



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.

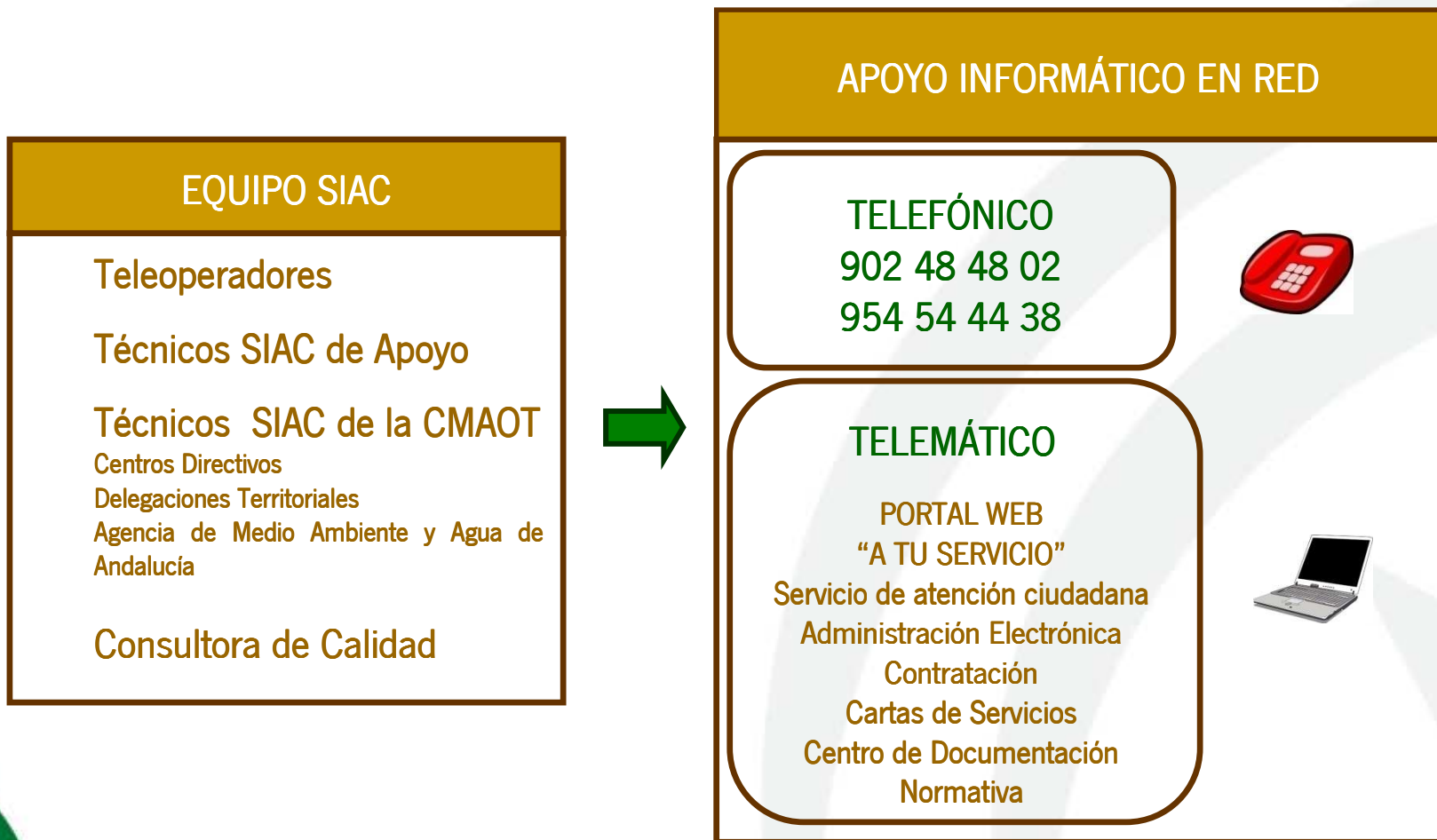
Un solo Registro.

