

# Resumen Global 2011



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 de Medio Ambiente y Agua de Andalucía



# SIAC DE LA CMA

## Modelo

**EQUIPO SIAC**

- Teleoperadores
- Técnicos SIAC de Apoyo
- Técnicos SIAC de la CMA
  - Centros Directivos
  - Delegaciones Provinciales
  - Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía
- Consultora de Calidad



**APOYO INFORMÁTICO EN RED**

**TELEFÓNICO**  
902 48 48 02



**TELEMÁTICO**

PORTAL WEB  
"A TU SERVICIO"

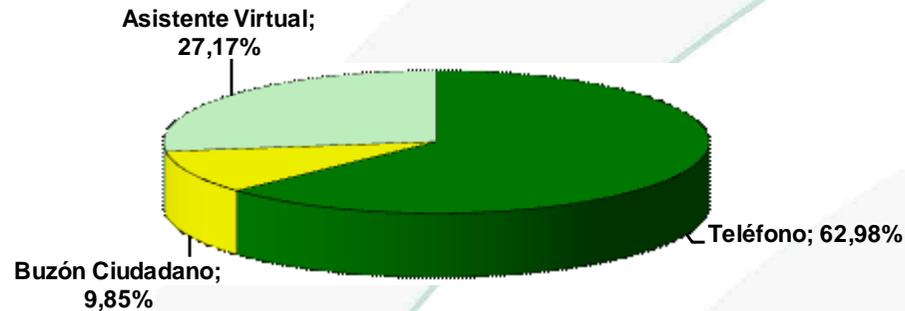
- Servicio de atención ciudadana
- Administración Electrónica
- Contratación
- Cartas de Servicios
- Centro de Documentación
- Normativa





## SIAC DE LA CMA

### Consultas recibidas por canales de entrada



50.478 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 31.793 consultas (incluidas las recuperadas)
- Buzón ciudadano: 4.970 consultas
- Asistente Virtual: 13.715 consultas

162.418 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 186 consultas/día

# SIAC TELEMÁTICO

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

The screenshot shows the homepage of the Junta de Andalucía's Environmental Department website. At the top right, there is a banner for the 2012 International Year of Sustainable Energy for All, featuring a sun and waves. The main header includes the department's logo and name: "JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE". Below the header is a navigation menu with links for Inicio, Mapa del Sitio, Contactar, Enlaces, Glosario, Agenda, Ayuda, and RSS. A search bar is also present with the text "¿Qué estás buscando?".

The main content area is divided into several sections:

- La Consejería de Medio Ambiente:** A section with a green header and a brief welcome message.
- Medio Ambiente A TU SERVICIO:** A green button with a magnifying glass icon.
- INFORMACIÓN Ambiental:** A blue button with a globe icon.
- PARTICIPA:** An orange button with a group of people icon.
- Actualidad:** A section featuring a photo of people working in a field and a headline: "La Junta destina más de 3 millones en ayudas para promover el desarrollo sostenible en los espacios naturales de Huelva".
- Para no perderse:** A section promoting the "ANDARRIOS Andalucía Campaña 2012" with a yellow bird logo.

On the left side, there are additional service boxes:

- La Consejería responde:** A box with the phone number 902 48 48 02.
- Gestión Integral del Agua:** A box with a water tap icon.
- Agencia de Medio Ambiente y Agua:** A box with a yellow background.
- Administración Electrónica:** A box with a document icon.

# 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**  
EBOBIO Legato CEAVO

**Plataforma de contratación**

### Lo último

- ▶ Aula Verde N° 39: Bosques y personas, Diciembre 2011
- ▶ Boletín Caza y Pesca Sostenibles, N° 5 (2012)
- ▶ Noticias RENPA N° 126: Enero 2012

[ver más](#)

## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Servicio de atención ciudadana

#### Buzón del ciudadano

Durante el 2011 se han recibido 4.970 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 414 consultas /mes

**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 1.412.

The screenshot displays the REDIAM website interface. At the top, there is a navigation menu with links for Inicio, Información Ambiental, Rediam, Visores, Novedades, Actualidad, and RSS. The main content area is titled "Bienvenidos a la Red de Información Ambiental de Andalucía" and features a central announcement about a decree signed on November 22, 2011, which regulates the structure and operation of the REDIAM network and grants free access to environmental information in Andalusia. Below this, there are four prominent service buttons: "Catálogo" (Access to the integrated information inventory), "Descargas" (Access to direct downloads of thematic information packages), "Solicitudes" (Guide for making environmental information requests), and "Productos" (Access to integrated products like maps, statistics, and publications). The left sidebar contains a "Rediam" menu with various links, a "Catálogo Estructurado" section, a search bar, and "Servicios Generales" such as information requests and downloads. The right sidebar includes an "Identificación" login form, "Actualidad" news, and "Novedades en la Web" section.

