

INFORME ESTADÍSTICO SOBRE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AMBIENTAL

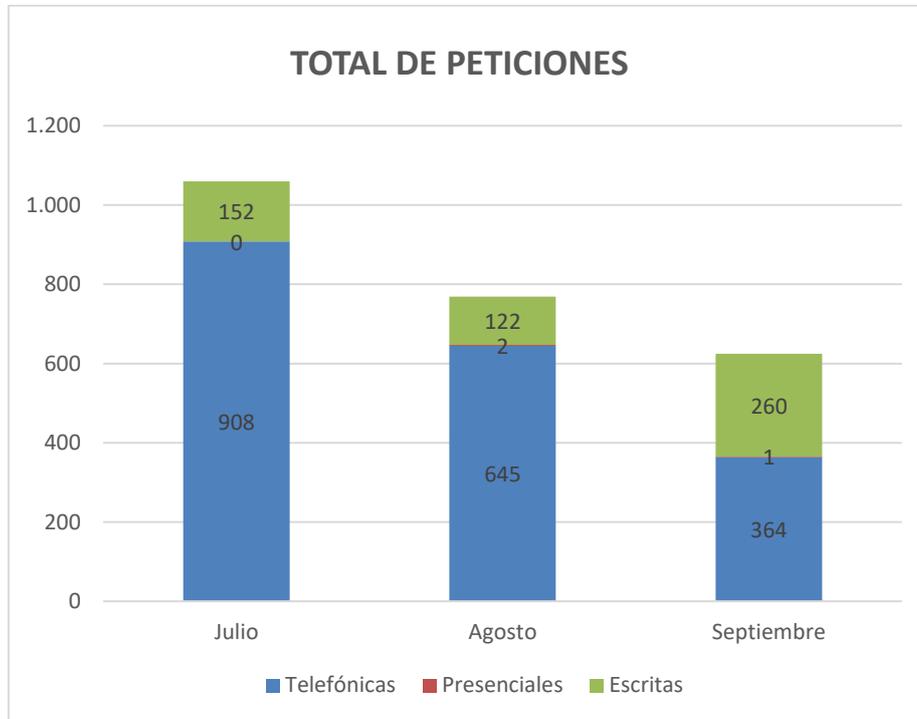
*ÁREA DE INFORMACIÓN AMBIENTAL Y COORDINACIÓN DE CONTENIDOS WEB
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS Y ORGANIZACIÓN
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y AGRICULTURA
COMUNIDAD DE MADRID*

Tercer trimestre 2021

Punto de Información Ambiental

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

1. Total de peticiones de información de las solicitudes recibidas

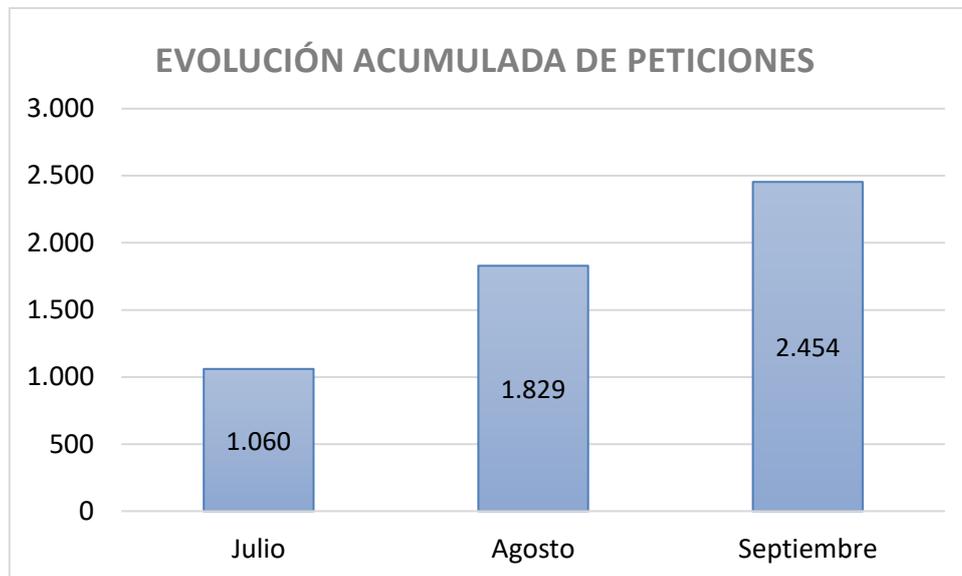


Notas:

