

Resumen

Año 2017



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)





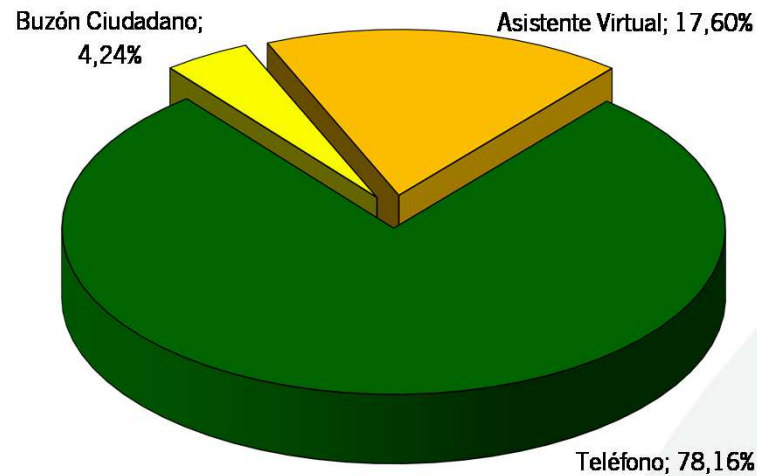
SIAC DE LA CMAOT





SIAC DE LA CMAOT

Consultas recibidas por canales de entrada



45.305 consultas recibidas en el Servicio:

- Teléfono: 35.410 consultas
- Asistente Virtual: 7.973 consultas
- Buzón ciudadano: 1.922 consultas
- Canal Administración Electrónica 525.029 visitas

Se han atendido una media de 175 consultas/día

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO



SIAC TELEMÁTICO

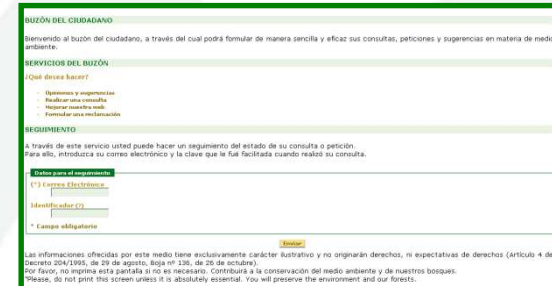
Portal Web de la CMAOT



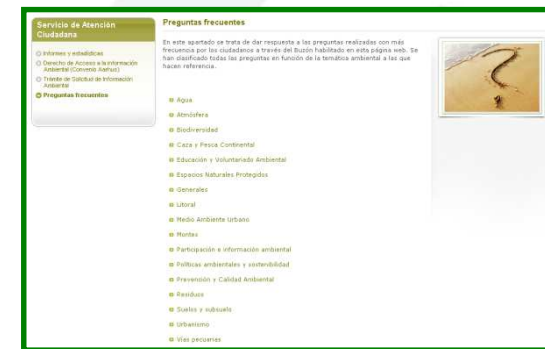
A tu Servicio



Buzón del ciudadano




Preguntas Frecuentes



Administración electrónica

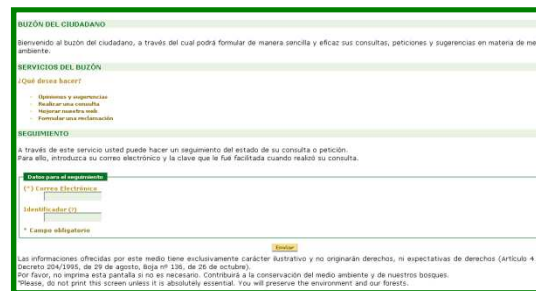




SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Servicio de atención ciudadana

Buzón del ciudadano



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
- Reportar cualquier caso
- Formular una reclamación

REGISTRARSE

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 fue facilitada cuando realizó su consulta.

Nombre y Apellidos

(*) Correo electrónico

Identificación (C.I)

*** Campo obligatorio**

Enviar

Las informaciones ofrecidas por este medio tienen exclusivamente carácter ilustrativo y no originarán derechos, ni expectativas de derechos (Artículo 4 del Decreto 2042/2005, de 29 de agosto, IRLA en 1/26 de octubre). Por favor, no imprima esta pantalla si no es necesario. Contribuya 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.