# 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

- ▶ Aula Verde N° 39: Bosques y personas, Diciembre 2011
- ▶ Boletín Caza y Pesca Sostenibles, N° 5 (2012)
- ▶ Noticias RENPA N° 126: Enero 2012

[ver más](#)

# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

The screenshot shows the website interface for the SIAC telematic service. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE'. The main header features the text 'Administración electrónica' and 'Ayuda | RSS'. Below the header, there are several service links: 'La Consejería responde 902 48 48 02', 'Preguntas Frecuentes', 'Buzón del Ciudadano', and 'Asistente Virtual'. The main content area is divided into four categories of services, each with an icon and a title: 'Trámites por Tipo de Procedimiento' (represented by a laptop icon), 'Trámites por Colectivos' (represented by a gear and people icon), 'Trámites por Temas Ambientales' (represented by a tree and bird icon), and 'Trámites con Certificado' (represented by a certificate icon). At the bottom, there are two sections: 'Destacamos...' and 'Plazo abierto para...'. The 'Destacamos...' section highlights 'Ayudas a las inversiones en infraestructuras e instalaciones destinadas a la protección del medio ambiente en las empresas: Convocatoria 2011' and 'Ayudas a las Organizaciones ultramarinas'. The 'Plazo abierto para...' section lists 'Becas de formación en el Proyecto LIFE+ Expedición', 'Ayudas para la Prevención y Control de los Incendios Forestales, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía: Convocatoria 2012', and 'Memoria anual de Gestores de Residuos Peligrosos'.

Ayuda | RSS

Administración electrónica

La Consejería responde 902 48 48 02

Preguntas Frecuentes

Buzón del Ciudadano

Asistente Virtual

Trámites por Tipo de Procedimiento

Trámites por Colectivos

Trámites por Temas Ambientales

Trámites con Certificado

Destacamos...

Ayudas a las inversiones en infraestructuras e instalaciones destinadas a la protección del medio ambiente en las empresas: Convocatoria 2011

- El 26 de enero se ha publicado el texto definitivo de convocatoria, renegociación, anulación y aceptación de renuncias de estas ayudas. Para más información consulte en el sitio de esta dirección.

Ayudas a las inversiones en infraestructuras e instalaciones...

Ayudas a las Organizaciones ultramarinas

Plazo abierto para...

Becas de formación en el Proyecto LIFE+ Expedición  
Plazo hasta: 04/02/2012

Ayudas para la Prevención y Control de los Incendios Forestales, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía: Convocatoria 2012  
Plazo hasta: 10/02/2012

Memoria anual de Gestores de Residuos Peligrosos  
Plazo hasta: 29/02/2012

## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Administración electrónica

#### Trámites

Actualmente hay 150 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Tema Ambiental	N°
Agua	34
Aire	5
Biodiversidad	4
Caza y Pesca	9
Educación y Voluntariado	8
Espacios Naturales Protegidos	21
Litoral	1
Montes	19
Participación e Información Ambiental	3
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	6
Residuos	27
Suelos	1
Vías Pecuarias	0
Vigilancia y Prevención	12
<b>Total:</b>	<b>150</b>

Trámites agrupados por tipo de Procedimiento	N°
Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales	76
Subvenciones, Becas y Premios	41
Evaluación y Certificación	23
Comunicaciones Previas	5
Contratación Pública	3
Procedimientos de operaciones con bienes	1
Procedimientos tributarios y de otros ingresos de derecho público	1
<b>Total:</b>	<b>150</b>

Desde diciembre de 2010, han aumentado en un 15 % el número de trámites relacionados con Autorizaciones, Acreditaciones e Inscripciones Registrales, así como los trámites relacionados con Subvenciones, Becas y Premios.



## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Administración electrónica

#### Visitas

En 2011 se han registrado 162.418 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 901.047 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	162.418
Páginas vistas	901.047
Páginas/visitas	5,55
Promedio de tiempo	0:04:52
% nuevas visitas	26,56%
Visitantes exclusivos	48.418

Los visitantes exclusivos indican el número de usuarios que han accedido al Canal de Administración Electrónica durante el 2011

## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

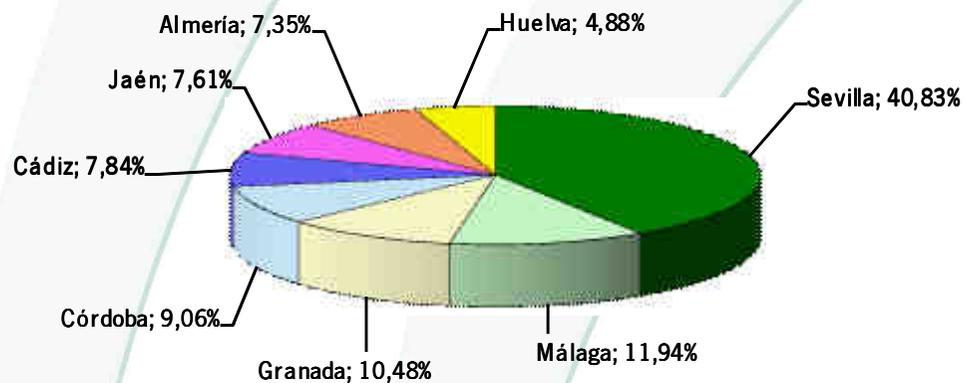
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

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

- Andalucía: 72,89%
- Resto de España: 24,59% (el 54% de Madrid)
- Extranjero: 2,52%

De los usuarios andaluces, Sevilla es la ciudad donde se registran mayor número (40,83 %), seguida de Málaga (11,94 %) y Granada (10,48 %).