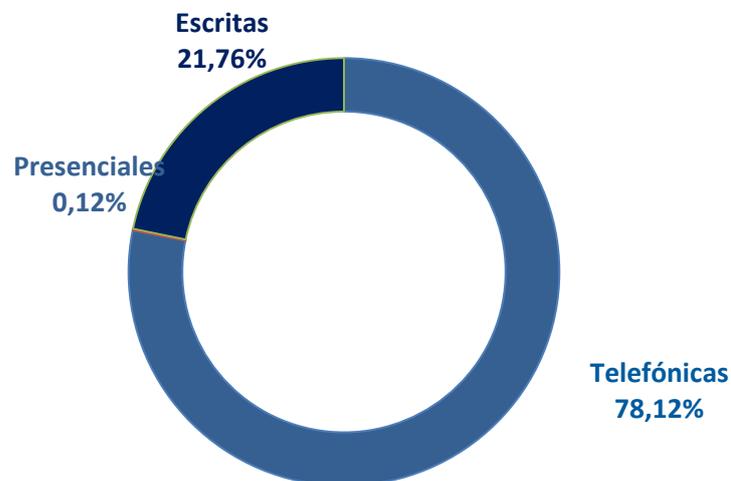
- Una misma solicitud puede incluir varias peticiones de información diferentes, de temáticas distintas
- A partir del mes de junio de 2020 se habilitó un sistema de cita previa para la atención presencial los martes. Gracias a ello, las peticiones presenciales se han podido solucionar por teléfono en su práctica totalidad.
- En septiembre de 2021 se puso en marcha un contestador automático que ofrece distintas opciones al ciudadano y le orienta hacia el canal que puede resolver sus dudas. Con este sistema, han descendido significativamente las solicitudes telefónicas que se reciben, en especial, han disminuido las consultas que no eran de temática ambiental o cuyo ámbito no era competencia del Área de Información Ambiental y Coordinación de Contenidos Web.

Punto de Información Ambiental

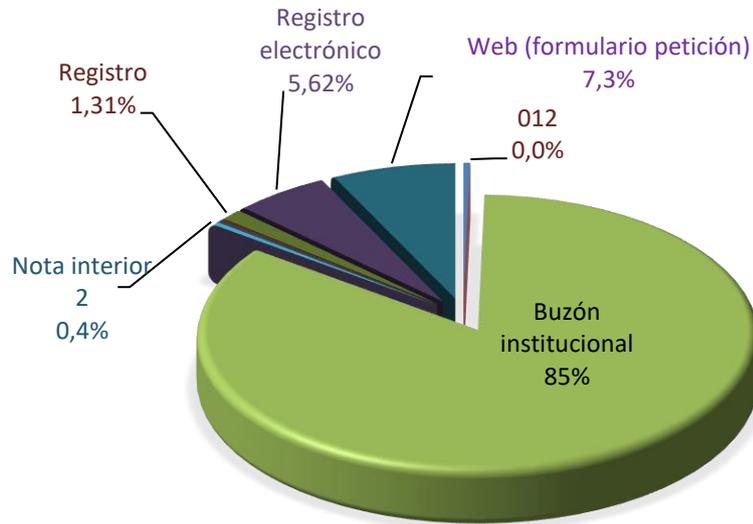
-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta
28014 Madrid
Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)
info.ambiental@madrid.org



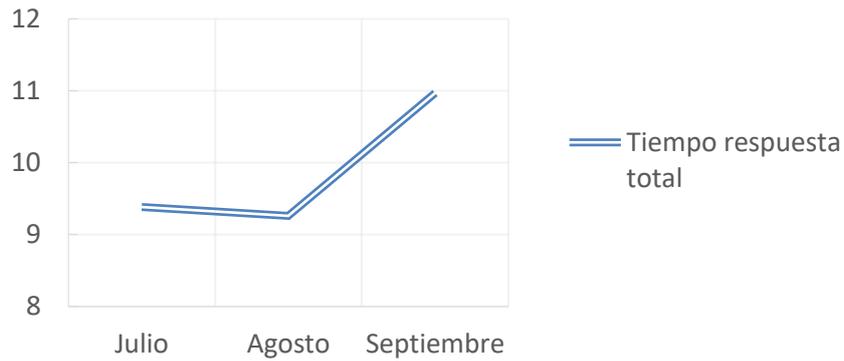
VÍA DE SOLICITUD



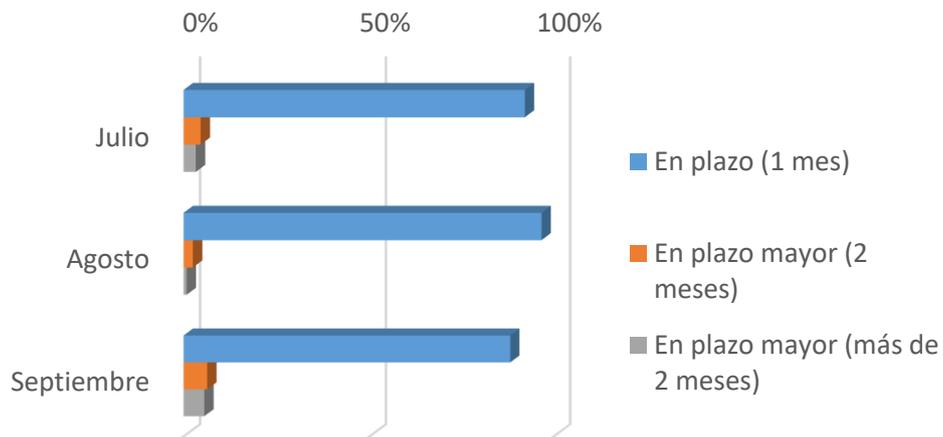
CANAL DE ENTRADA DE LAS PETICIONES ESCRITAS



TIEMPO MEDIO RESPUESTAS PETICIONES ESCRITAS (MEDIA MENSUAL EN DÍAS)