Durante el 2017 se han recibido 1.922 consultas, atendidas en un tiempo inferior a 48 horas. Esto supone una media de 160 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	Nº
Agua	34
Aire	9
Biodiversidad	13
Caza y Pesca	10
Educación y Voluntariado	2
Espacios Naturales Protegidos	45
Litoral	7
Montes	14
Ordenación del Territorio	0
Participación e Información Ambiental	2
Políticas Ambientales y Sostenibilidad	0
Prevención y Calidad Ambiental	15
Residuos	37
Suelos	5
Vías Pecuarias	1
Total:	194

194 trámites publicados en el CAE





SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Visitas

En 2017 se han registrado 525.029 visitas en el Canal de Administración Electrónica, con más de 2.172.796 páginas visitadas

Datos Básicos Visitas CAE	
Visitas	525.029
Páginas vistas	2.172.796
Páginas/visitas	4,14
Promedio de tiempo	0:03:27
% nuevas visitas	67,59%
Usuario único absoluto	395.104



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

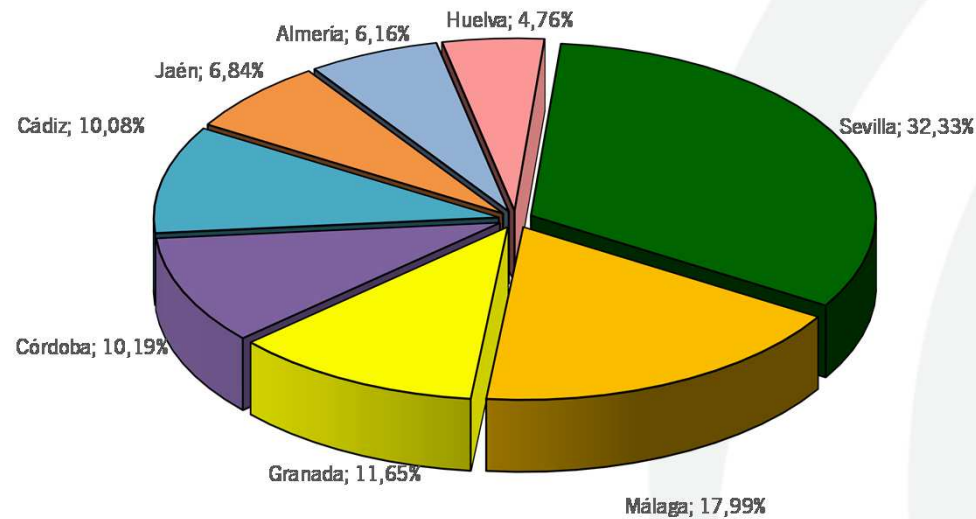
Administración electrónica

Procedencia de los usuarios

Con relación a la procedencia de los usuarios del CAE:

- Andalucía: 55,27 %
- Resto de España: 34,63 % (de los que 23,98 % son de Madrid)
- Extranjero: 10,10 %