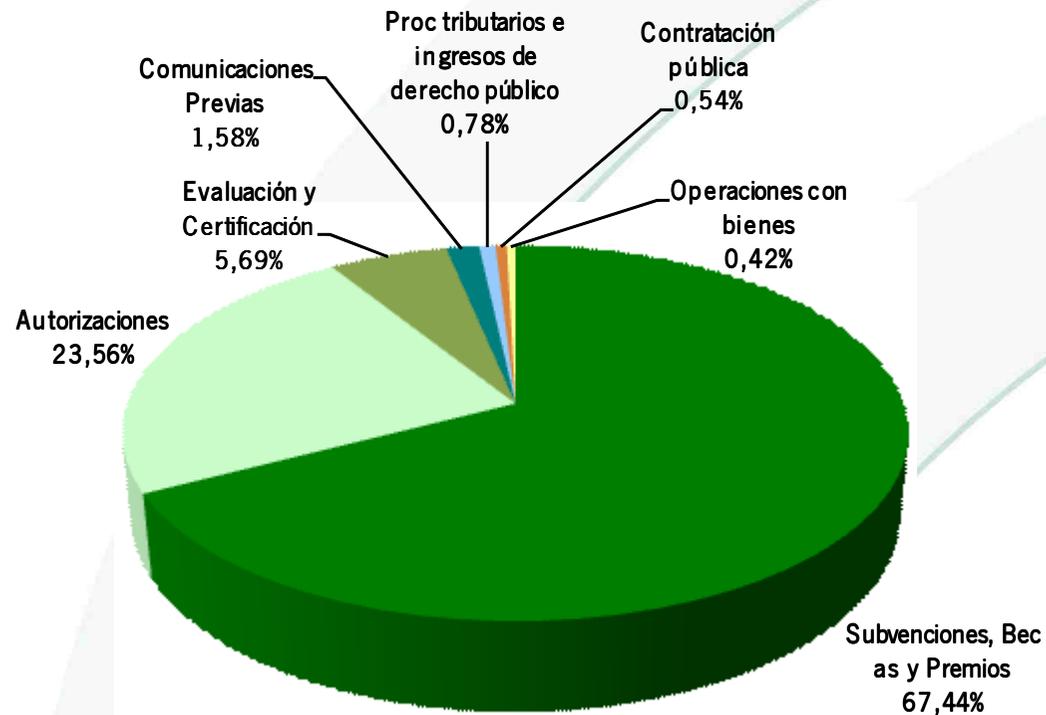




# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

### Tipos de procedimiento más visitados

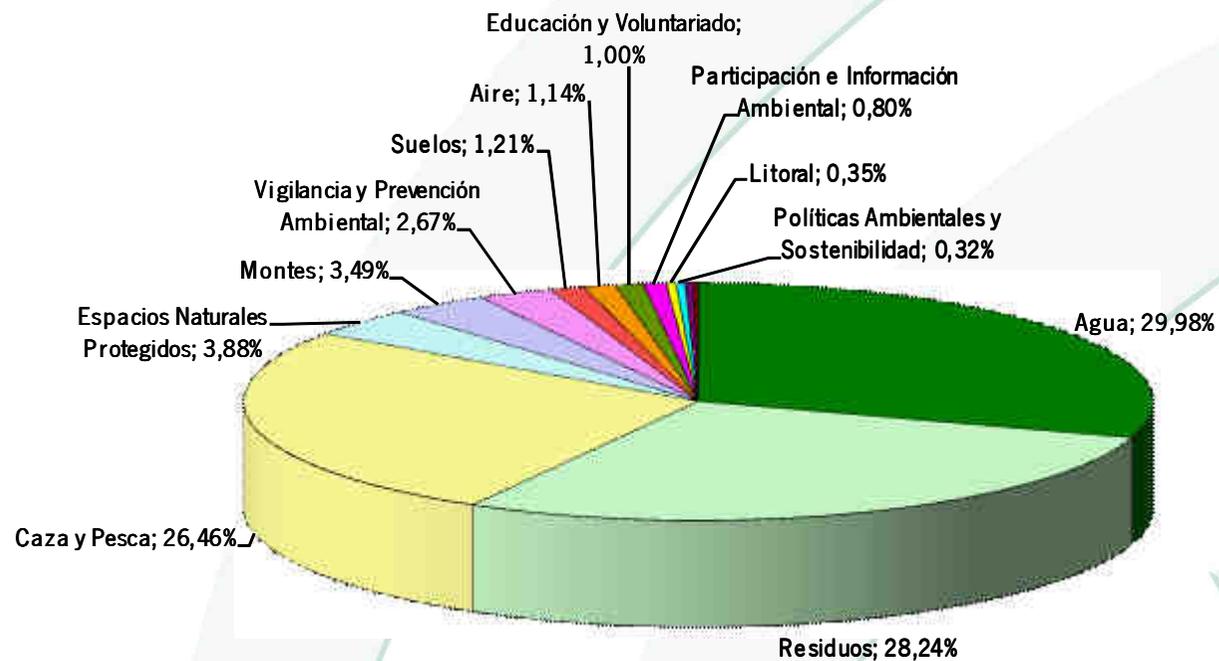


Las subvenciones, becas y premios han sido el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.

## SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

### Administración electrónica

### Temáticas más visitadas



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

# 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

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 e 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.

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

[Consejos para dialogar](#) [Buzón del ciudadano](#)