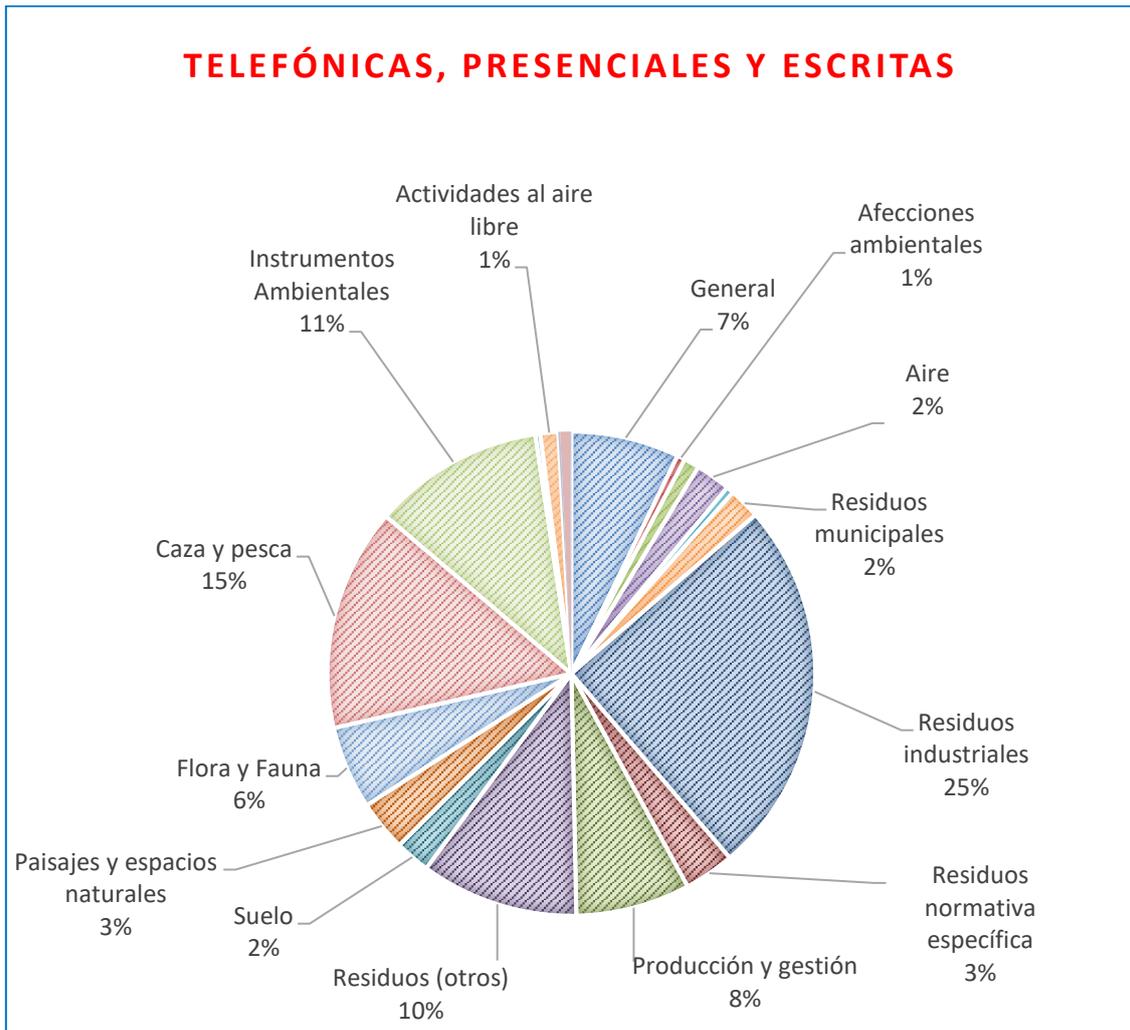


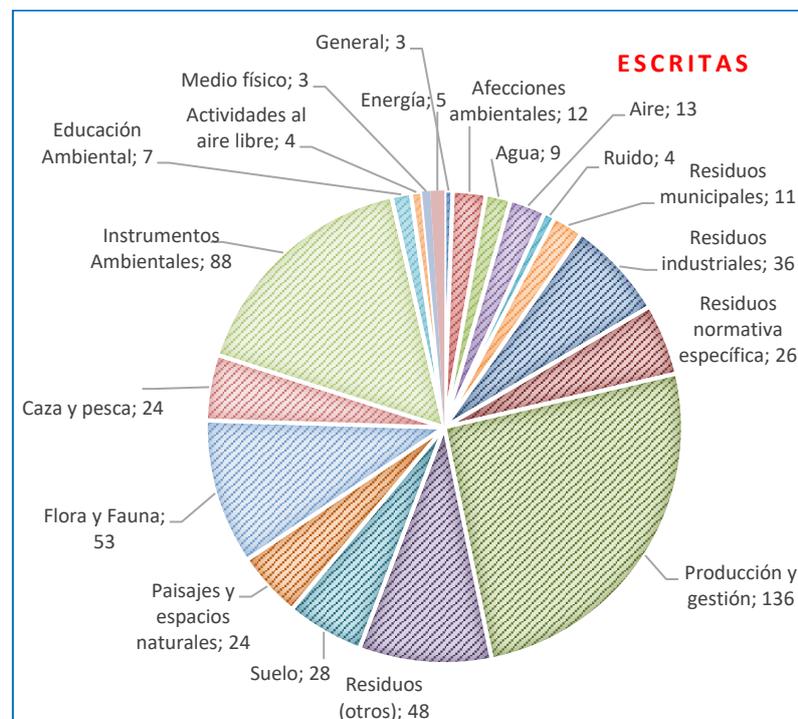
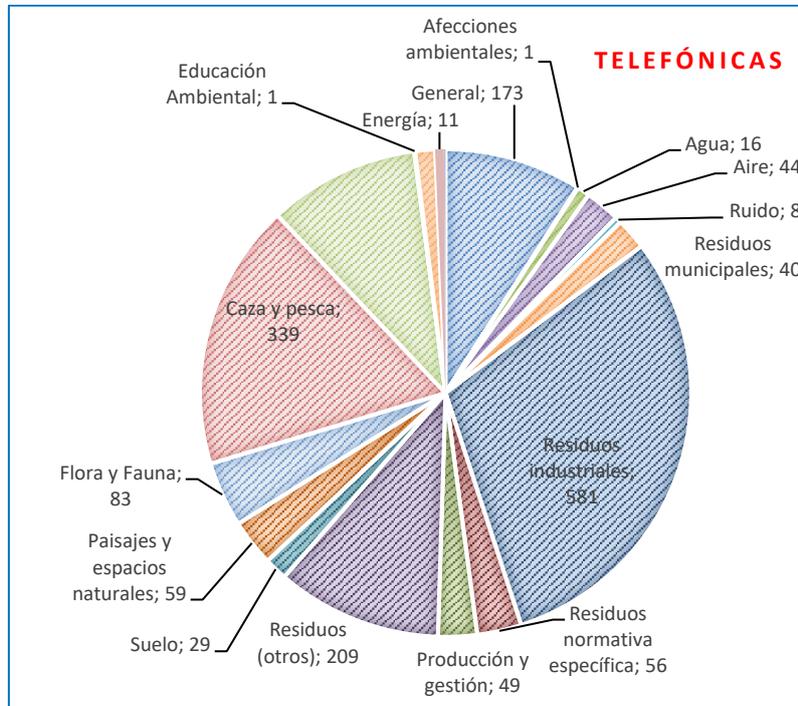
PLAZOS DE RESPUESTA (% DEL TOTAL) VÍA ESCRITA



