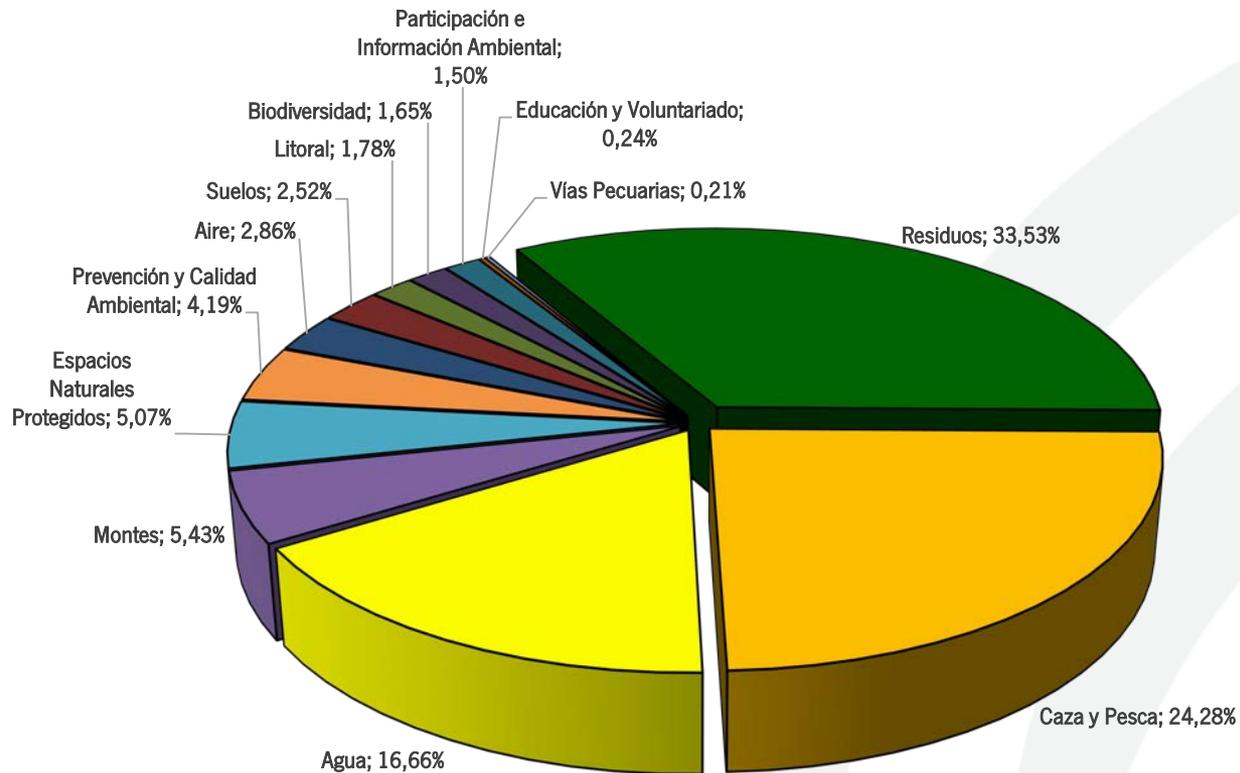
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Temáticas más visitadas