Powered by Natural Language

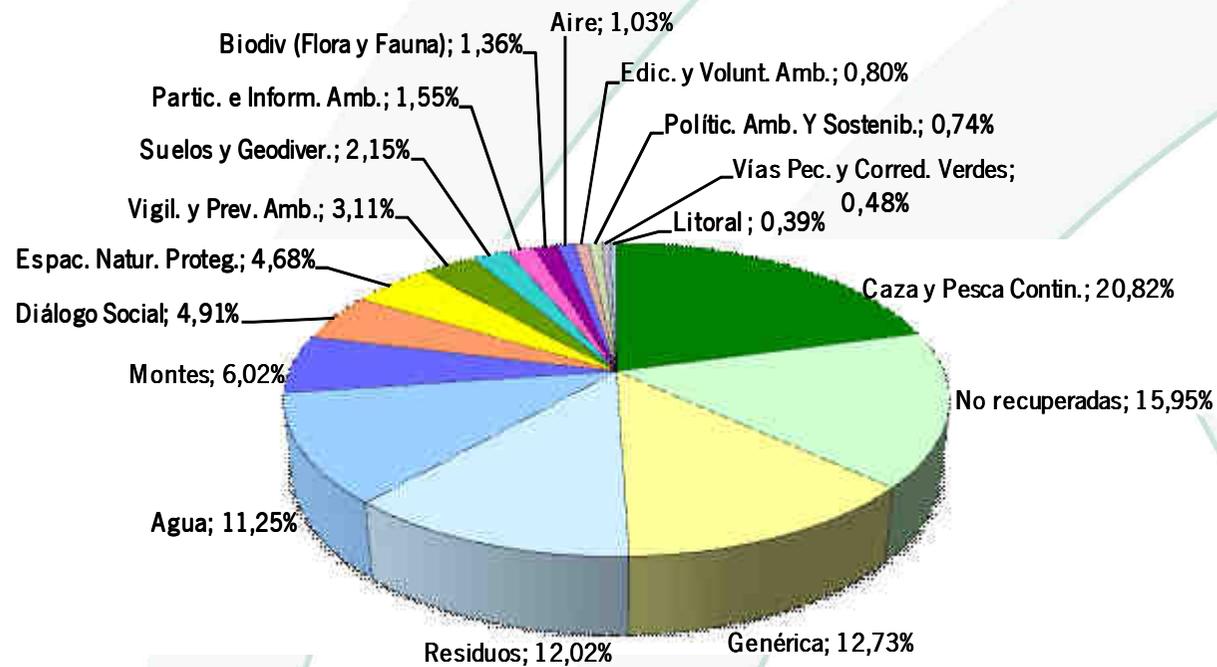


# SIAC TELEMÁTICO A tu servicio

## Administración electrónica

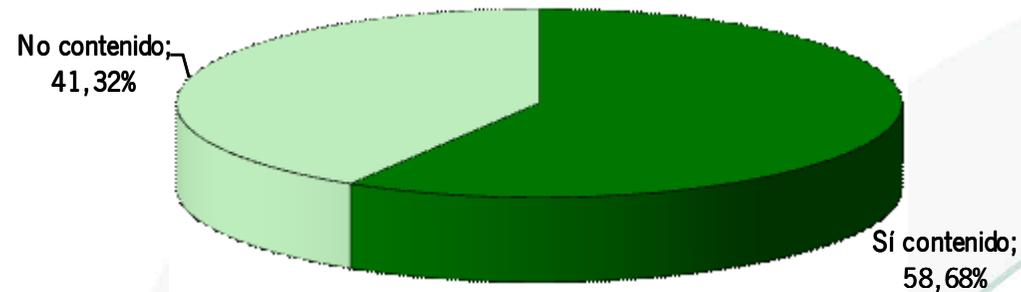
### Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2011, se han atendido 13.715 consultas.





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



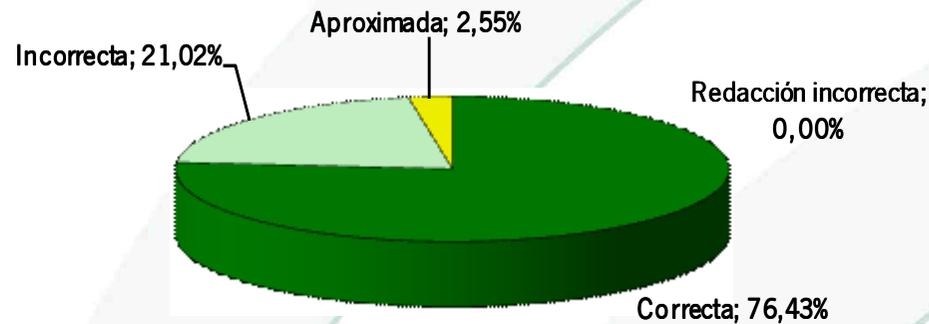
El 58,68% de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas por el mismo, siendo derivadas 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 el Asistente ofrece varias posibles respuestas.