2. Áreas temáticas y tipo de información

2.1. ÁREAS TEMÁTICAS

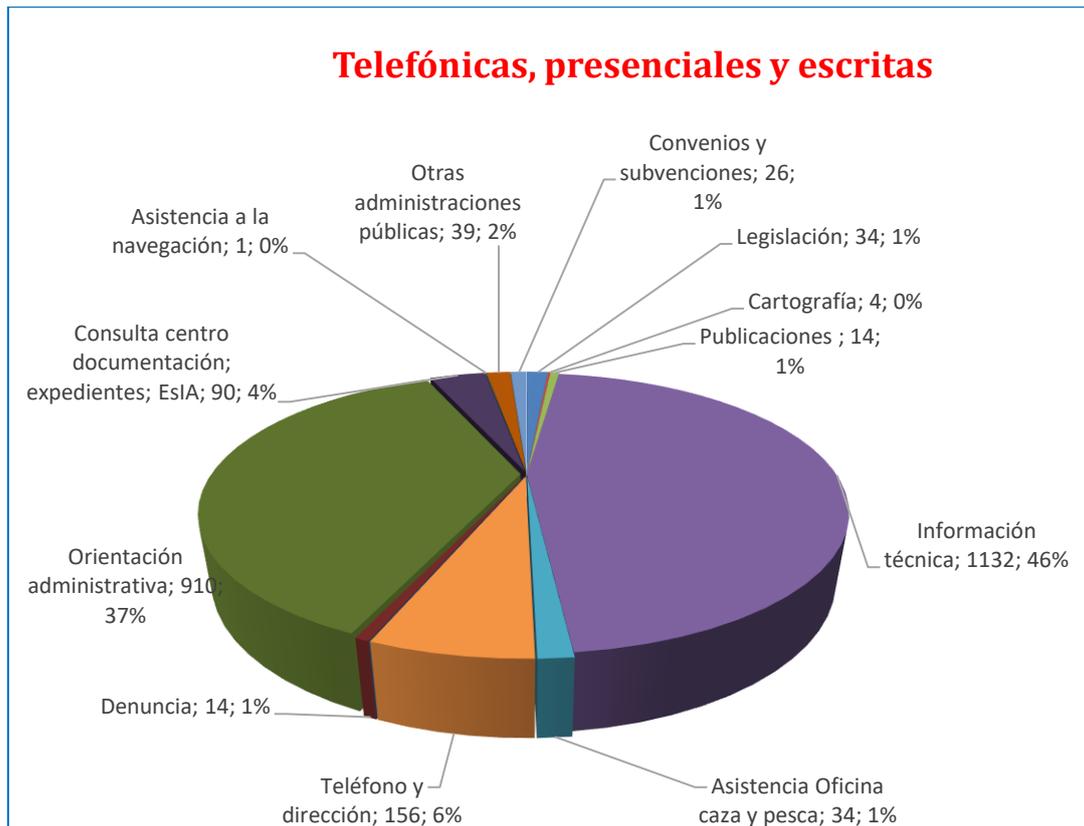




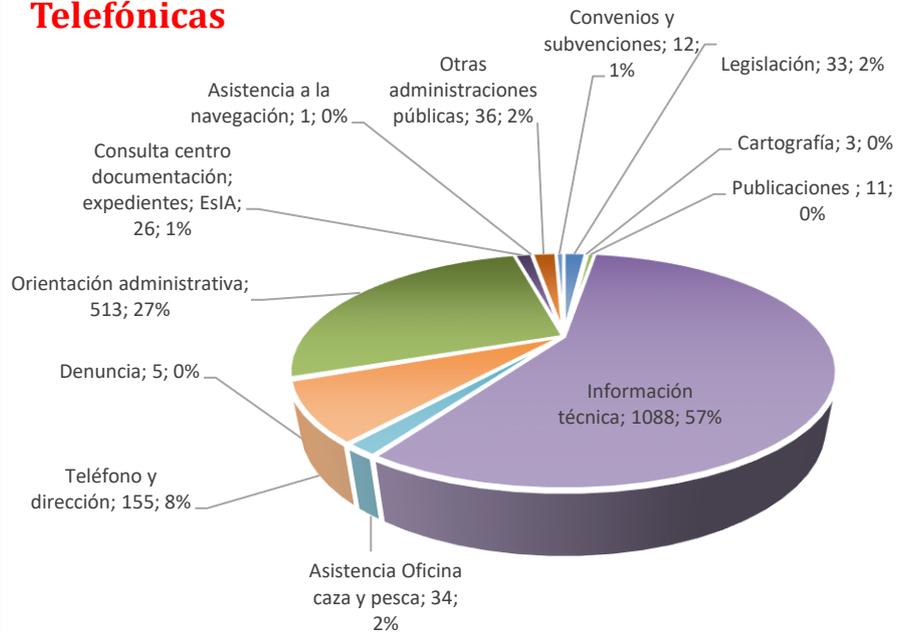
Punto de Información Ambiental

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

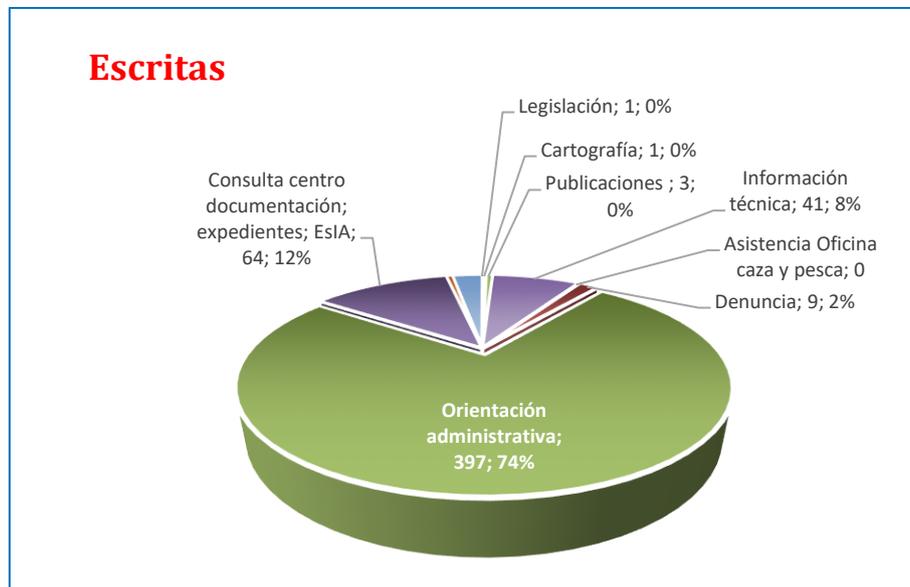
2.2. TIPO DE INFORMACIÓN



Telefónicas