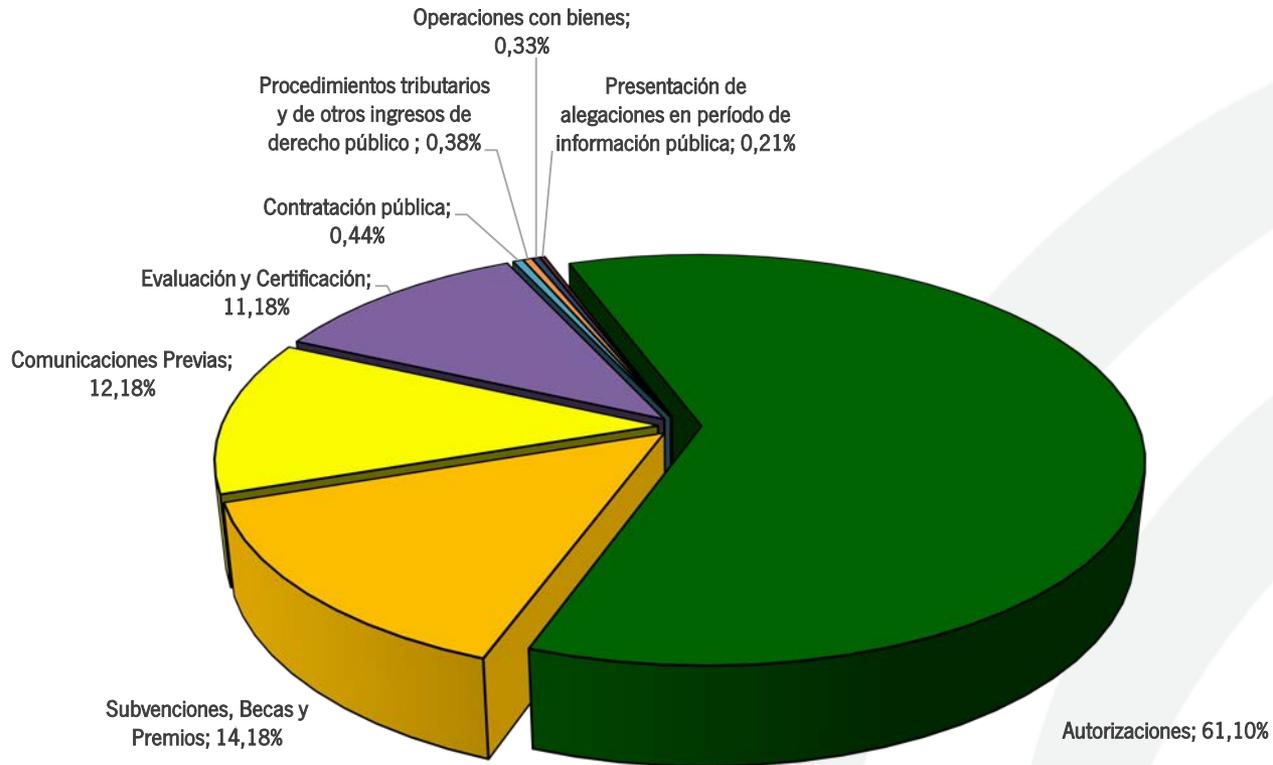


La temática más consultada es la de Residuos, con más del 30 % de las visitas

# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Tipos de procedimiento más visitados



Las autorizaciones han sido el tipo de 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.

