

## *INFORME ESTADÍSTICO SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AMBIENTAL*

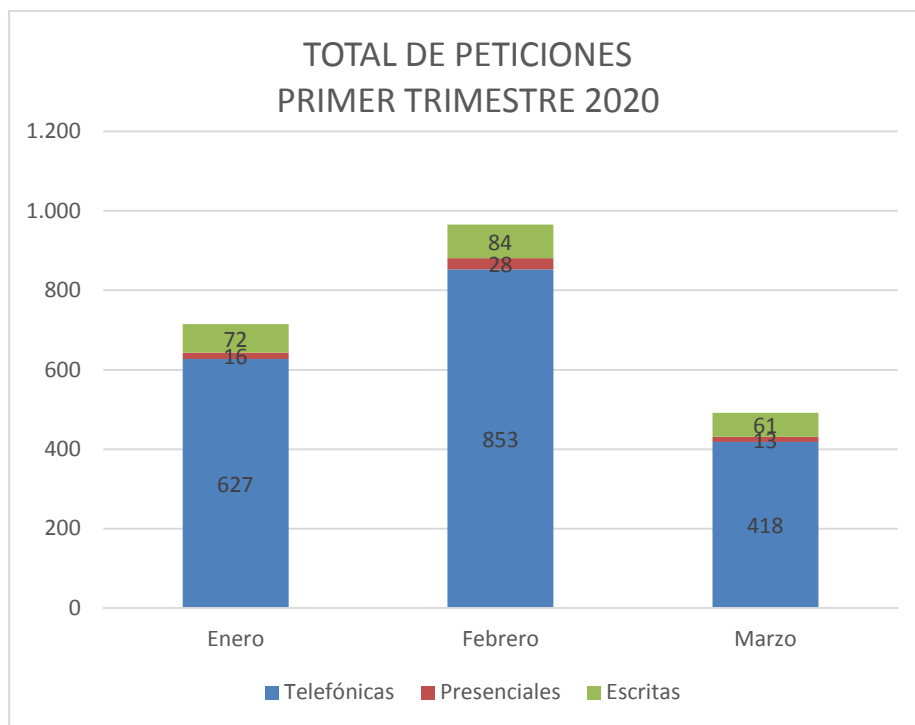
*ÁREA DE INFORMACIÓN AMBIENTAL Y COORDINACIÓN DE CONTENIDOS WEB  
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS Y ORGANIZACIÓN  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y SOSTENIBILIDAD  
COMUNIDAD DE MADRID*

*Primer trimestre 2020*

**Punto de Información Ambiental**

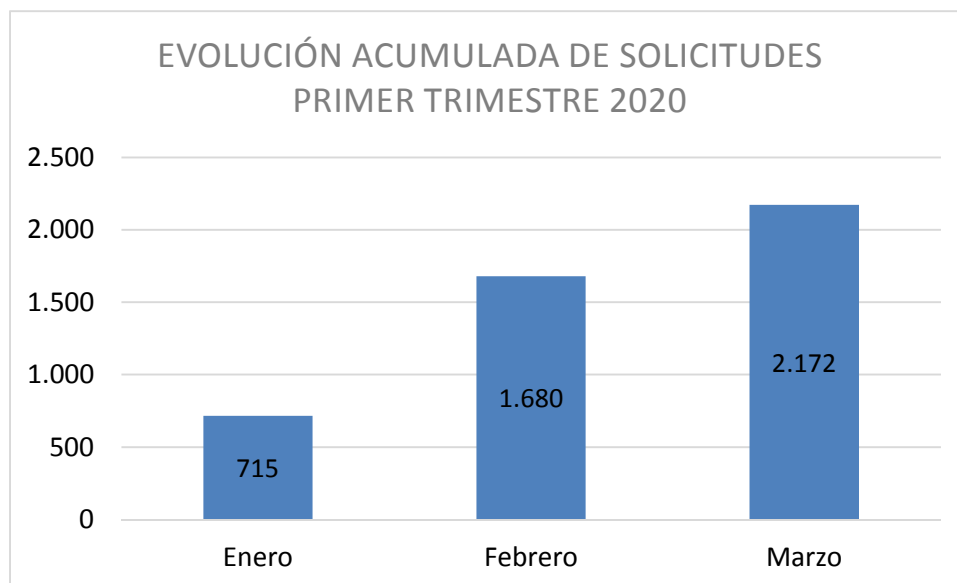
-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

## 1. Total de peticiones de información de las solicitudes recibidas



*Nota:*

*Una misma solicitud puede incluir varias peticiones de información diferentes, de temáticas distintas*