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



# SIAC DE INFORMACIÓN AMBIENTAL DE LA CMAOT

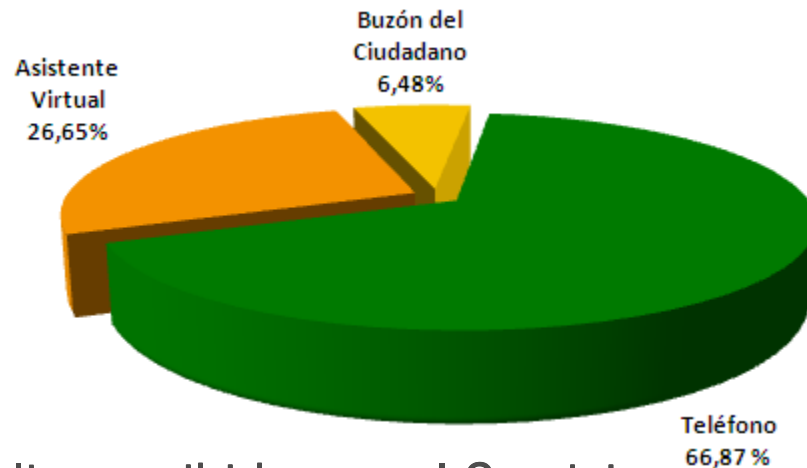
## Modelo





## SIAC DE LA CMAOT

### Consultas recibidas por canales de entrada



41.310 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 27.623 consultas
- Asistente Virtual: 11.011 consultas
- Buzón ciudadano: 2.676 consultas

164.226 visitas realizadas al Canal Administración Electrónica

Se han atendido una media de 152 consultas/día





# 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** **01/15** **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**

DICIEMBRE 2014  
BIBLIOTECA

Biblioteca: boletín de novedades diciembre 2014



BOLETÍN DE NOVED BIBLIOGRÁFICAS

▶ Administración Electrónica

▶ Portal de la caza y pesca continental

▶ Portal Andaluz del Cambio Climático

▶ Red de Información Ambiental de Andalucía (REDIAM)





# 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 2014 se han recibido 2.676 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 223 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



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

## Administración electrónica

The screenshot shows the website header with the logo of the Junta de Andalucía and the text 'CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO'. The main title 'Administración electrónica' is displayed in a green banner. 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' and an 'Ir' button is also present.

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 an icon of a laptop and keyboard.
- Trámites por Colectivos**: Represented by an icon of a group of people and gears.
- Trámites por Temas Ambientales**: Represented by an icon of a tree and a bird.
- Trámites con Certificado**: Represented by an icon of a certificate or document.

At the bottom, there are two highlighted sections:

- Destacamos...**: A section for highlighting specific services.
- Plazo abierto para... Declaración anual de Productores de Residuos Peligrosos**: A section for an open period for the annual declaration of hazardous waste producers.



# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Trámites

214 trámites contenidos en el CAE

Trámites agrupados por Temas Ambientales	Nº
Agua	31
Aire	7
Biodiversidad	12
Caza y Pesca	10
Educación y Voluntariado	7
Espacios Naturales Protegidos	52
Litoral	4
Montes	23
Participación e Información Ambiental	4
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	5
Prevención y Calidad Ambiental	19
Residuos	39
Suelos	1
Vías Pecuarias	0
<b>Total:</b>	<b>214</b>





## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

#### Visitas

En 2014 se han registrado 164.226 visitas al Canal de Administración Electrónica, con un total de 831.420 páginas visitadas

Datos básicos visitas CAE	
Sesiones	164.226
Páginas Vistas	831.420
Páginas/Visitas	5,06
Promedio tiempo	3:54
% nuevas visitas	45,08%
Usuarios	79.491