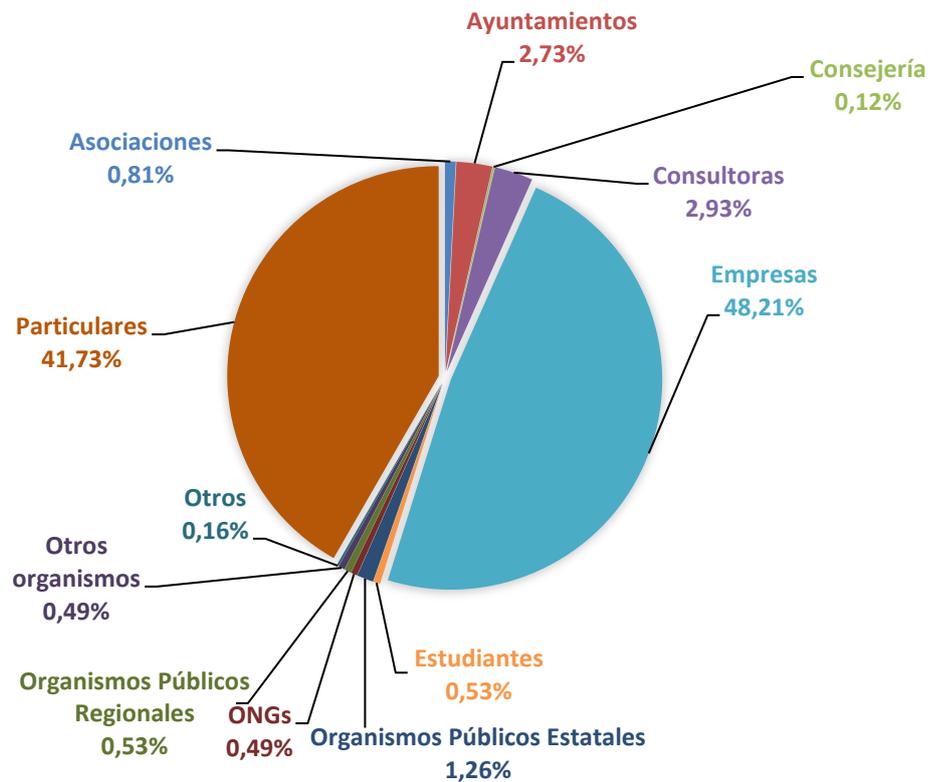


Escritas

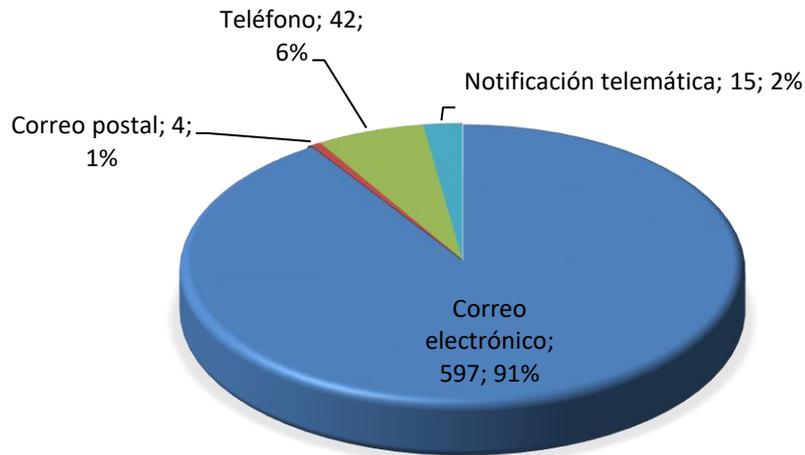


3. Variables de las peticiones

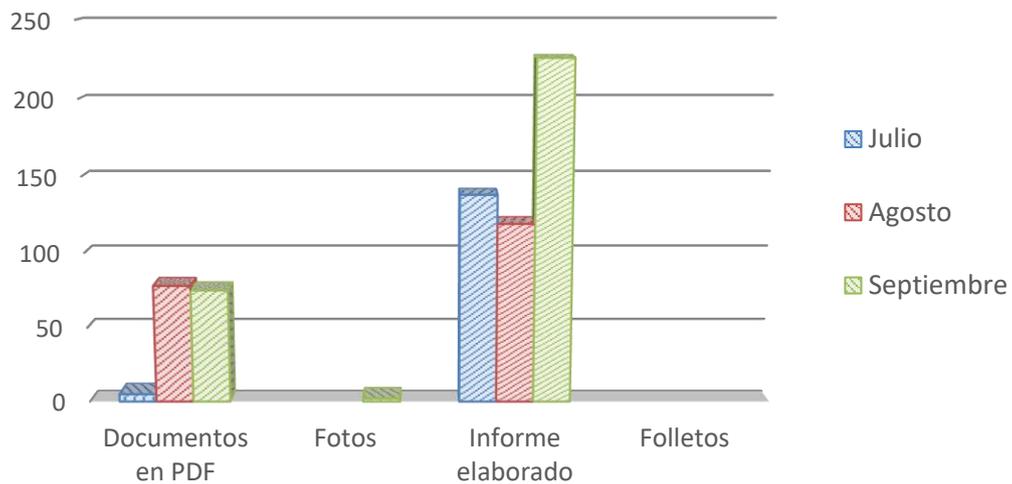
TIPO DE SOLICITANTE TODAS LAS VÍAS

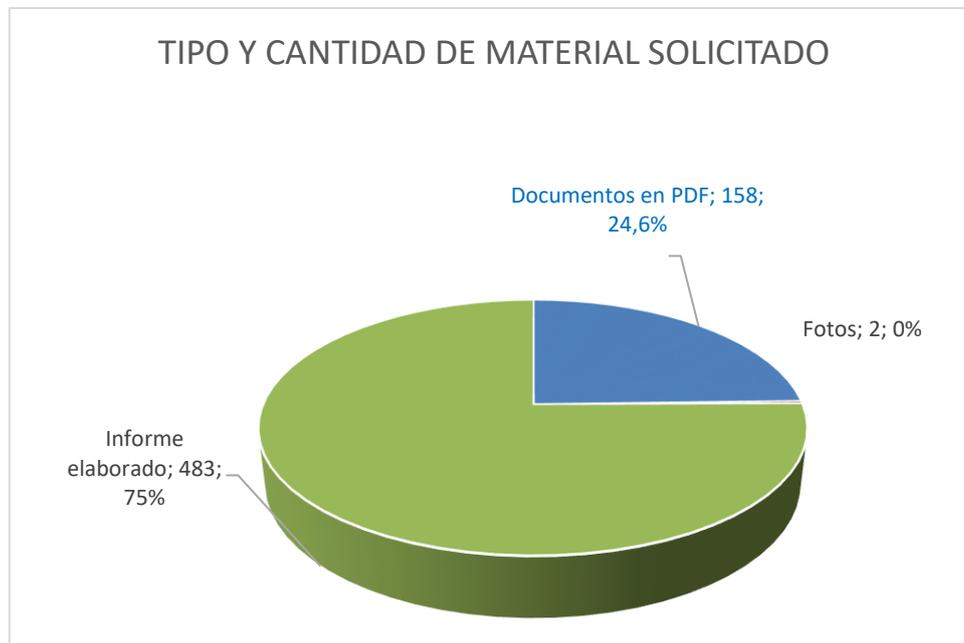


CANAL DE SALIDA DE LAS PETICIONES ESCRITAS



TIPO Y CANTIDAD DE MATERIAL SOLICITADO





¹ Orden 1461/2009, de 14 de mayo, de actualización de las cuantías de los precios públicos de venta de cartografía, fotografía aérea y desarrollo de los epígrafes G01 y G02 del catálogo de precios públicos

Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta

28014 Madrid

Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)