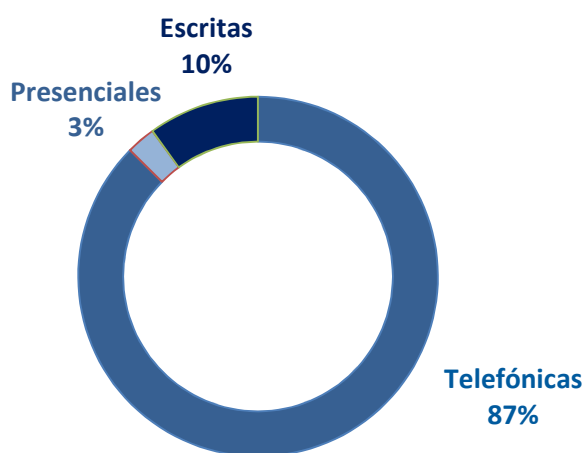


### Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

## VÍA DE SOLICITUD

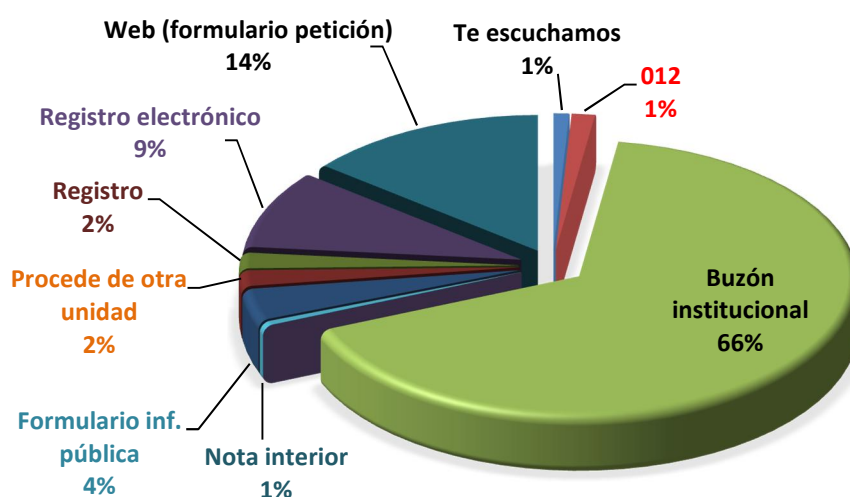
### PRIMER TRIMESTRE 2020



## CANAL DE ENTRADA DE LAS PETICIONES

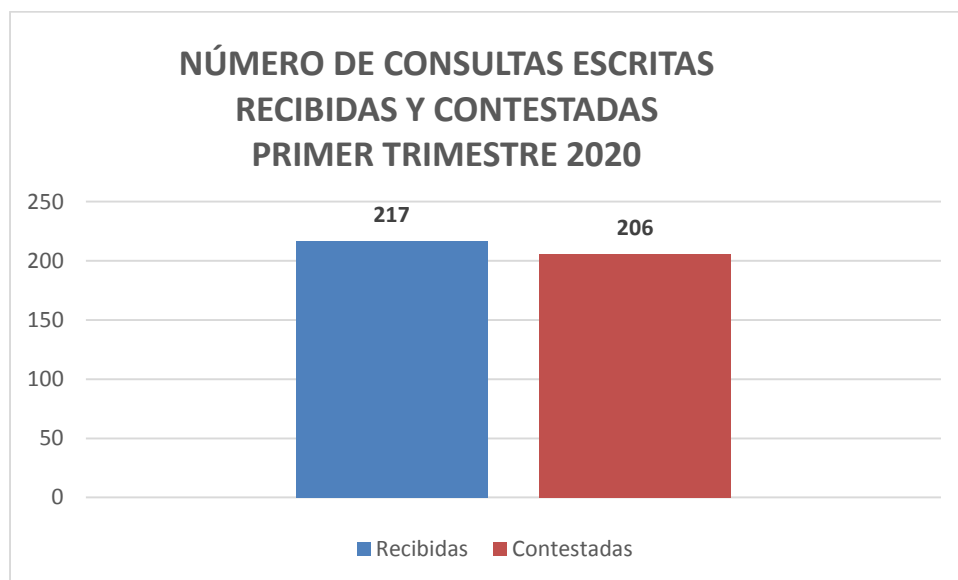
### ESCRITAS

### PRIMER TRIMESTRE 2020



#### Punto de Información Ambiental

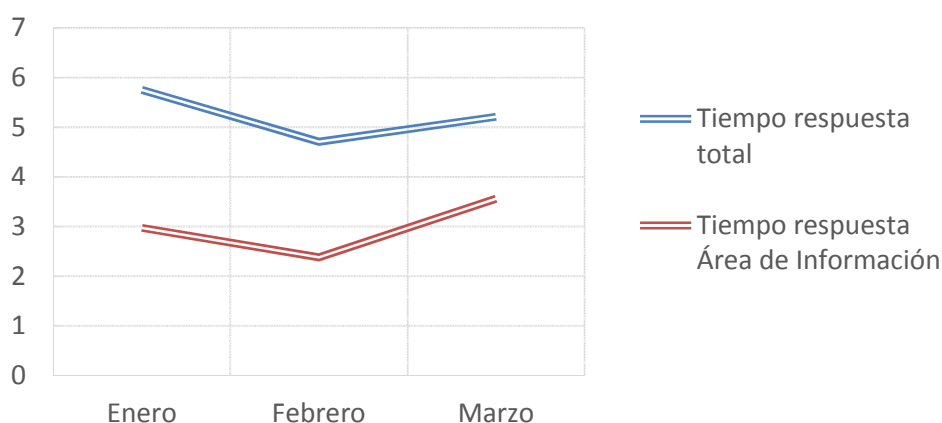
-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)