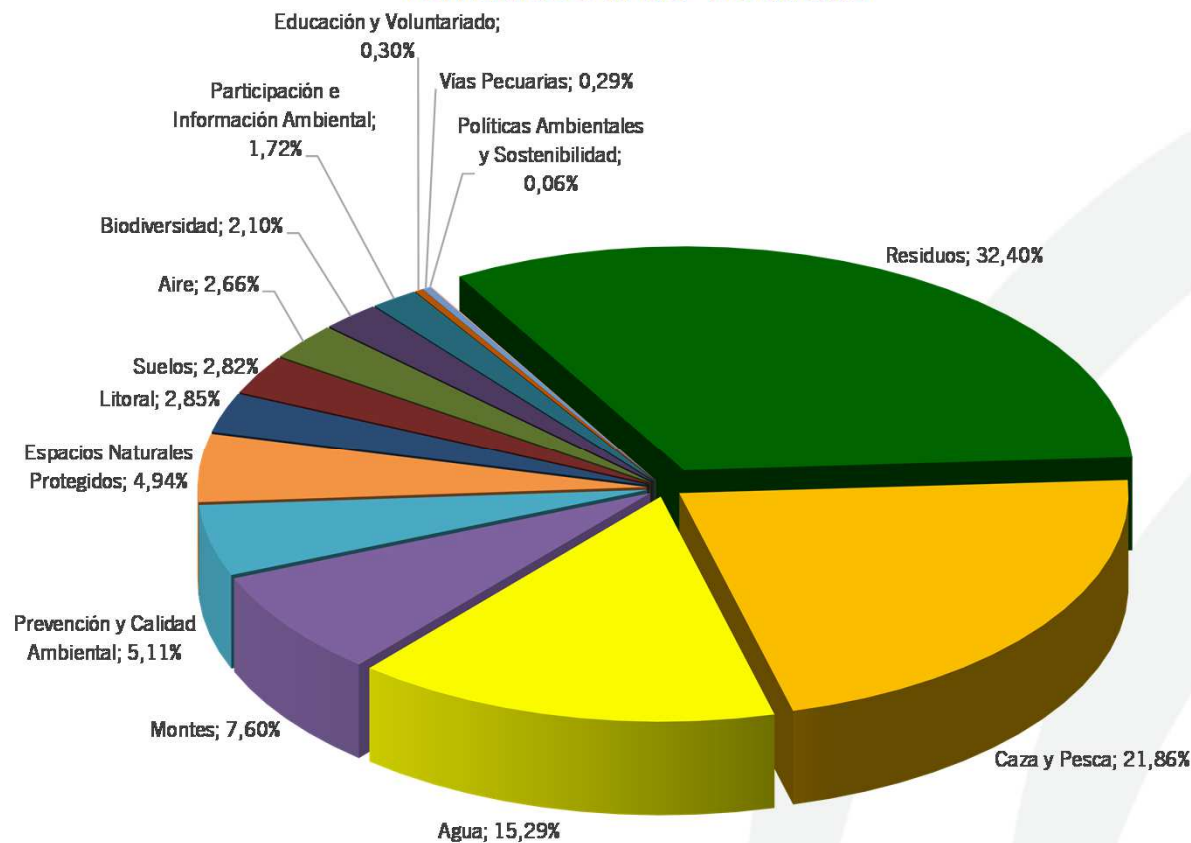
De los usuarios andaluces, Sevilla es la provincia donde se registran mayor número de visitas, seguida de Málaga y Granada.



SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Temáticas más visitadas

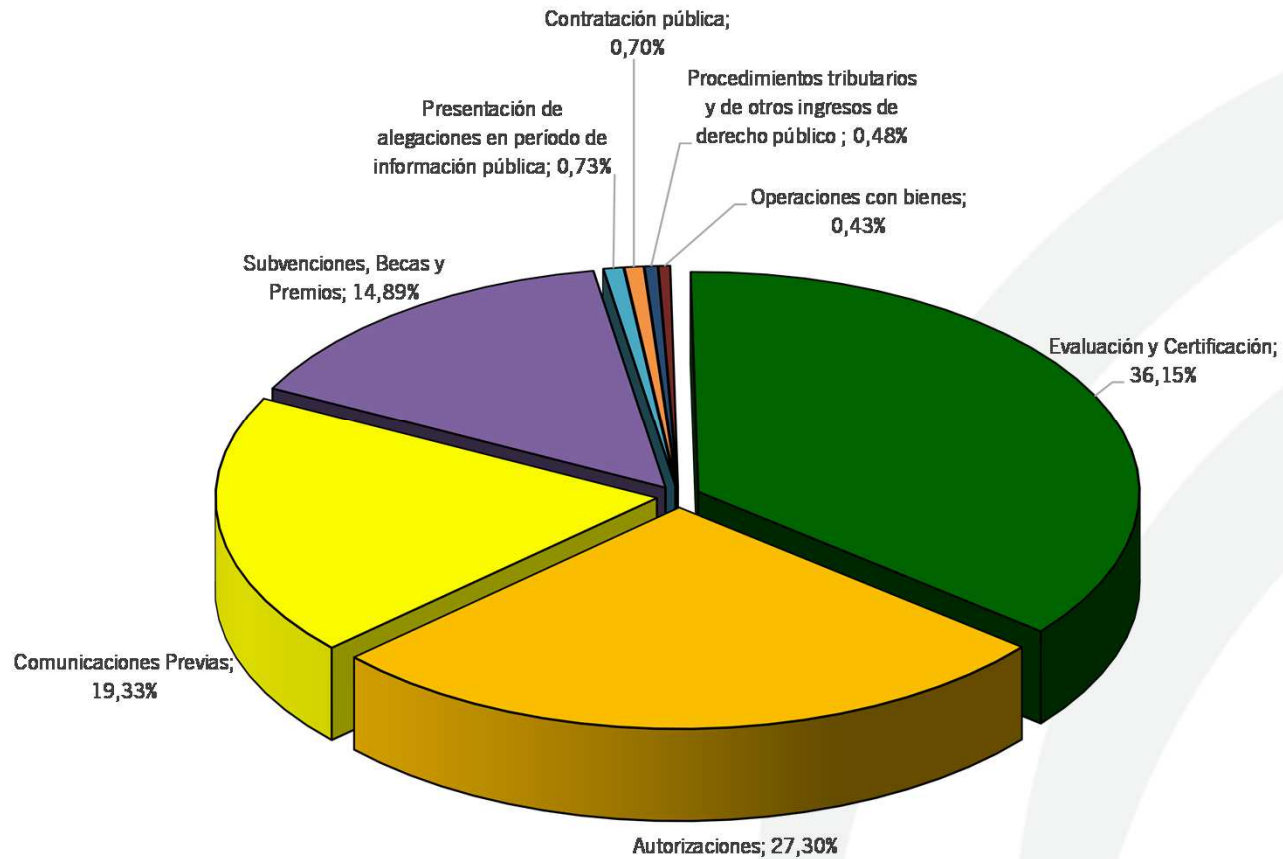


La temática más consultada es la de Residuos, con un 32,40% de visitas registrado

SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Tipos de procedimiento más visitados



Las evaluaciones y certificaciones fueron los procedimientos más visitado por los usuarios

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO



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

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.