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

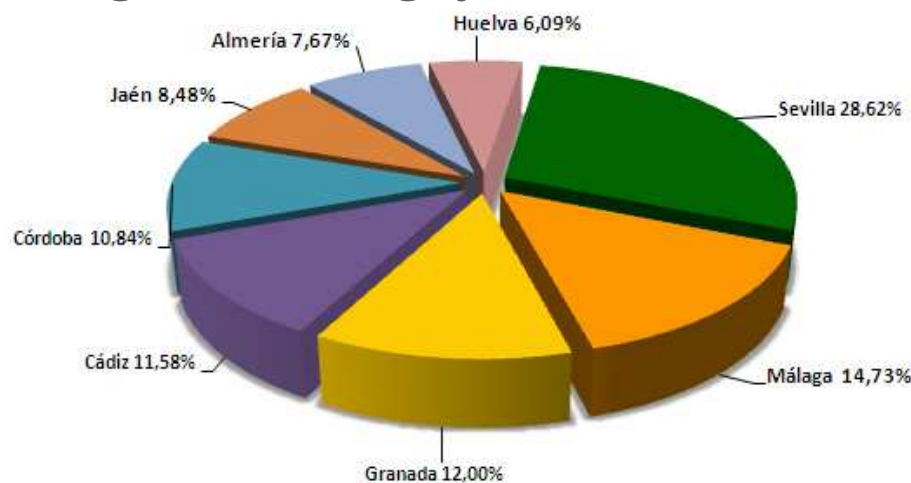
### Administración electrónica

#### Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 61,85 %
- Resto de España: 32,68 % (de los que 44,41 % son de Madrid)
- Extranjero: 5,47 %

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

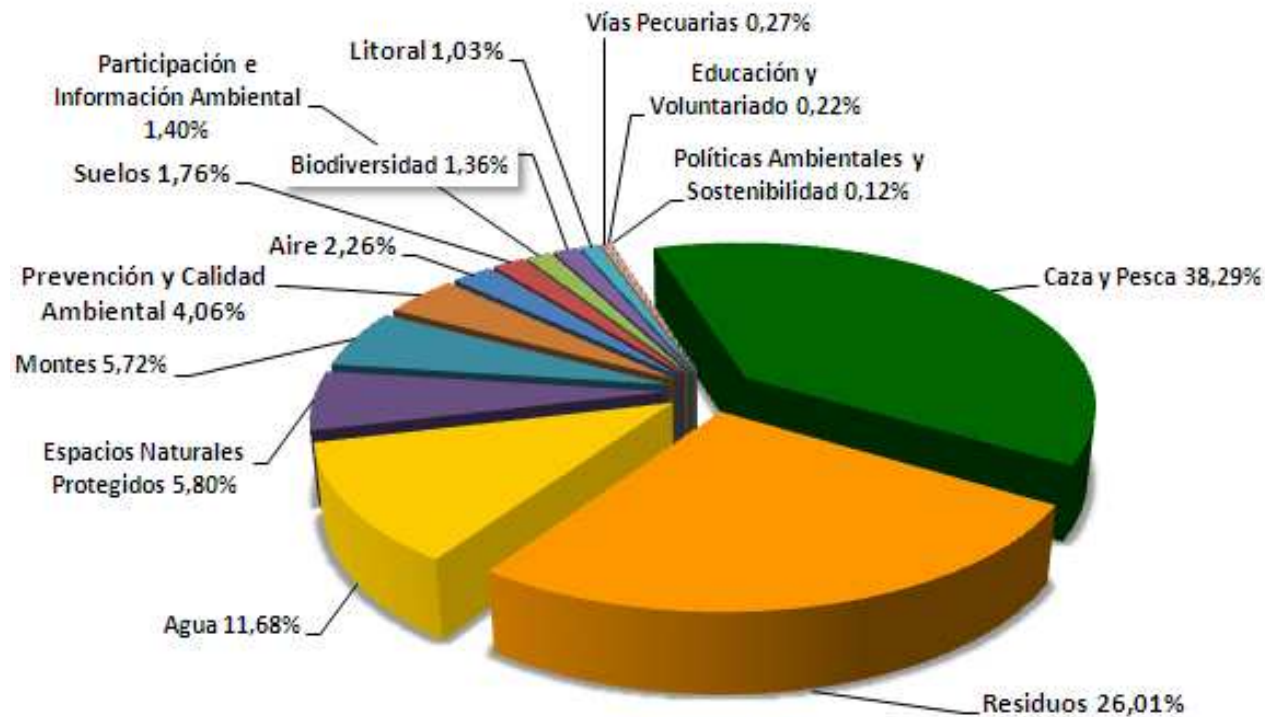


Las subvenciones, becas y premios ha sido el tipo de procedimiento más visitado por los usuarios.

## 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 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  **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.