**Nota:**

Debido a la situación de alarma sanitaria que comenzó en el mes de marzo, el funcionamiento de las distintas unidades de la Consejería se está viendo alterado, repercutiendo, en algunos casos, en los tiempos de respuesta

### TIEMPO MEDIO EN LAS RESPUESTAS DE PETICIONES DE VÍA ESCRITA (MEDIA MENSUAL EN DÍAS) AÑO 2020



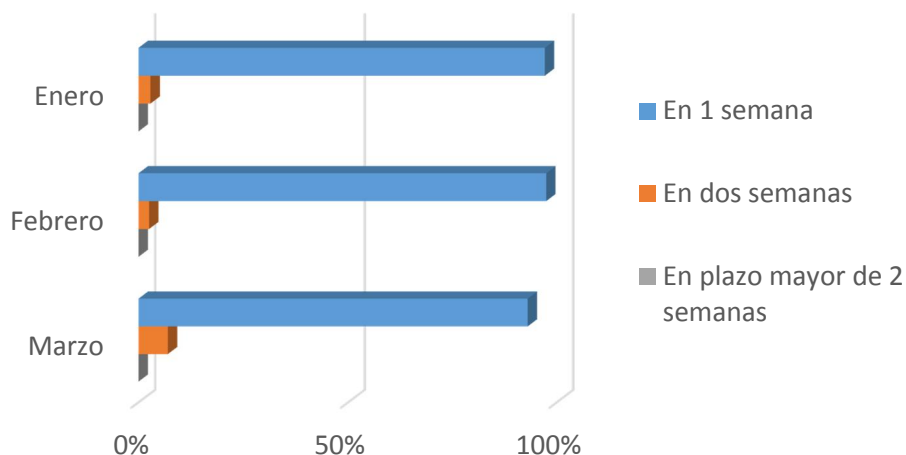
**Nota:**

El "Tiempo respuesta Área de Información" corresponde al tiempo que el Área de Información Ambiental tarda en dar respuesta a la solicitud, sin contar los días que, en los casos en los que la información obra en poder de otra unidad administrativa, dicha unidad tarda en trasladar la información al citado Área de Información.

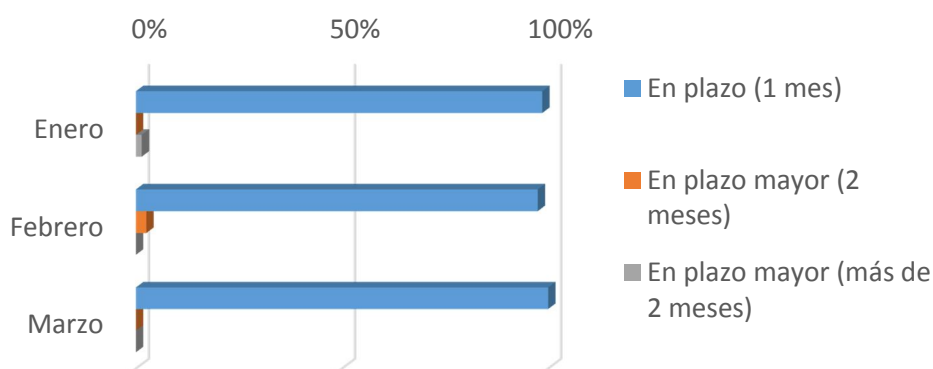
#### Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