Powered by Natural Language

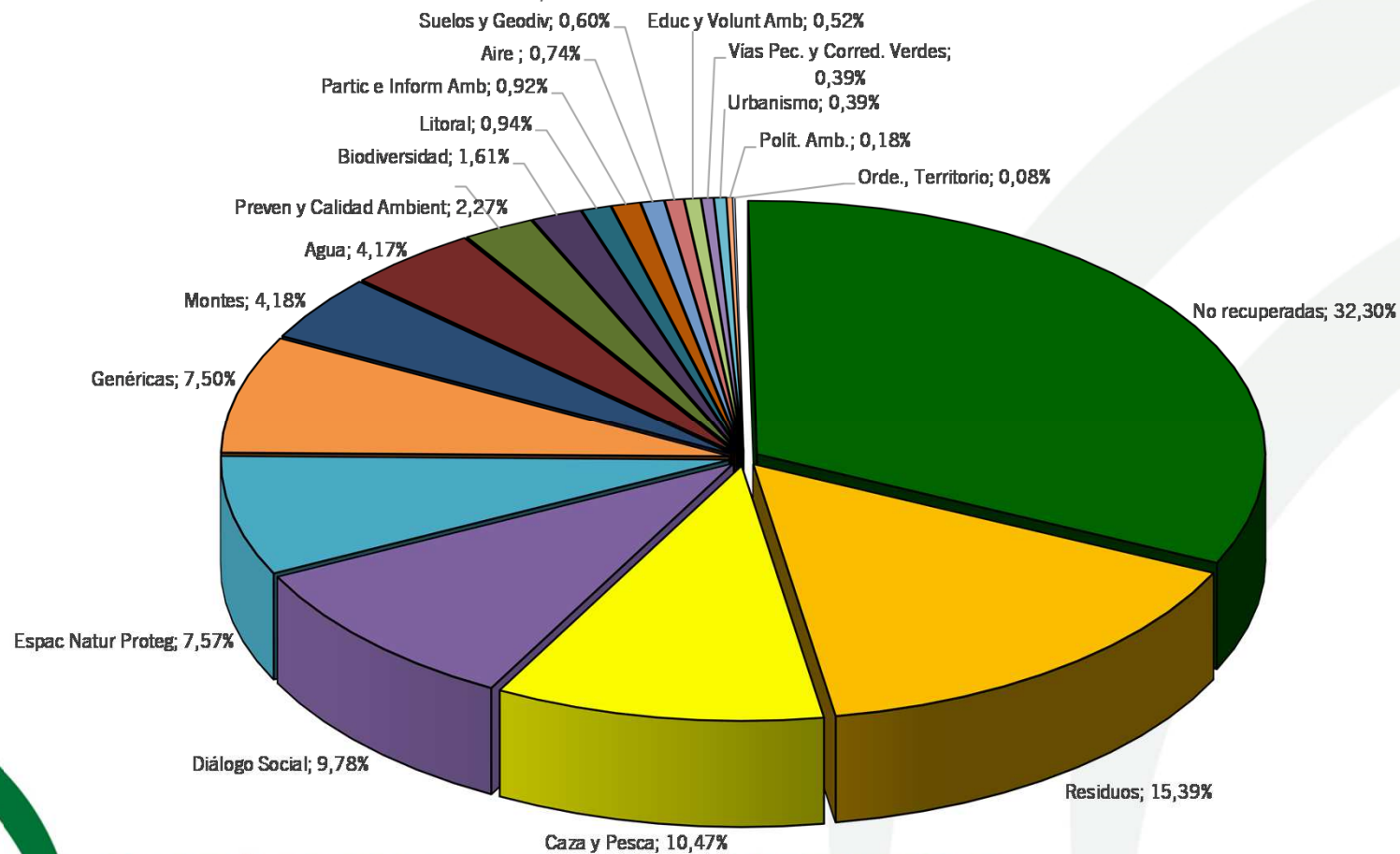


SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

Administración electrónica

Asistente Virtual: Temáticas consultadas

Durante el 2017, se han atendido 7.973 consultas.

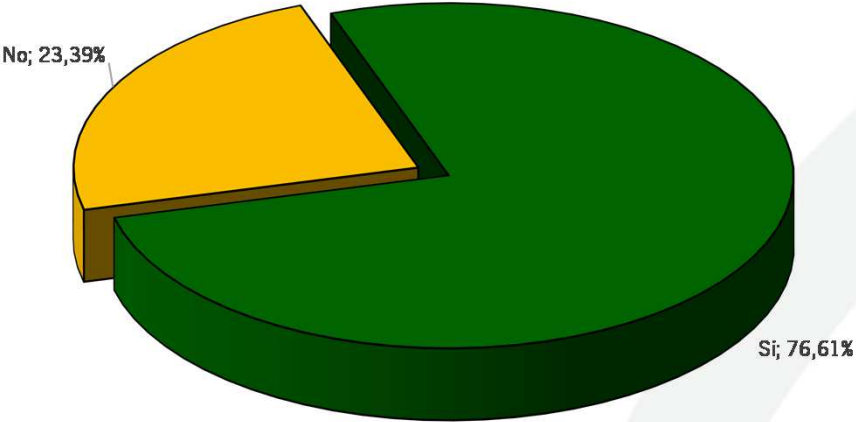


CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO





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



El 76,61 % 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).

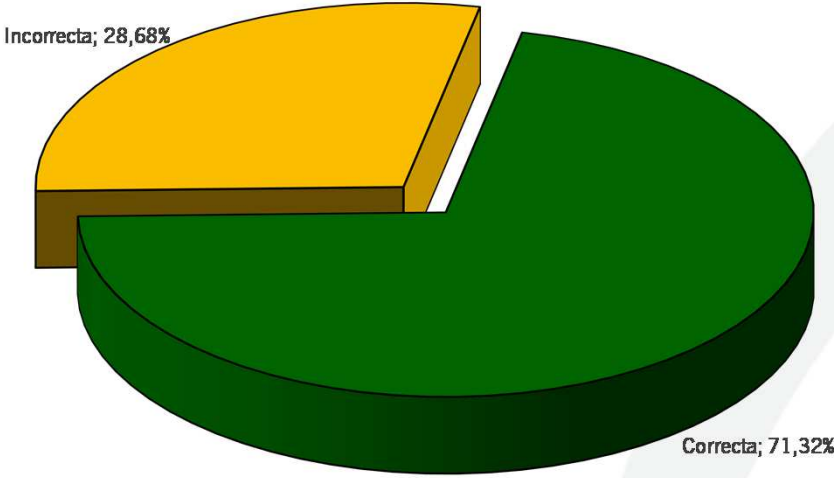




SIAC TELEMÁTICO - A tu servicio

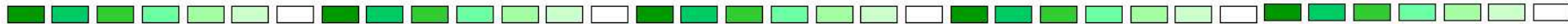
Administración electrónica

Asistente Virtual: Respuestas



El Asistente Virtual contesta correctamente el 71,32 % de las consultas de la ciudadanía