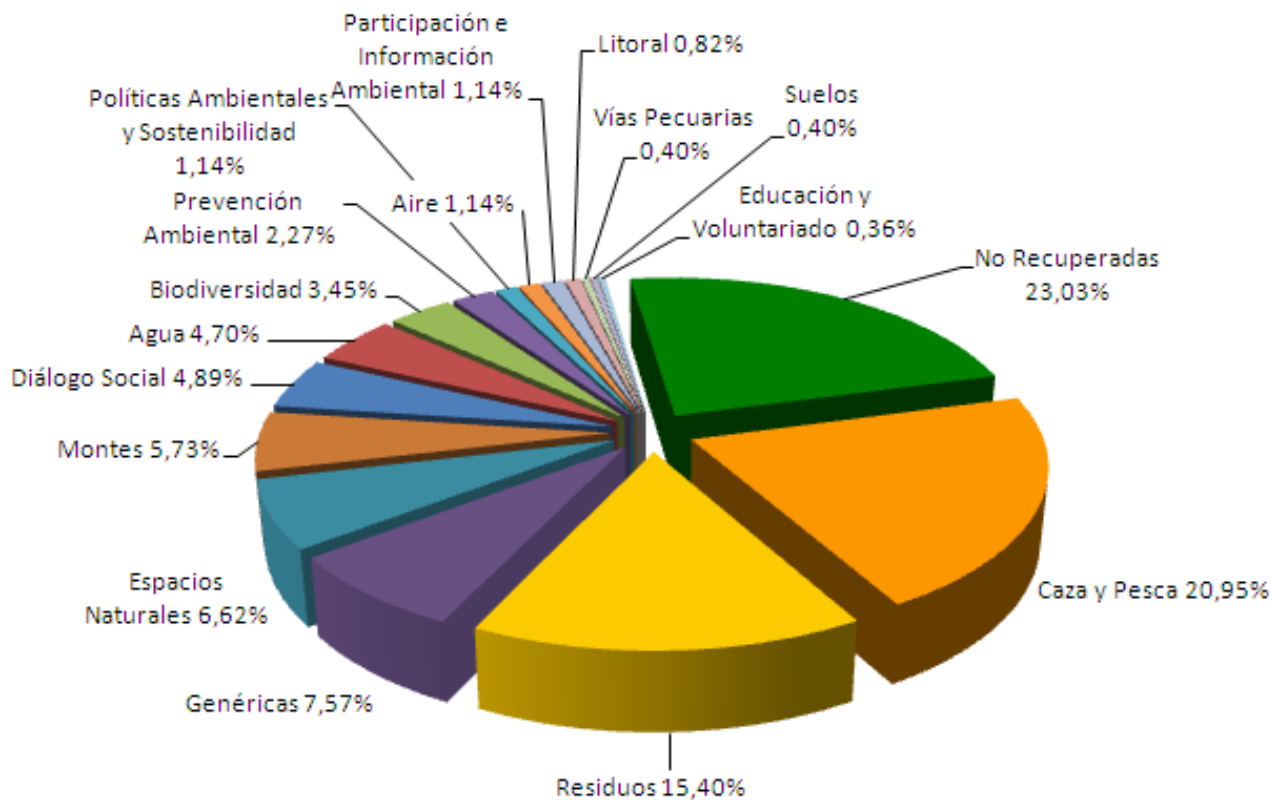


# SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

## Administración electrónica

### Asistente Virtual: Temáticas consultadas

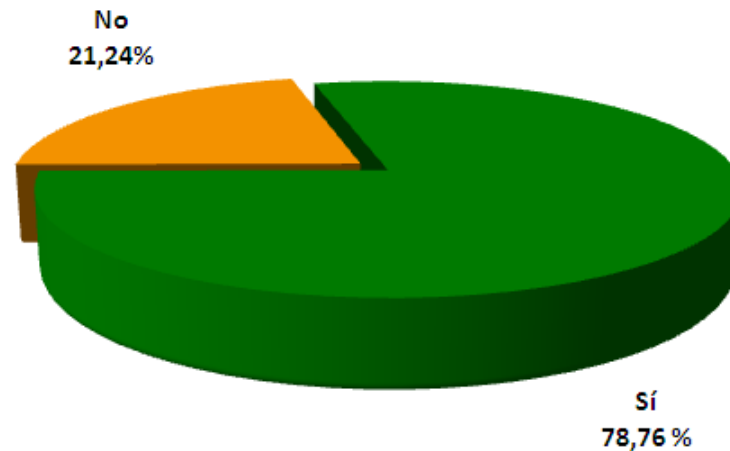
Durante el 2014, se han atendido 11.011 consultas.