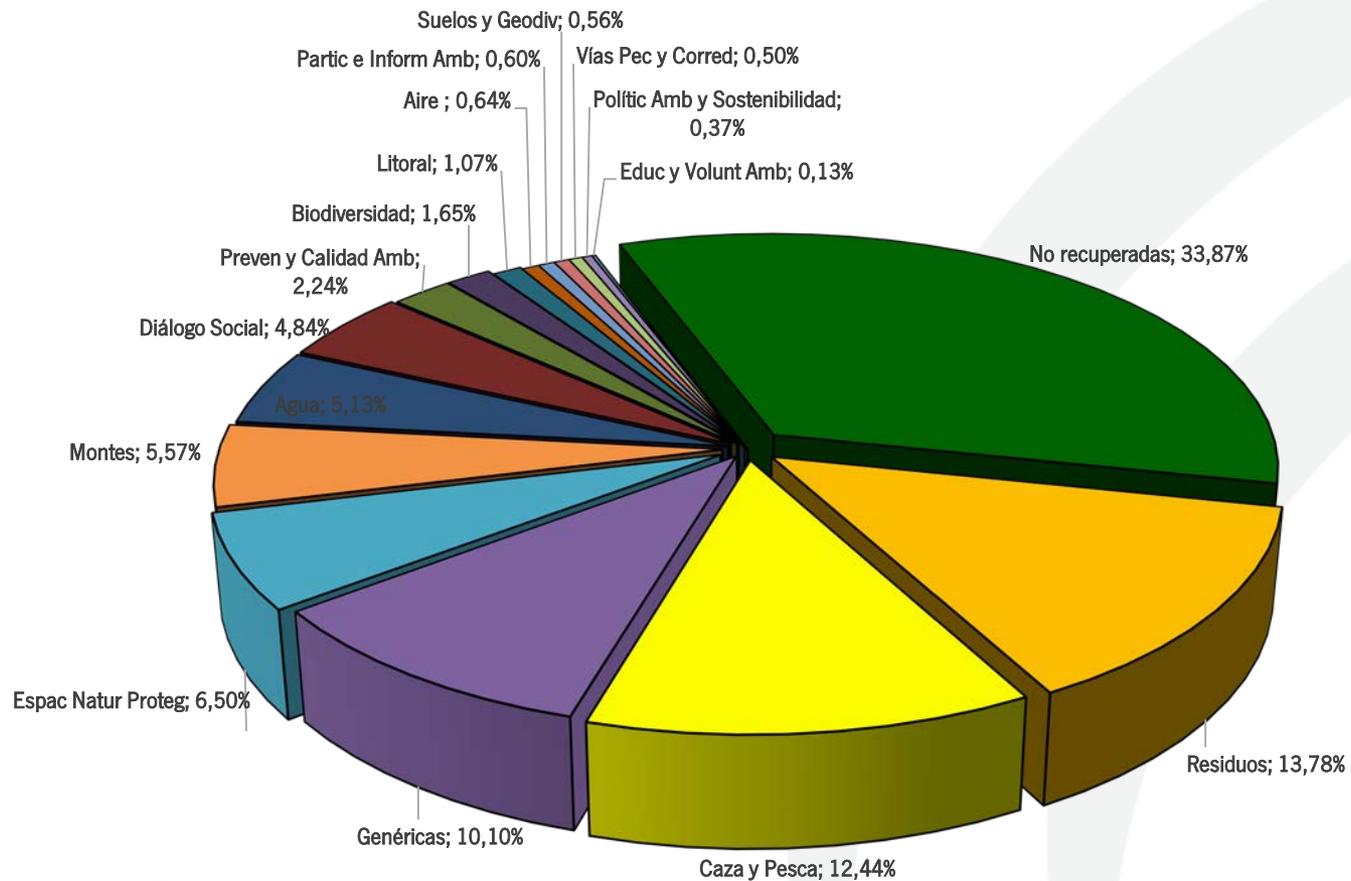


# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Asistente Virtual: Temáticas consultadas

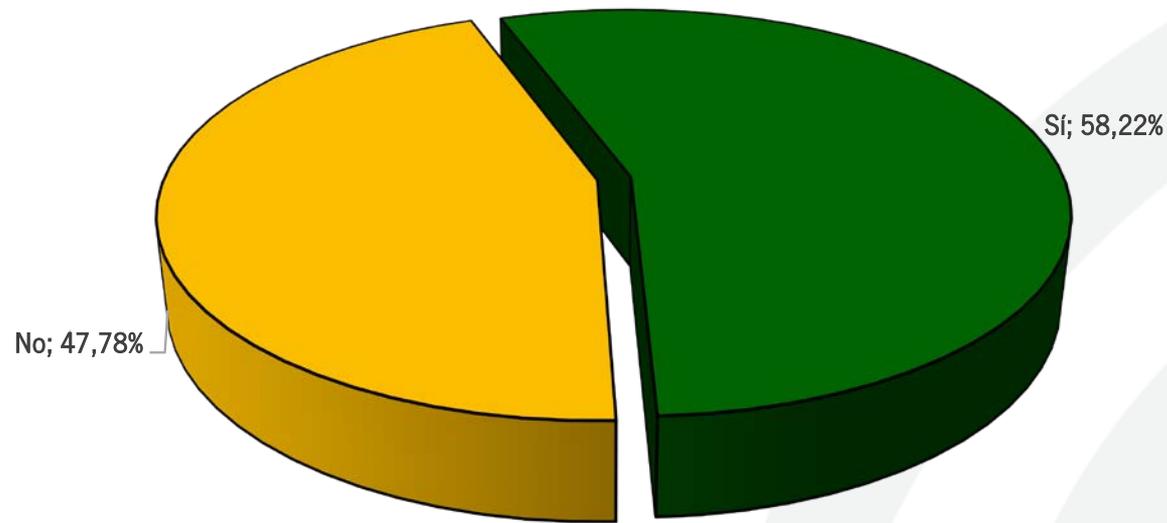
Durante el 2016, se han atendido 8.014 consultas.