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



## SIAC TELEFÓNICO



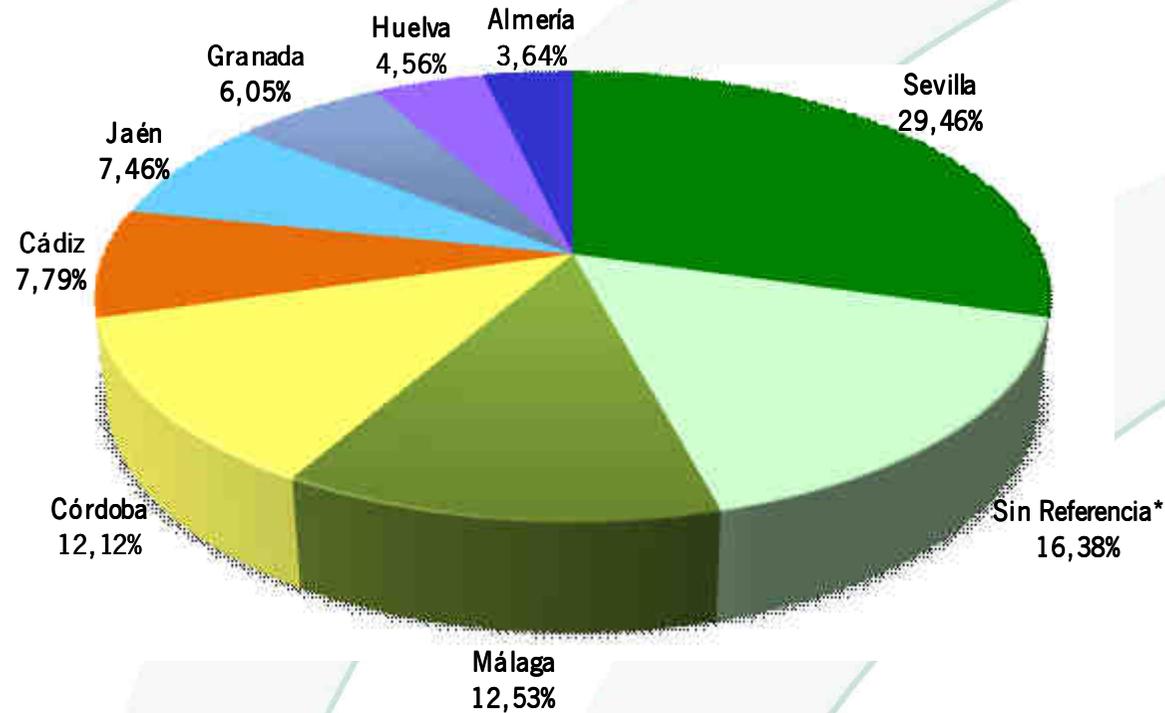
902 48 48 02

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

### Provincia de referencia de las consultas



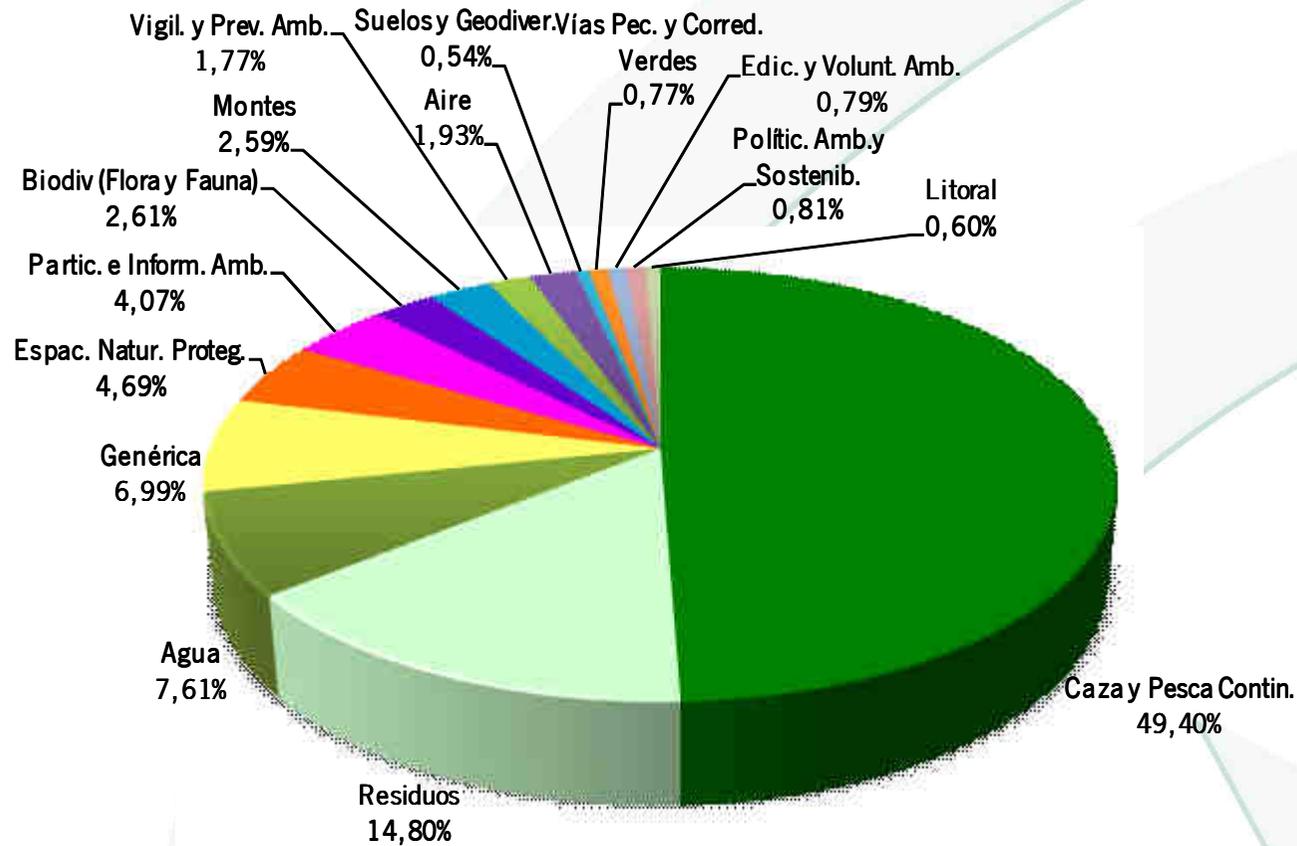
La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, con un 29,46 %, seguida de Málaga, con 12,53 %, y Córdoba, con 12,12 %.