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Contenida en CAE



El 78,76 % de las consultas realizadas al Asistente Virtual están relacionadas con el contenido del Canal de Administración Electrónica.

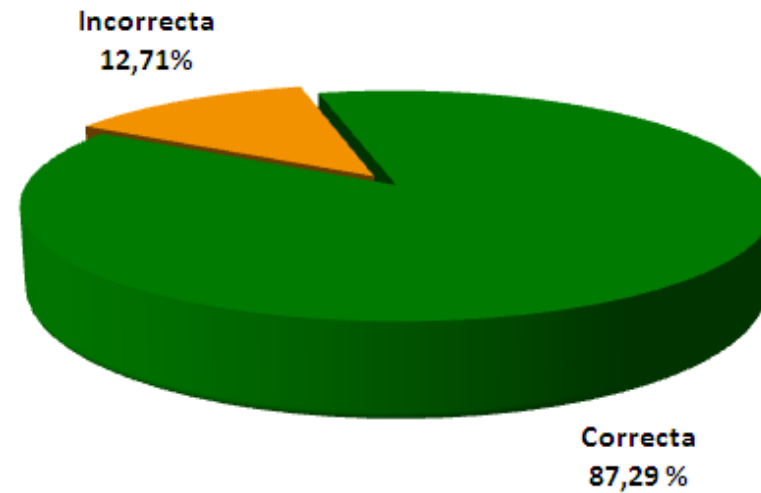
El resto de las consultas no están contenidas en el canal y, por tanto, no pueden ser resueltas por el mismo, siendo derivadas a otros canales de atención ciudadana (teléfono o buzón del ciudadano).



## SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

### Administración electrónica

### Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 87,29 % 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.

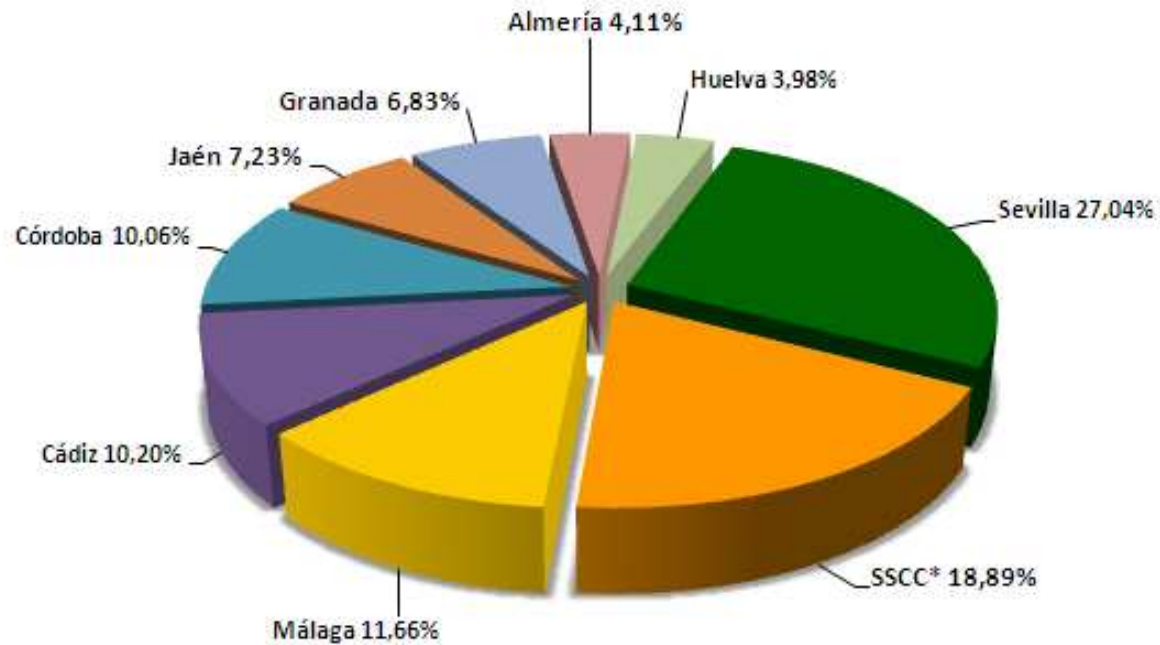
Funciona de lunes a viernes, de 8 a 20 horas, ininterrumpidamente





# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Provincia de referencia de las consultas



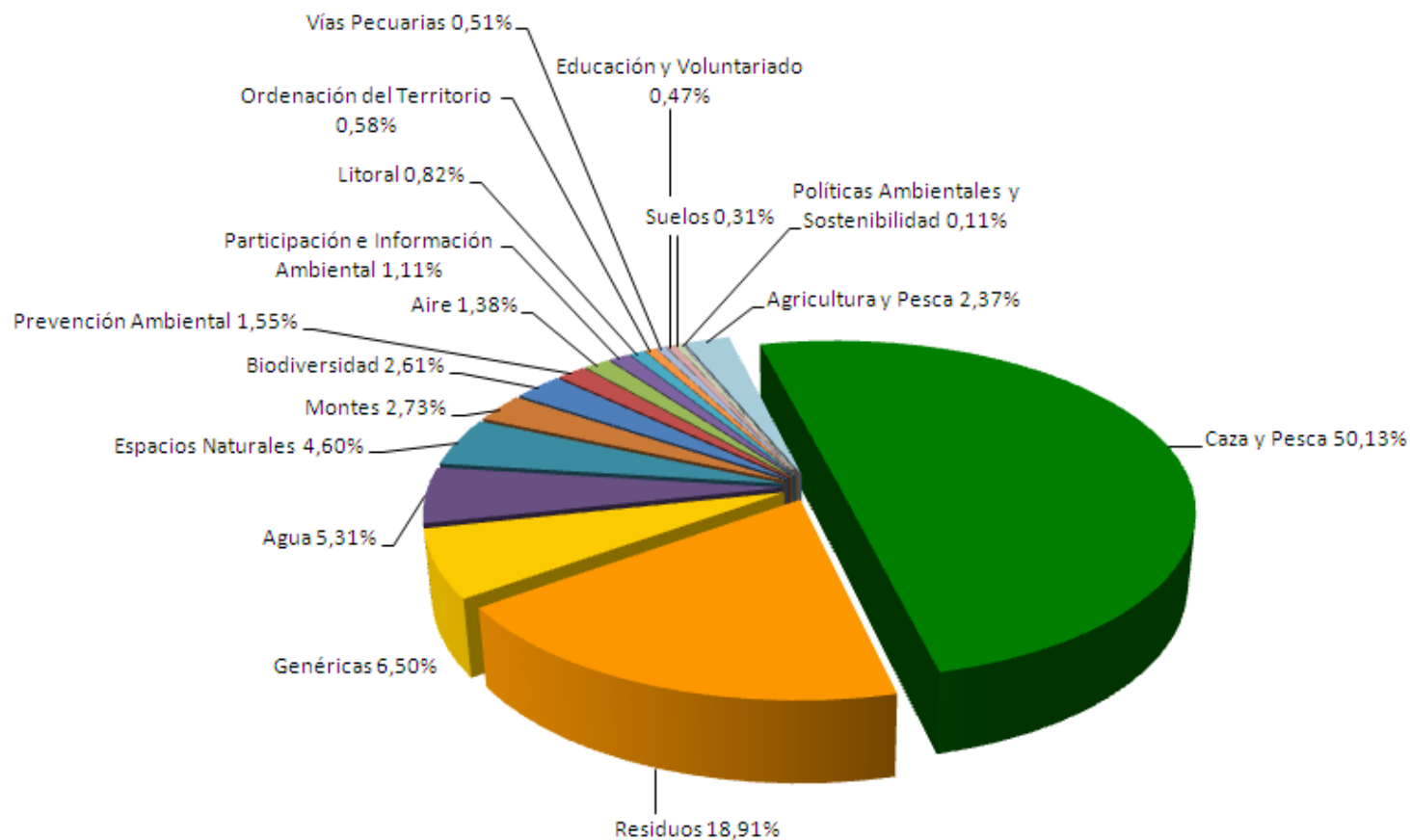
La provincia a la que más consultas se refiere es Sevilla, seguida de Málaga y Cádiz