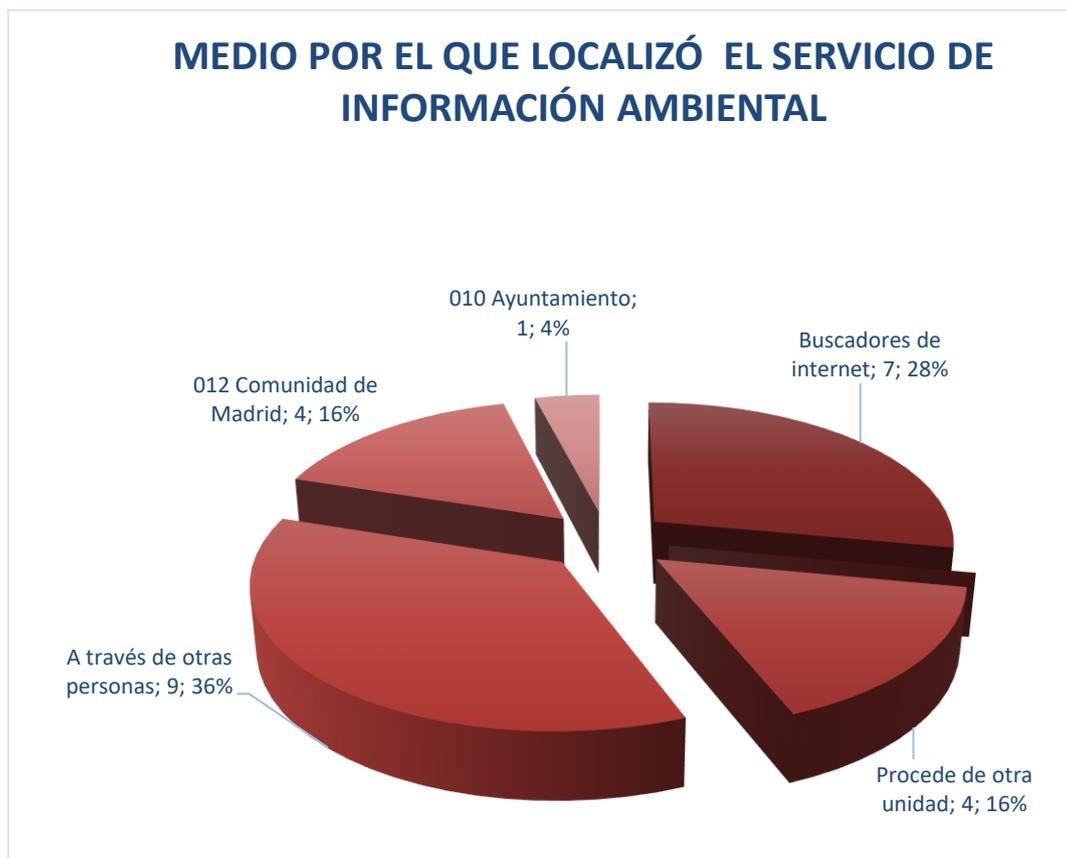
info.ambiental@madrid.org

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

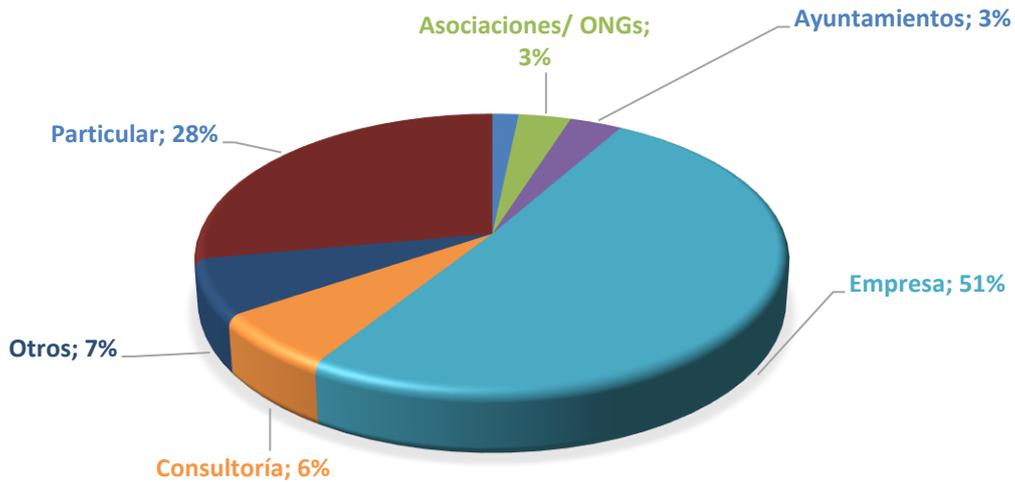
TIPO DENEGACIÓN	ARTÍCULO	Nº	TIPO
TOTAL	Denegada Art. 13.2.C: la información está sujeta a trámite disciplinario	1	1 ONG
PARCIAL	Artículo 10.2.b): se informa directamente al solicitante sobre la autoridad pública a la que ha de dirigirse.	12	1 estudiante, 1 empresa, 10 particulares
TRASLADADA	Artículo 10.2.b): se da traslado de la petición a la autoridad pública que la posee, informando de ello al solicitante.	32	21 empresas, 7 particulares, 2 organismos públicos