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



## SIAC TELEFÓNICO

### Temáticas más consultadas



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



## SIAC TELEFÓNICO

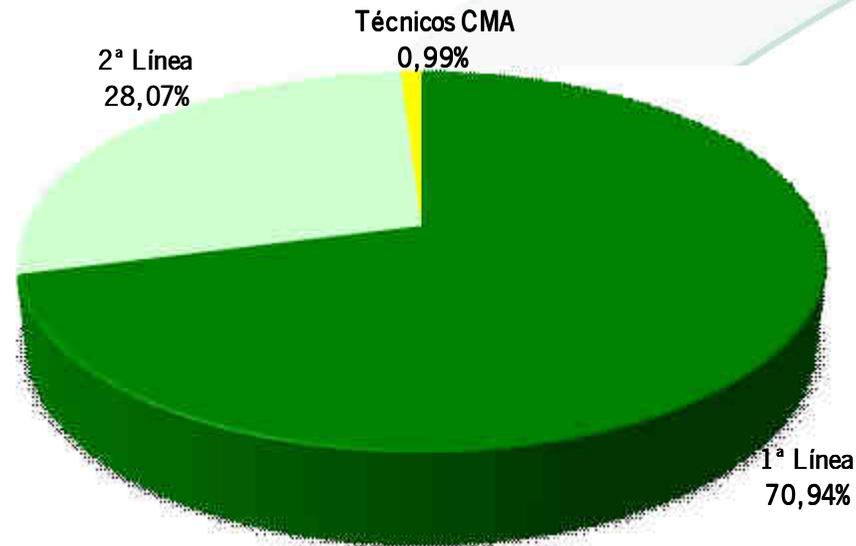
### Llamadas recibidas en el Servicio



Si se tienen en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 3,82%.

## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Resolución de consultas por niveles



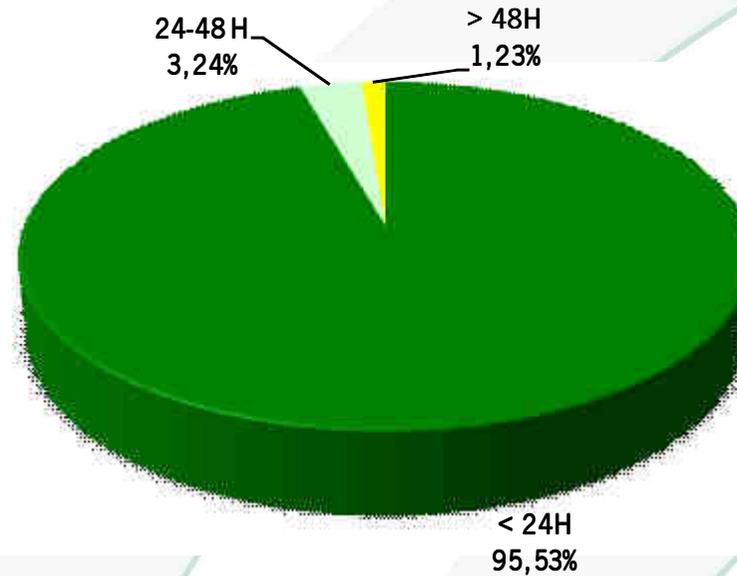
Hasta diciembre de 2011, se han resuelto 36.720 consultas. En relación a la resolución por niveles, se obtienen los siguientes datos:

- 26.049 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 10.307 resueltas por 2ª Línea
- 364 resueltas por Técnicos de la Consejería de Medio Ambiente



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Plazos de resolución de consultas



El 98,77% de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 95,53% 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 99,67 % de los ciudadanos volverían a utilizar el servicio telefónico y el 94,27% el buzón del ciudadano.

El 99,67 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 90,68% el buzón del ciudadano.

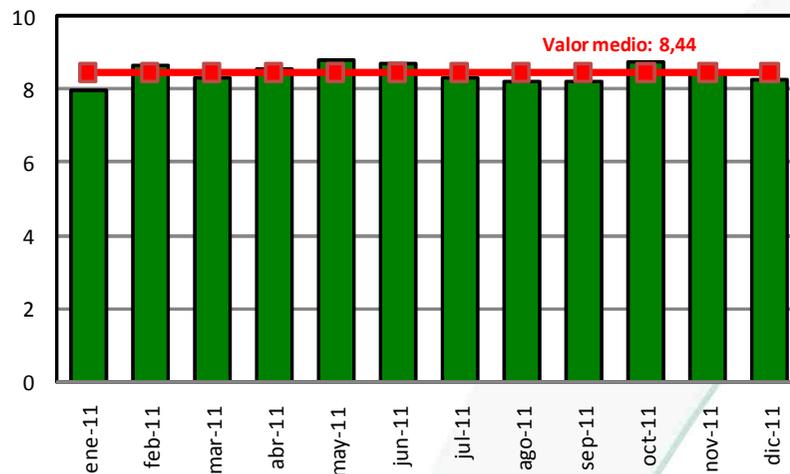
La satisfacción global, en relación al servicio telefónico, es de 8,44, calificando con 8,58 el trato recibido por los integrantes del Servicio, con 8,49 la facilidad para contactar y con un 8,42 la información facilitada.