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



# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## Temáticas más consultadas

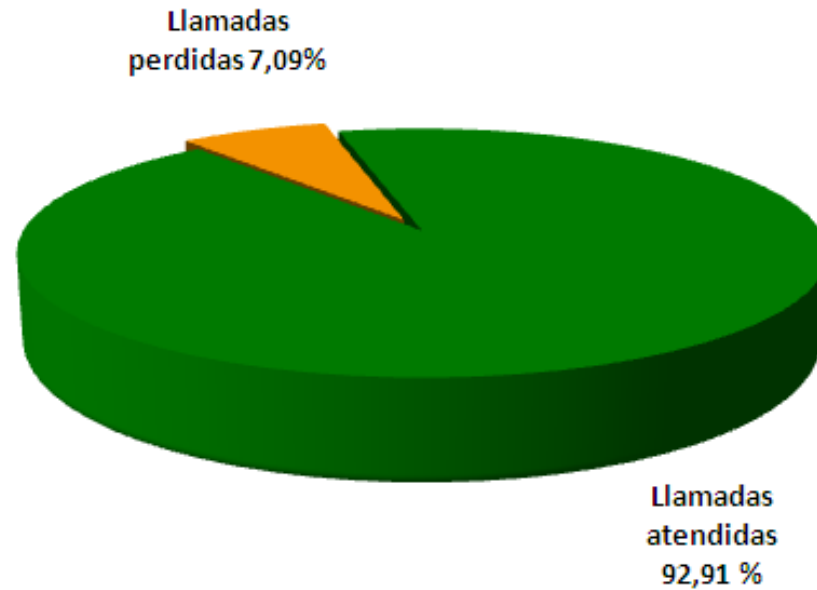


Las temáticas más consultadas han sido las relacionadas con Caza y Pesca Continental, Residuos y Genéricas



## SIAC TELEFÓNICO

### Llamadas recibidas en el Servicio

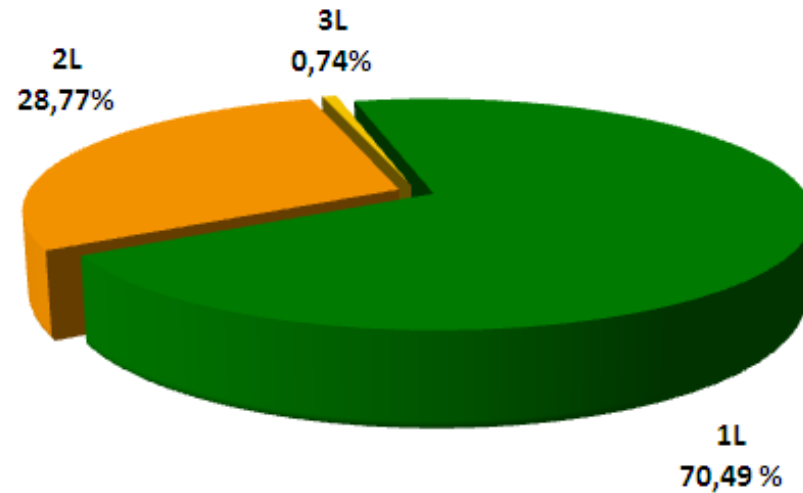


Si se tiene en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 7,09 %



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Resolución de consultas por niveles