SIAC TELEFÓNICO



954 54 44 38

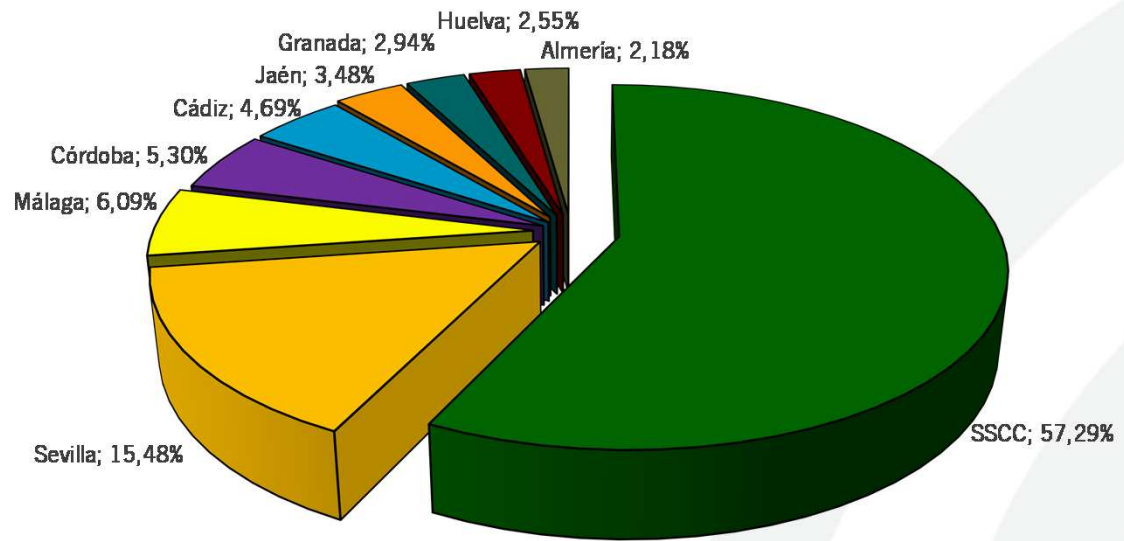
Teléfono de Atención Ciudadana en materia de medio ambiente y ordenación del territorio.

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



SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Provincia de referencia de las consultas



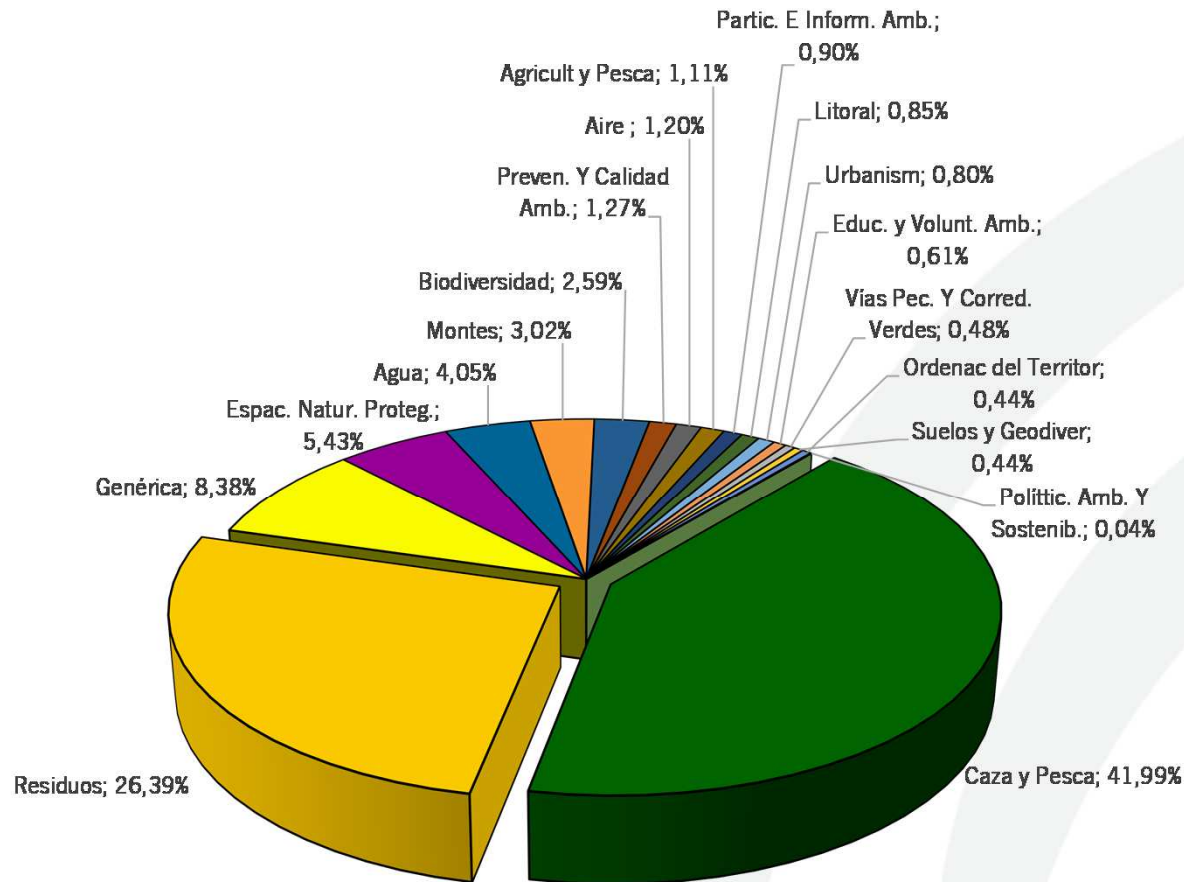
La provincia que más consulta es Sevilla, seguida de Málaga y Córdoba