**PLAZOS DE RESPUESTA (% de peticiones según  
total de días en Área de Información)**  
VÍA ESCRITA  
AÑO 2020

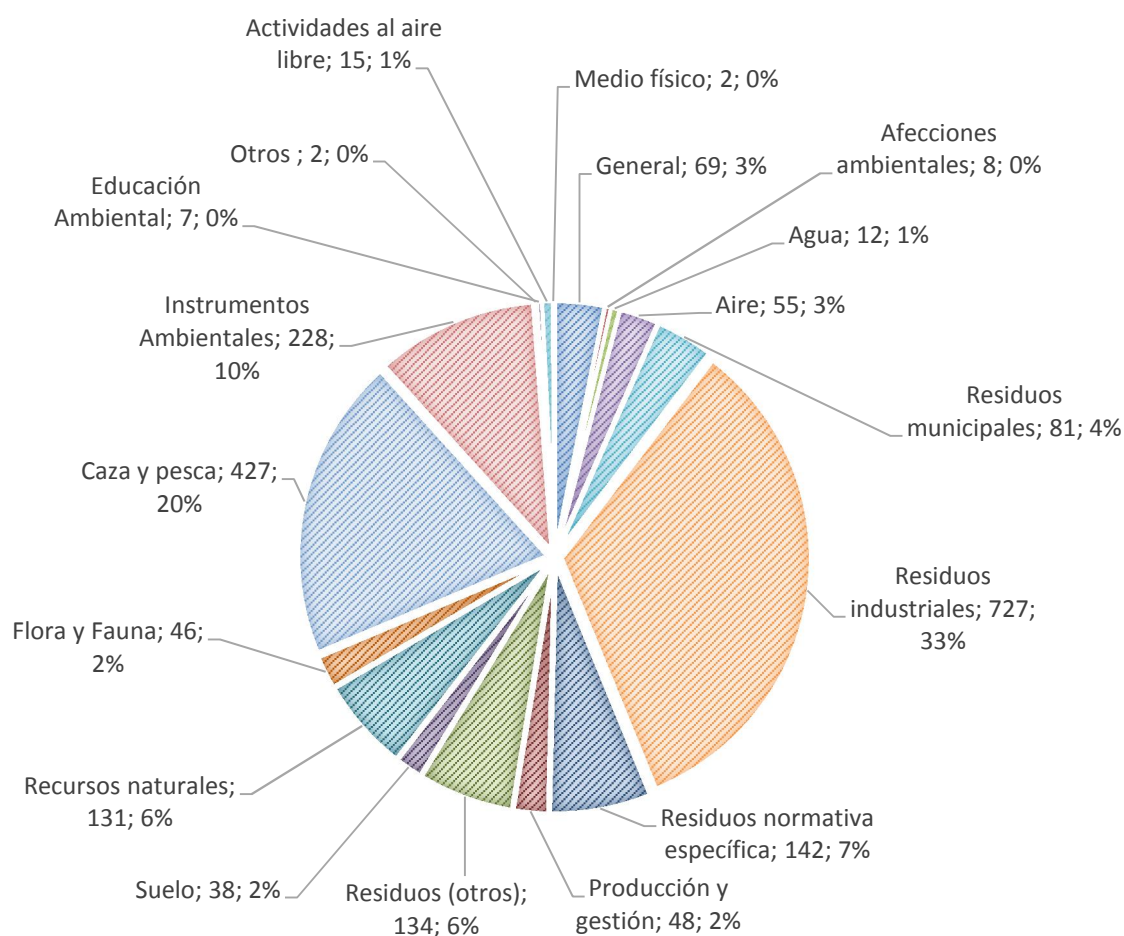


**PLAZOS DE RESPUESTA (% de peticiones según el  
plazo total de respuesta)**  
VÍA ESCRITA  
AÑO 2020



## 2. Áreas temáticas y tipo de información

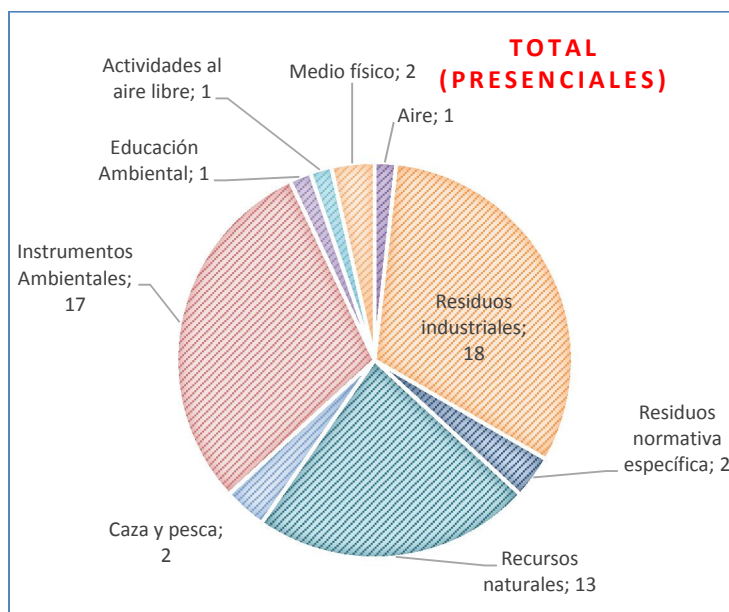
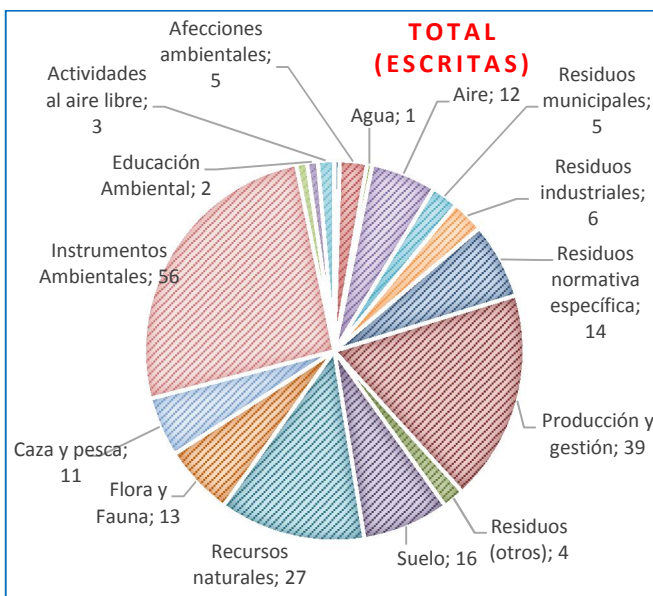
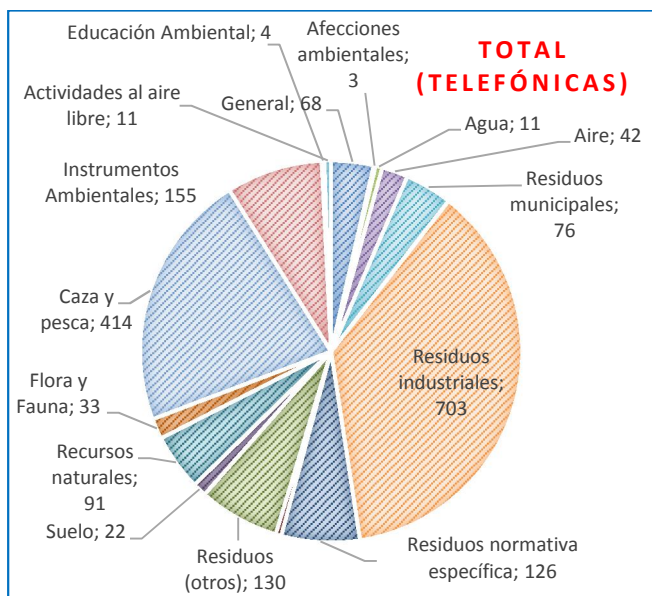
### ÁREAS TEMÁTICAS TOTAL (TELIFÓNICAS, PRESENCIAL Y ESCRITAS) PRIMER TRIMESTRE 2020



#### Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

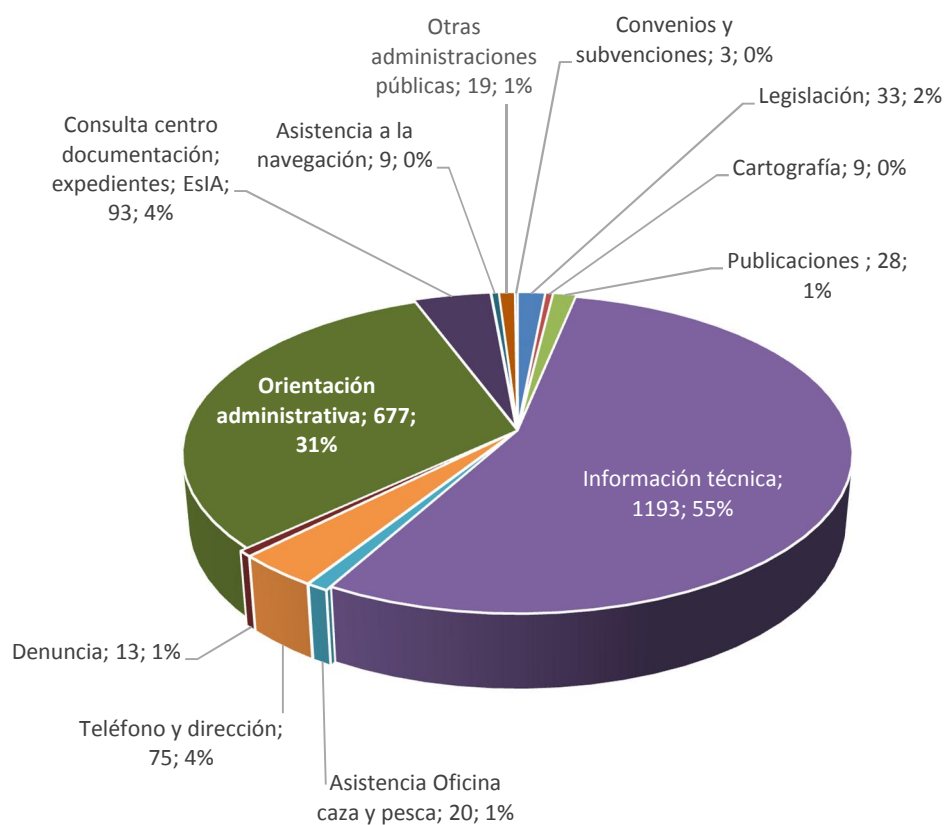
## ÁREAS TEMÁTICAS PRIMER TRIMESTRE 2020



### Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

**TIPO DE INFORMACIÓN**  
**(Telefónicas, Presencia y Escritas)**  
**PRIMER TRIMESTRE 2020**



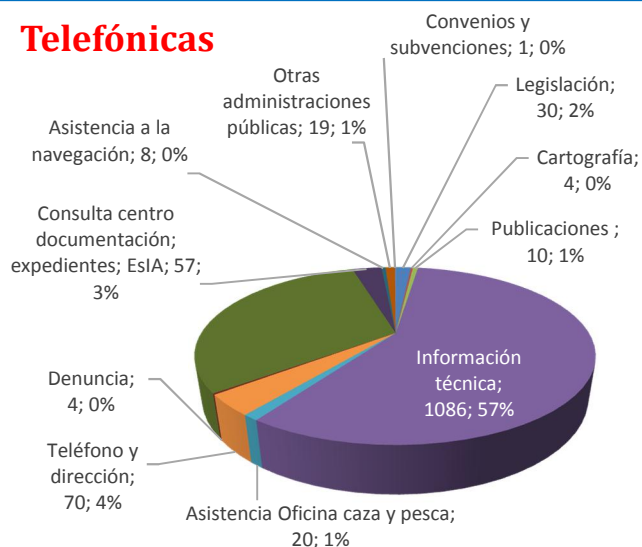
**Punto de Información Ambiental**

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)