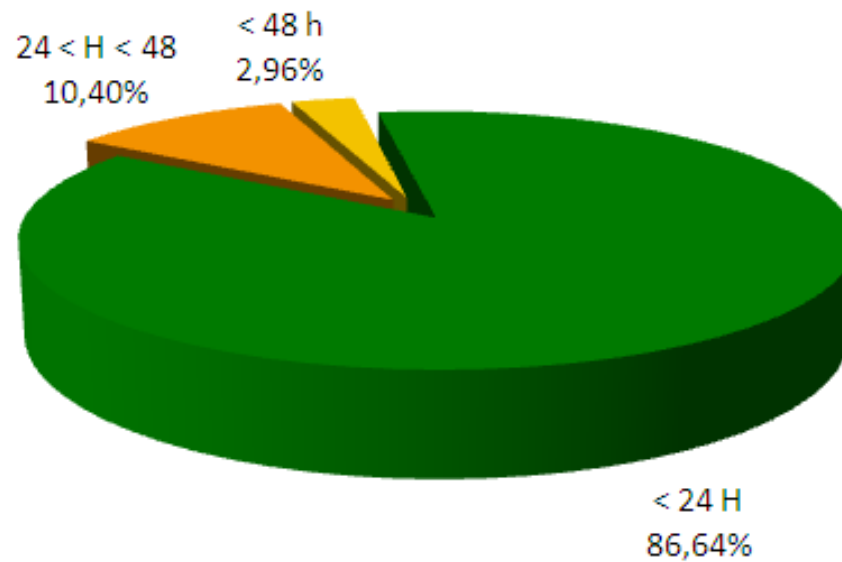
Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 21.276 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 8.684 resueltas por 2ª Línea
- 224 resueltas por Técnicos de la CMAOT



## SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

### Plazos de resolución de consultas



El 97,04 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 86,64 % 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 94,29 % el buzón del ciudadano.

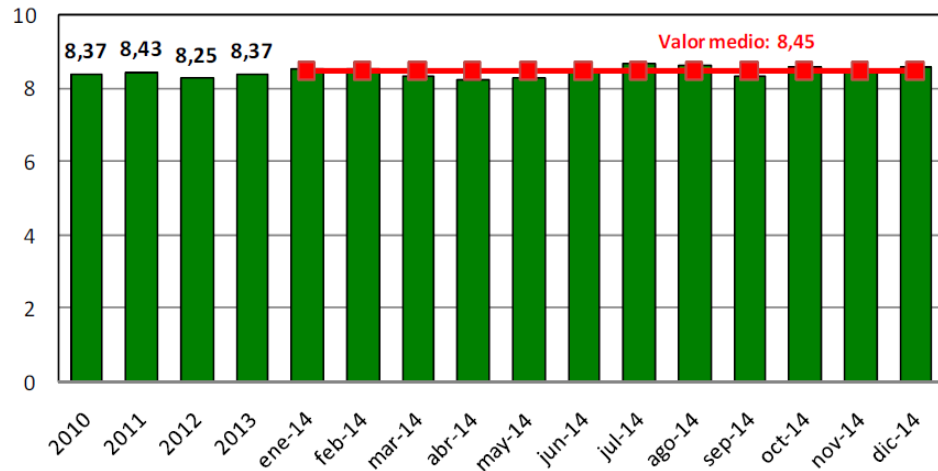
El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 94,29 % el buzón del ciudadano.



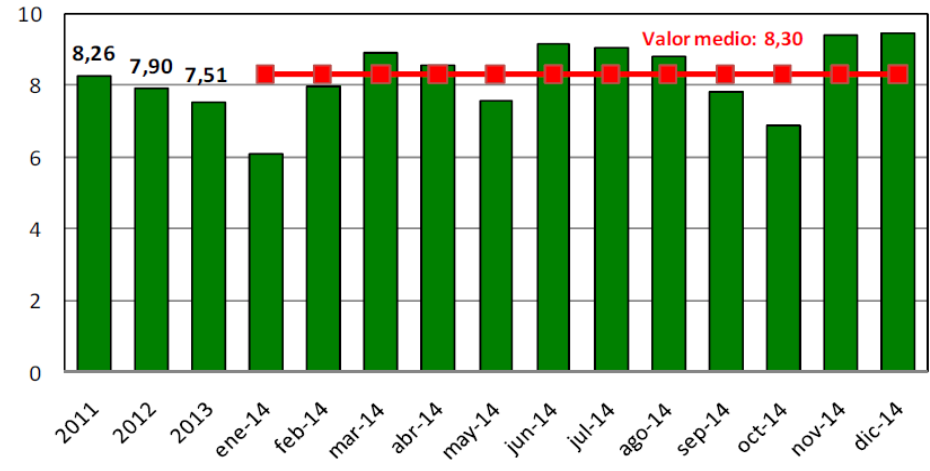
# SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

## 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)