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

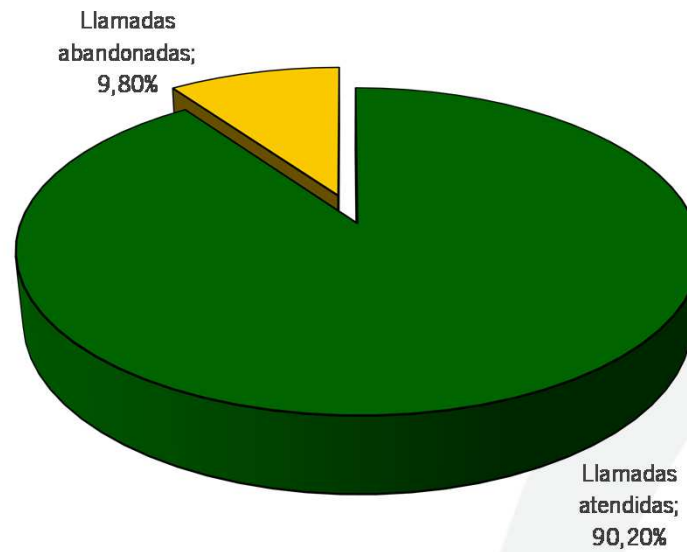
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO





SIAC TELEFÓNICO

Llamadas recibidas en el Servicio



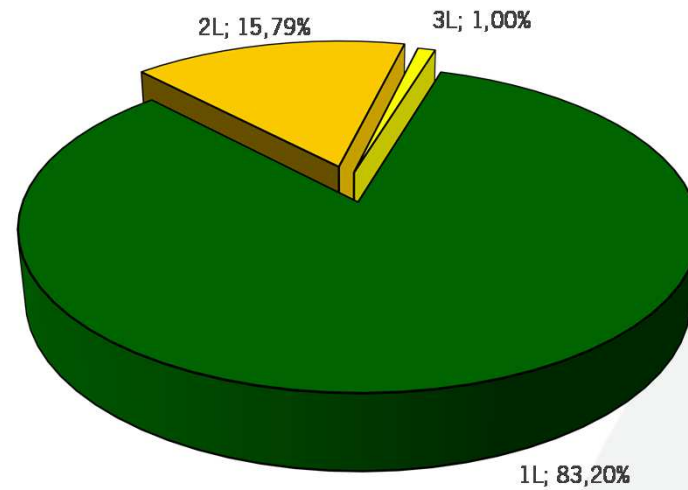
Teniendo en cuenta las llamadas recuperadas, se obtiene una tasa de abandono corregida de 9,45 %





SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Resolución de consultas por niveles