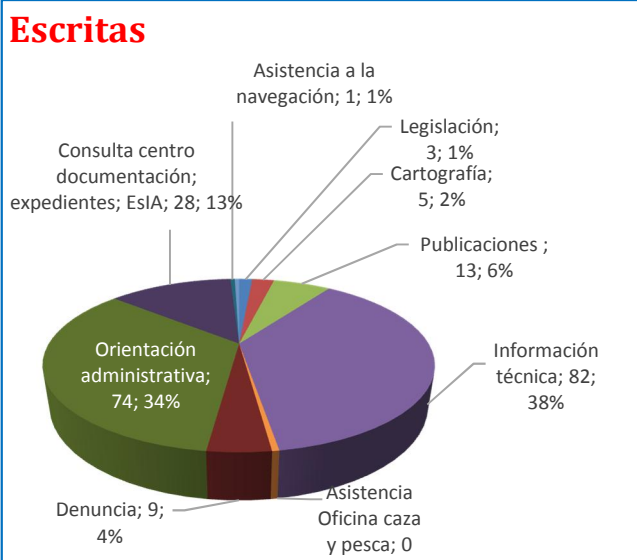


## TIPO DE INFORMACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2020

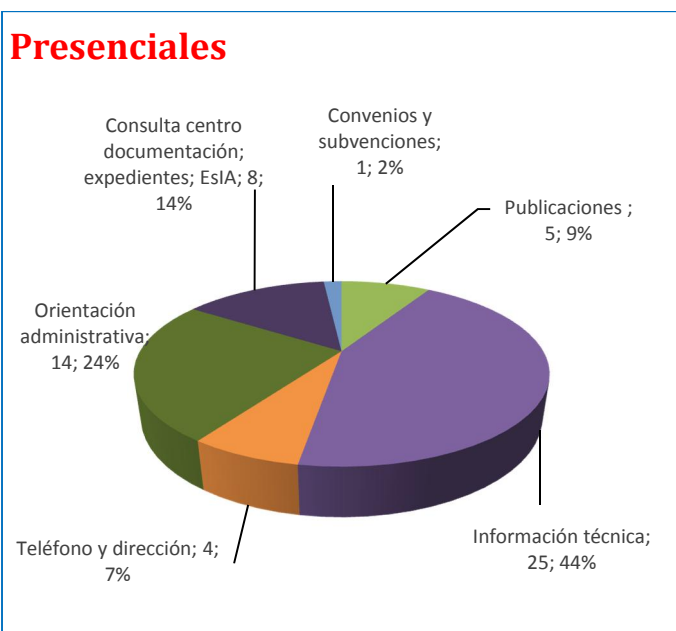
### Telefónicas



### Escritas



### Presenciales

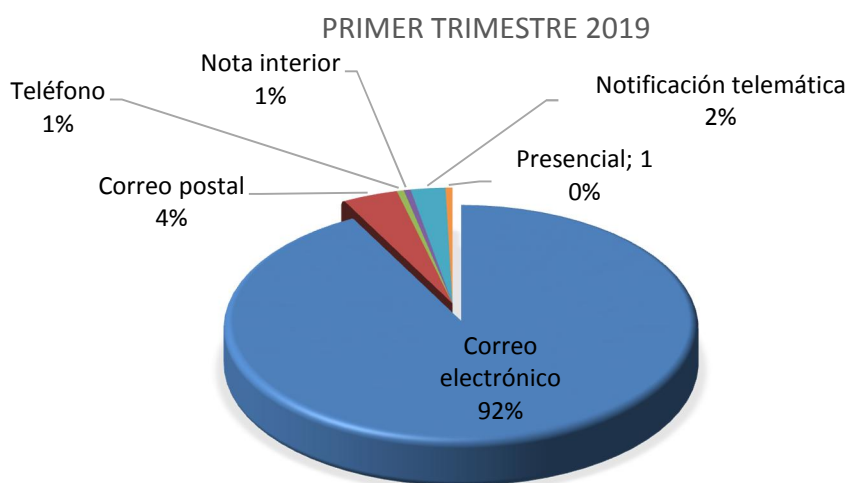


### 3. Variables de las peticiones

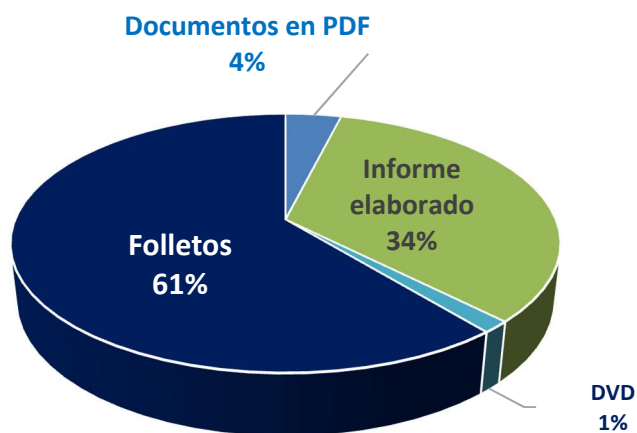
#### TIPO DE SOLICITANTE TODAS LAS VÍAS PRIMER TRIMESTRE 2020



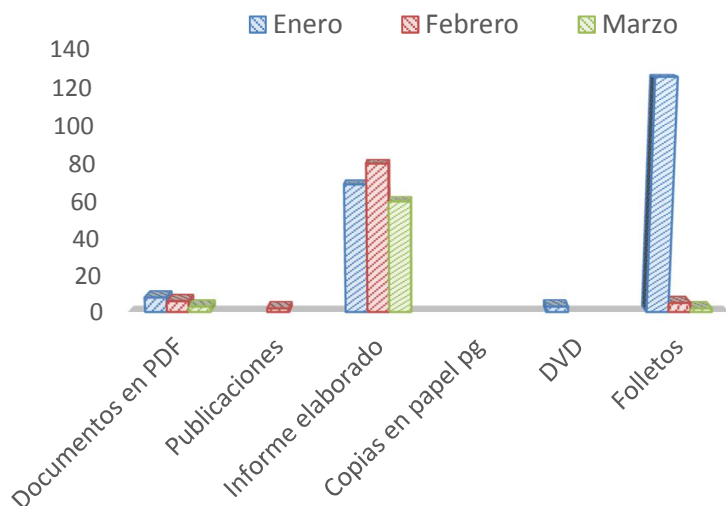