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



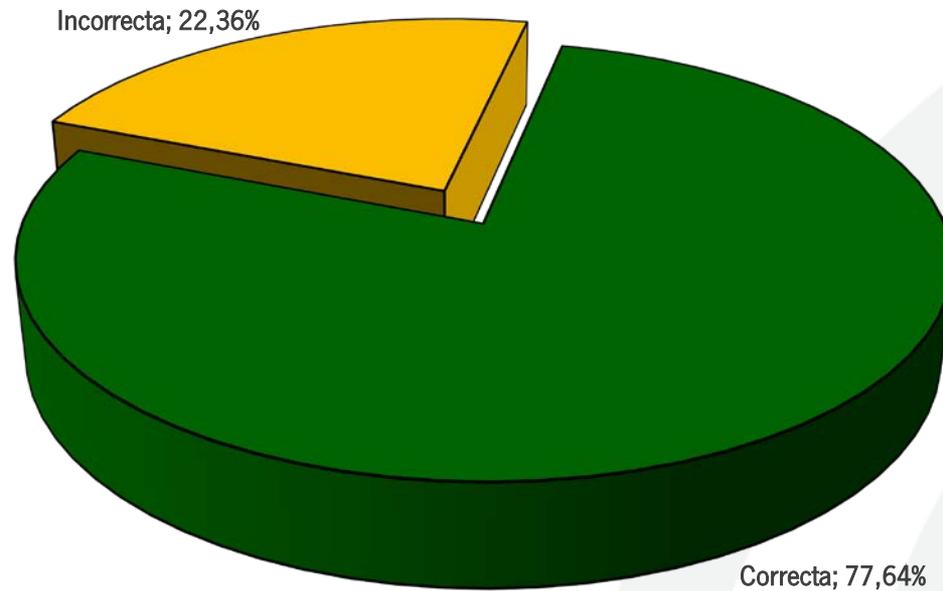
El 58,22 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas 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 77,64 % de las consultas de la ciudadanía