4. Control de calidad del servicio

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO REALIZADA PARA LAS PETICIONES ESCRITAS



TIPOS DE USUARIOS QUE RESPONDEN A LAS ENCUESTAS VÍA ESCRITA

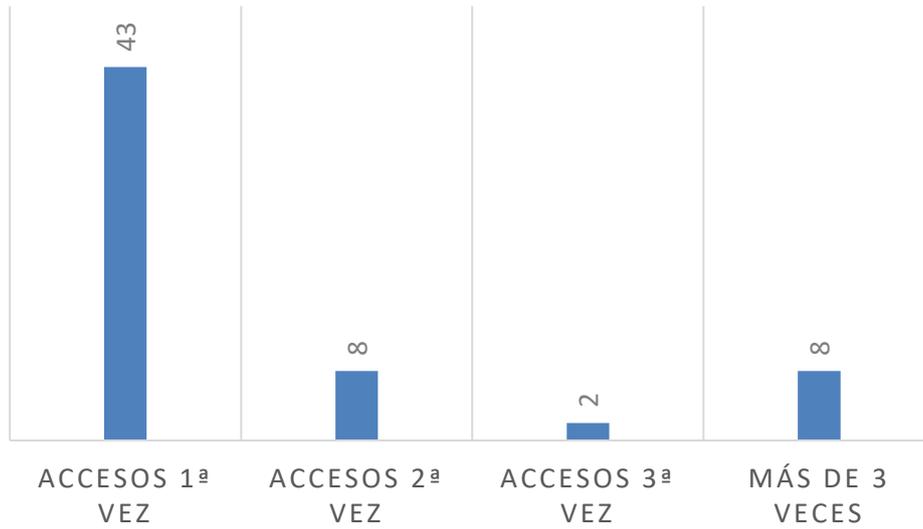


CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO VÍA ESCRITA

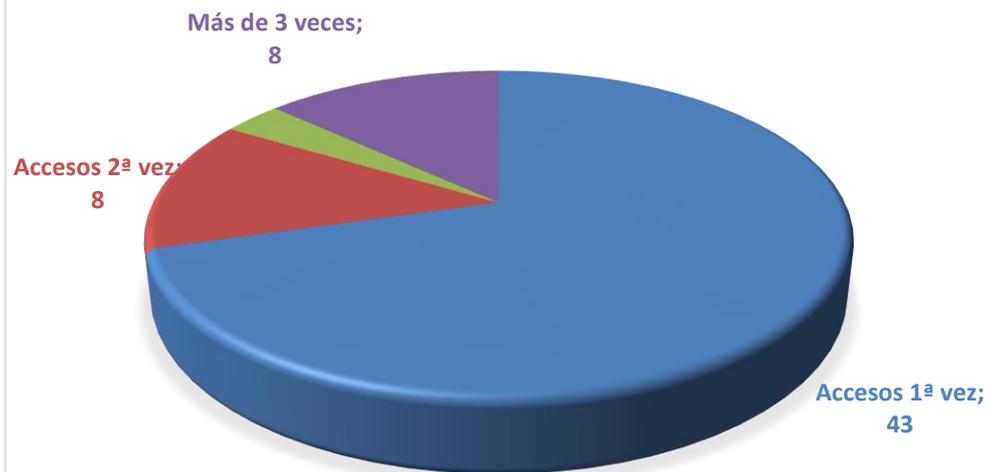


FIDELIDAD DE USUARIOS

■ Atención Escrita



FIDELIDAD DE USUARIOS PORCENTAJE POR NÚMERO DE ACCESOS



Punto de Información Ambiental

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