#### CANAL DE SALIDA DE LAS PETICIONES ESCRITAS



### TIPO Y CANTIDAD DE MATERIAL SOLICITADO (%) PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020



### TIPO Y CANTIDAD DE MATERIAL SOLICITADO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020



#### Punto de Información Ambiental

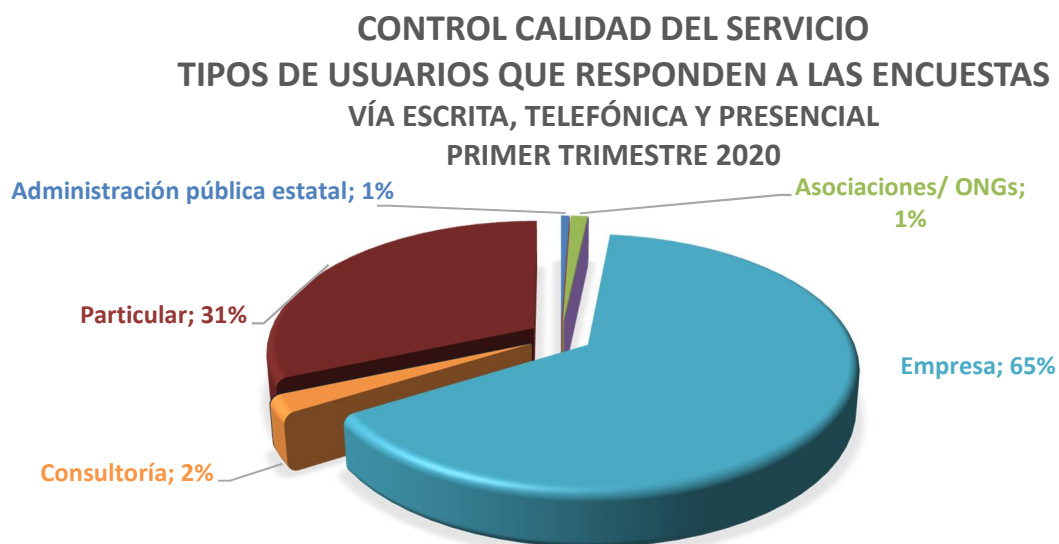
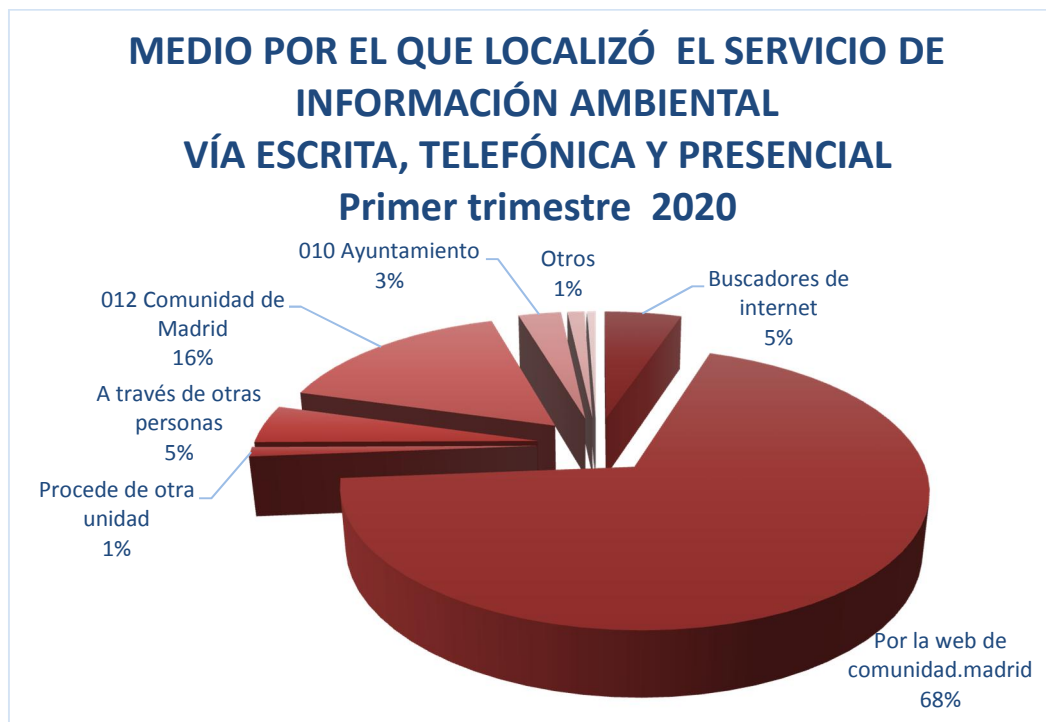
-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta  
28014 Madrid  
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)  
[info.ambiental@madrid.org](mailto:info.ambiental@madrid.org)