## SIAC TELEFÓNICO



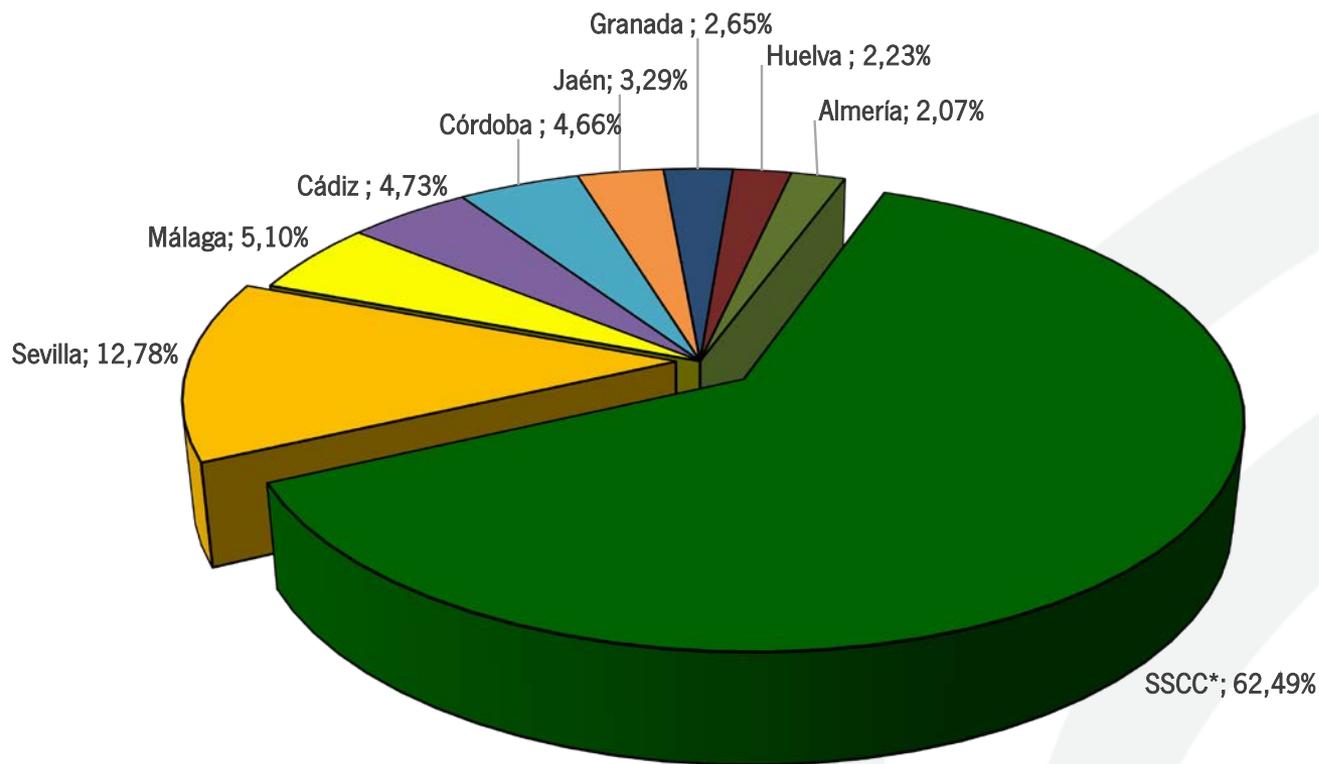
**954 54 44 38**

**Teléfono de Atención Ciudadana en materia de medio ambiente y ordenación del territorio.**

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

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Provincia de referencia de las consultas