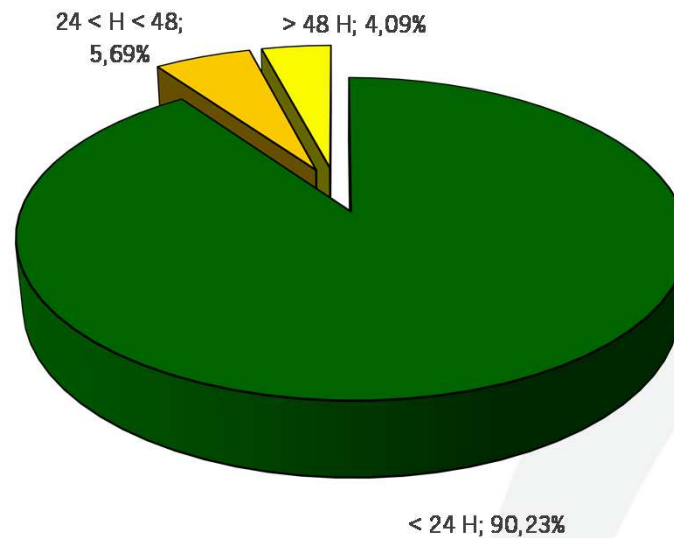


Con relación a la resolución por niveles se obtienen los siguientes datos:

- 31.063 resueltas por 1ª Línea (on-line)
- 5.896 resueltas por 2ª Línea
- 375 resueltas por Técnicos de la CMAOT

SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

Plazos de resolución de consultas



El 95,92 % de las consultas resueltas en el Servicio, se resolvieron en un plazo de tiempo inferior a 48 h (un 90,23 % 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 83,08 % el buzón del ciudadano.

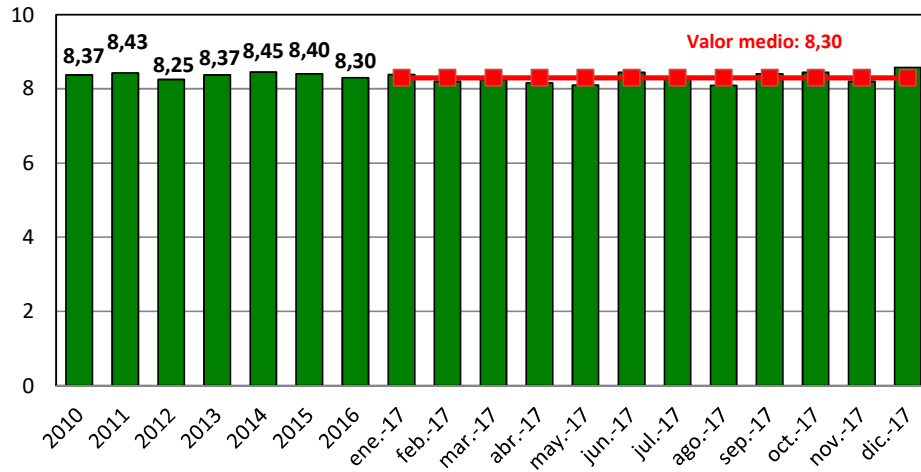
El 100 % recomendaría el uso del servicio telefónico y el 80,00 % el buzón del ciudadano.



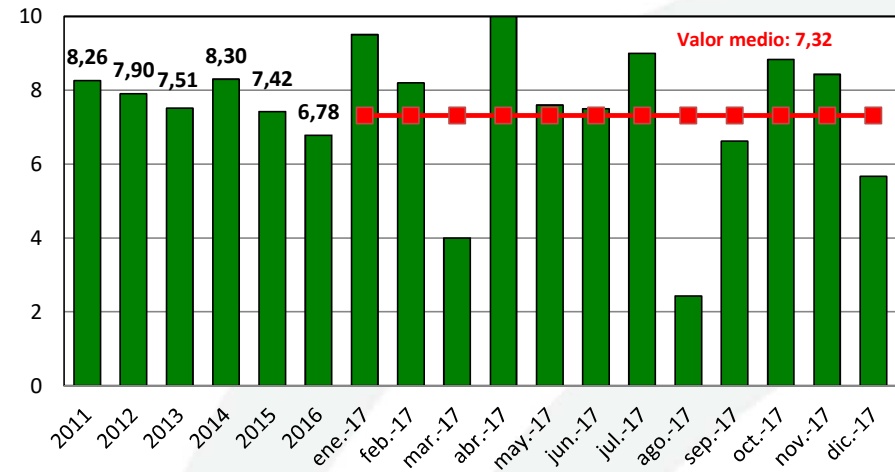
SIAC TELEFÓNICO Y TELEMÁTICO

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 2017



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)