## MOTIVOS DE DENEGACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN BASE A LA LEY 27/2006 U OTRA LEY

TIPO DE DENEGACIÓN	ARTÍCULO	Nº	TIPO
PARCIAL	Artículo 10.2.b): se da traslado de la petición a la autoridad pública que la posee, informando de ello al solicitante.	10	4 particulares 2 otros organismos 2 empresas 1 ONG 1 organismo de la CM
DESESTIMADA	-	2	Particulares

#### 4. Control de calidad del servicio



## CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

### VÍA ESCRITA

PRIMER TRIMESTRE 2020



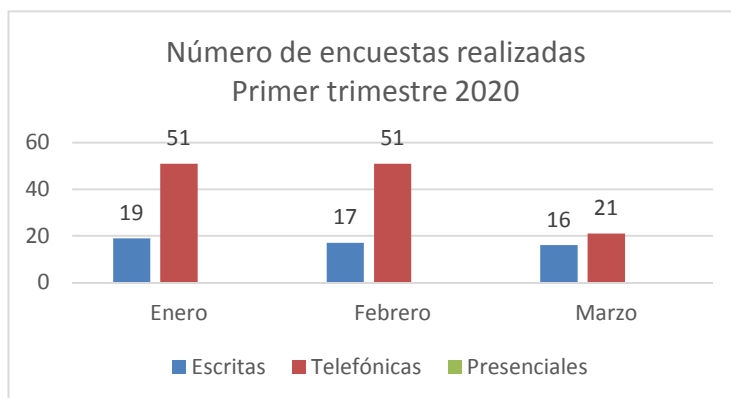
## CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO

### VÍA TELEFÓNICA

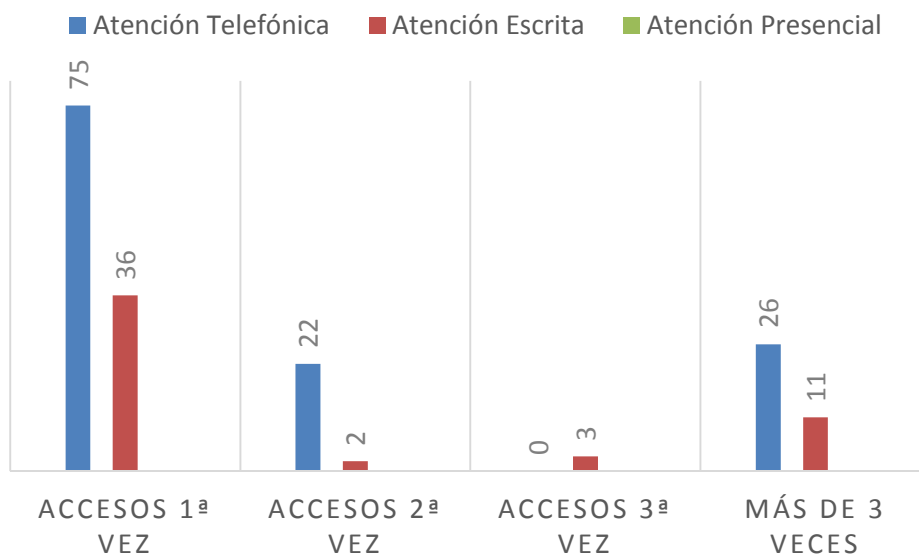
PRIMER TRIMESTRE 2020



Para analizar los datos de la calidad del servicio vía telefónica, hay que tener en cuenta la excepcionalidad del mes de marzo, en el que sólo se pudieron realizar encuestas telefónicas hasta el día 13 de marzo por la declaración de estado de alarma sanitaria.



## FIDELIDAD DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2020



## FIDELIDAD DE USUARIOS PORCENTAJE POR NÚMERO DE ACCESOS PRIMER TRIMESTRE 2019