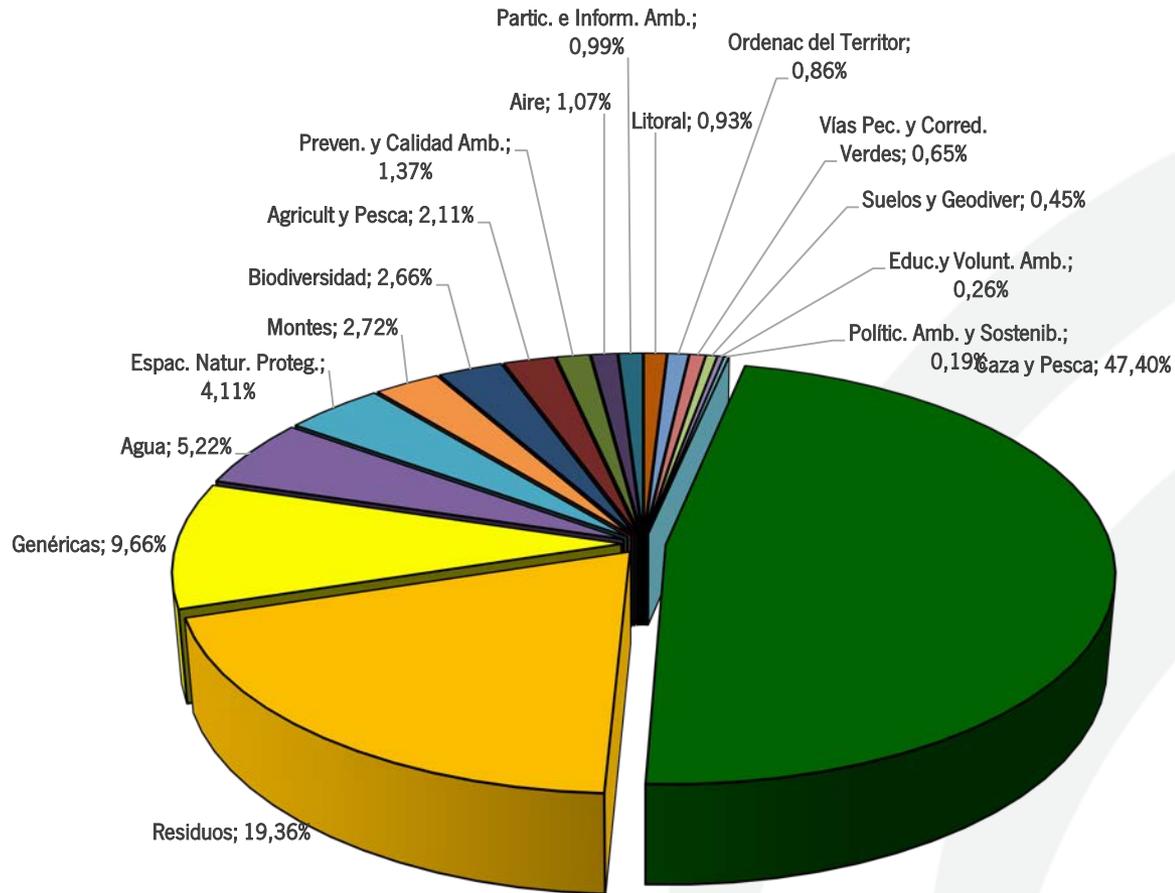


La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Cádiz

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

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

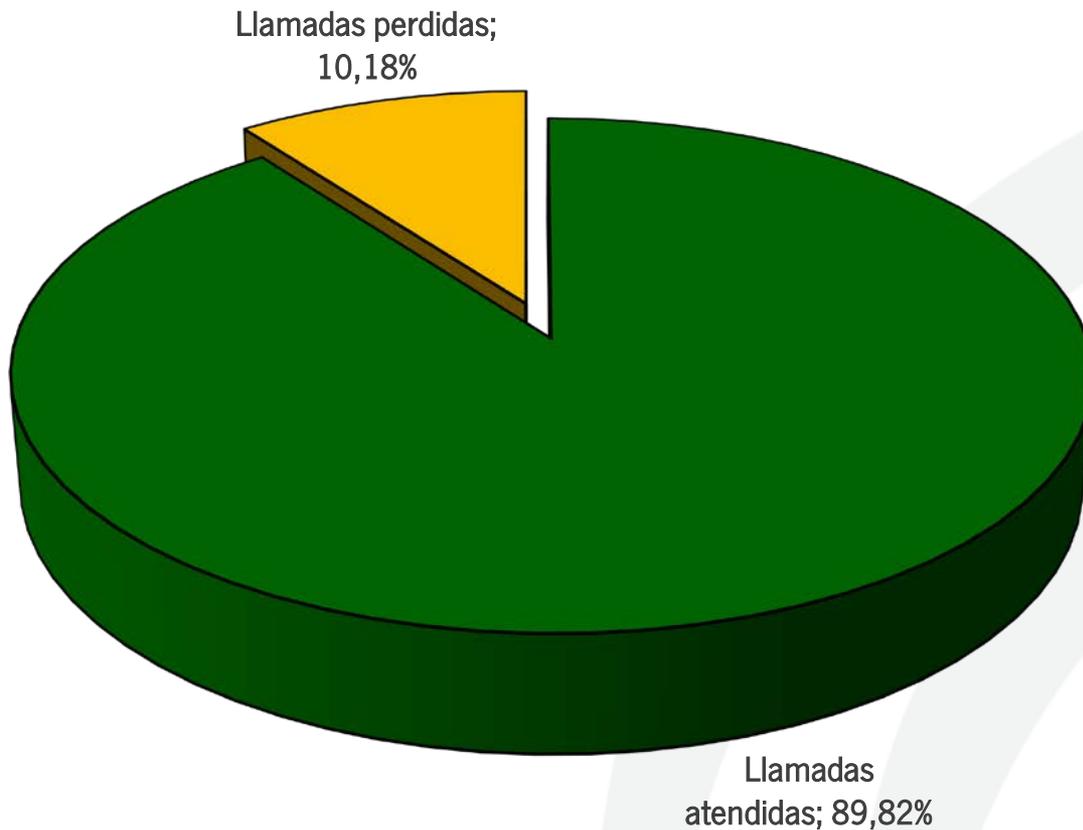
## Temáticas más consultadas



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