Respecto al buzón del ciudadano, se obtiene 8,26 de satisfacción global, 8,74 en rapidez de respuesta y 7,96 de satisfacción como usuarios.

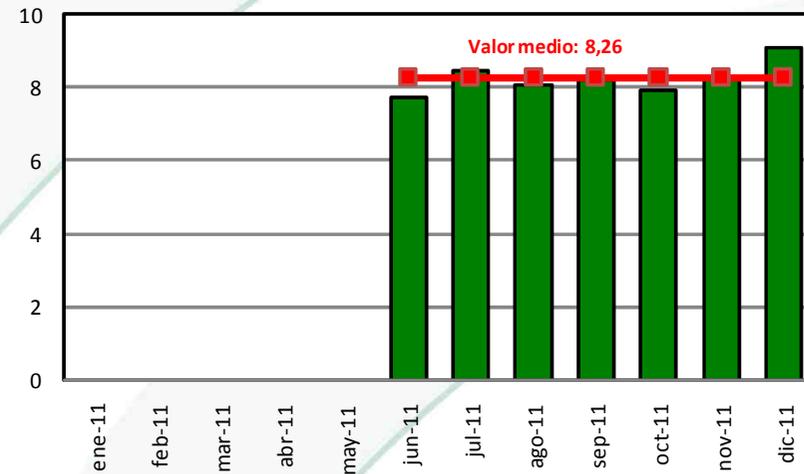
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## 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 de Servicio telefónico.

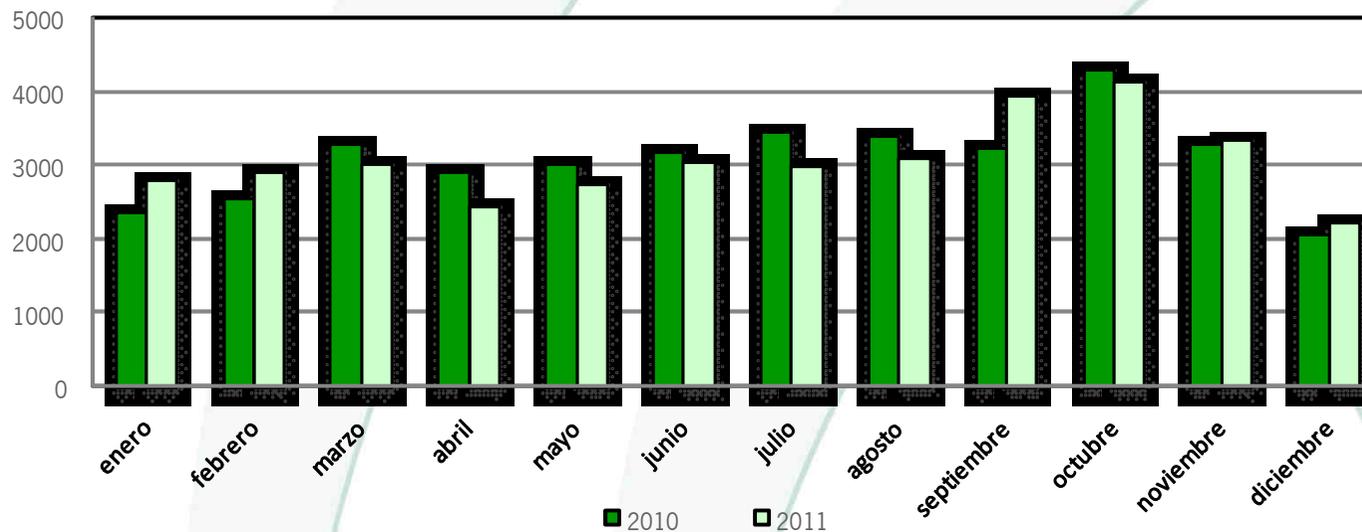
En el buzón del ciudadano, se obtienen de encuestas impersonales que los usuarios remiten al SIAC. En este último caso, no se dispone de datos anteriores a junio de 2011

## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Evolución de las consultas gestionadas

Desde enero de 2010, se han recibido un total de 73.869 consultas, atendidas por el personal integrante del Servicio. De ellas, el 88,02% se han tramitado vía teléfono y el 11,98% restante a través del buzón del ciudadano. La evolución mensual de estos dos años es:

Comparativa consultas recibidas  
(teléfono/buzón)





## 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 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.

# Resumen Global 2011



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

*Servicio Integrado  
de Atención Ciudadana  
(SIAC)*