# SIAC TELEFÓNICO

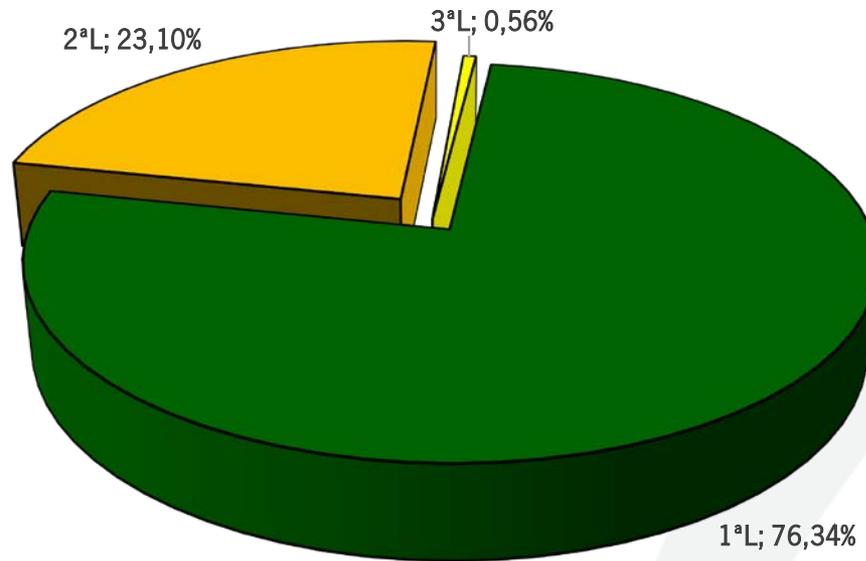
## Llamadas recibidas en el Servicio



Teniendo en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 9,71 %

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Resolución de consultas por niveles

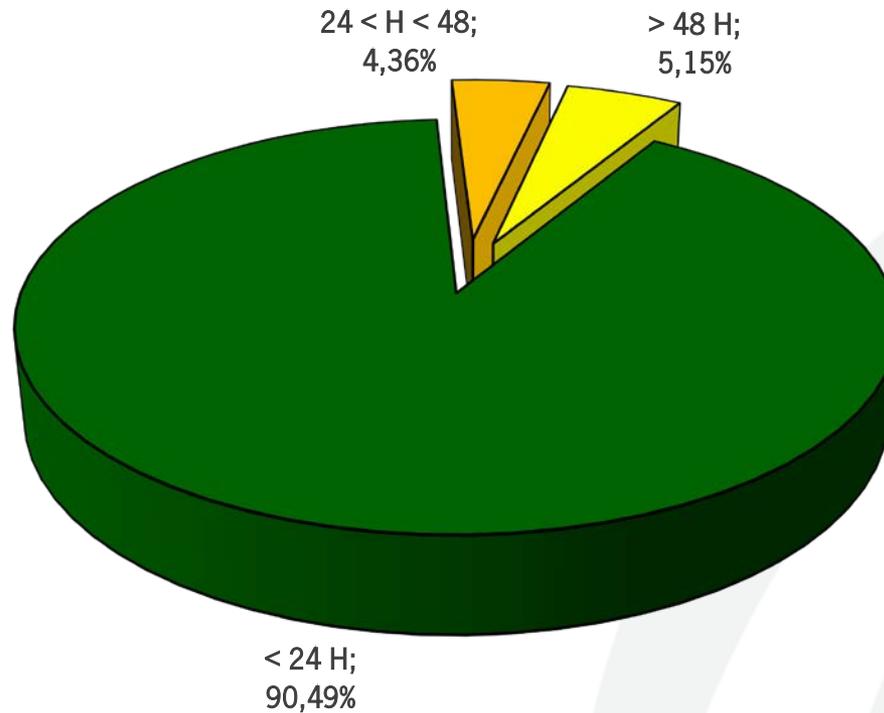


Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 26.424 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 7.995 resueltas por 2ª Línea
- 195 resueltas por Técnicos de la CMAOT

# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Plazos de resolución de consultas



El 94,85 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 90,49 % 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:

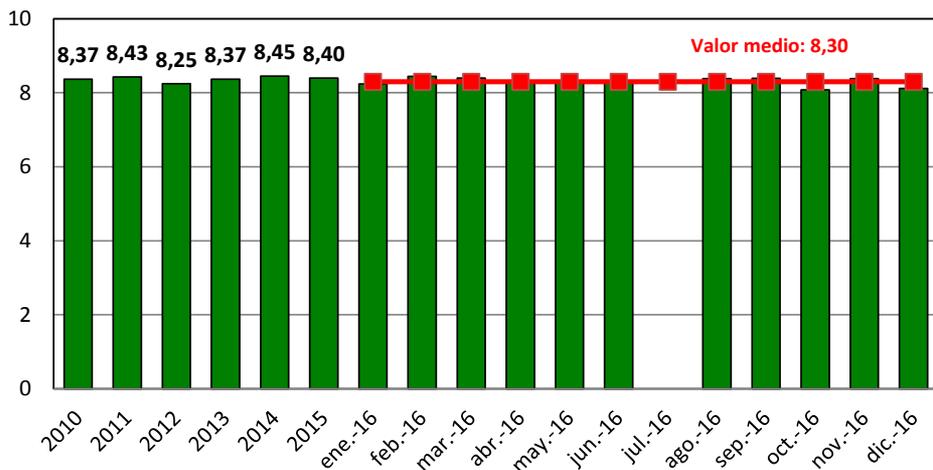
El 100 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 79,76 % el buzón del ciudadano.

El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 72,62 % el buzón del ciudadano.

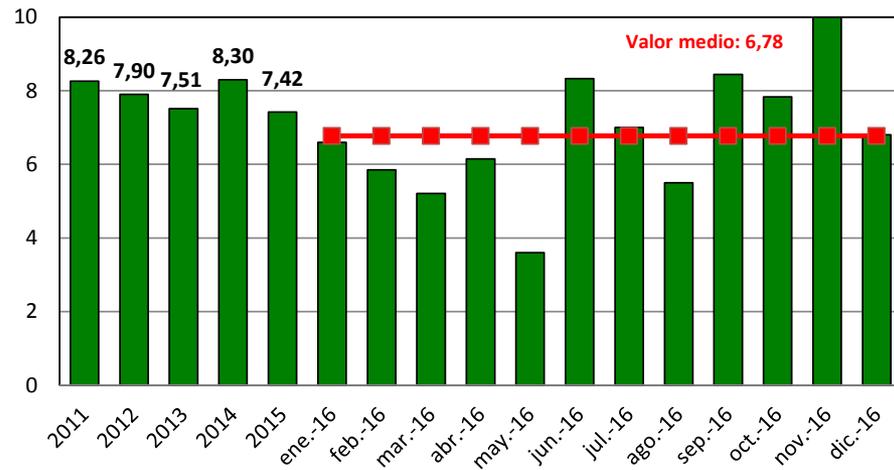
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## 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 Estadística

## Año 2016



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

# Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

