

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 Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
COMUNIDAD DE MADRID*

Año 2018

Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta

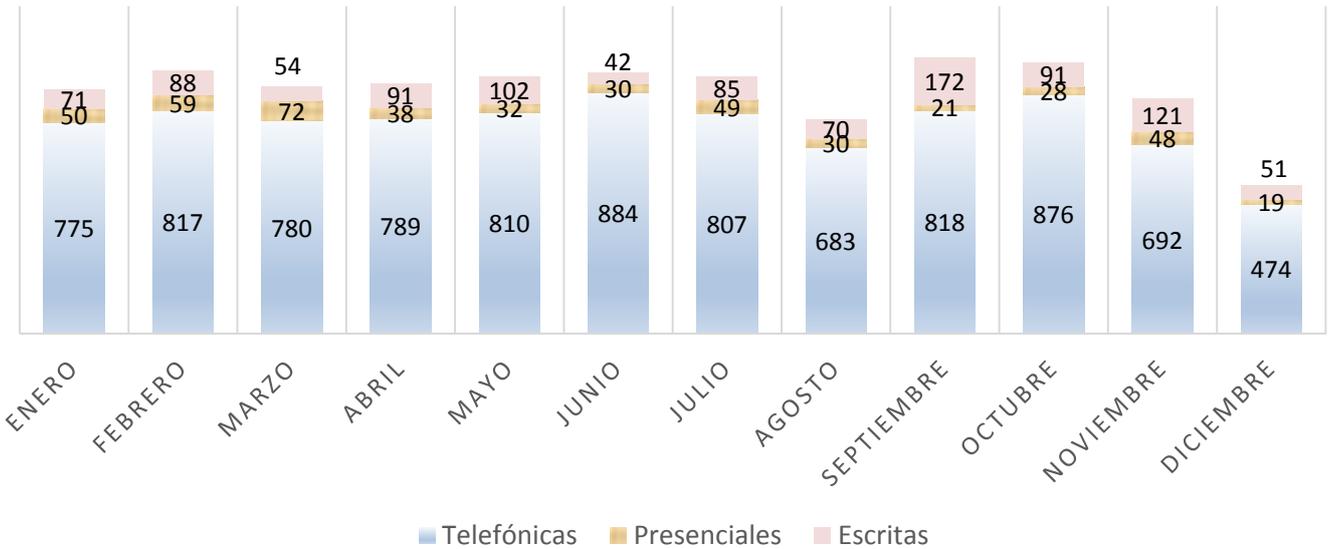
28014 Madrid

Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)

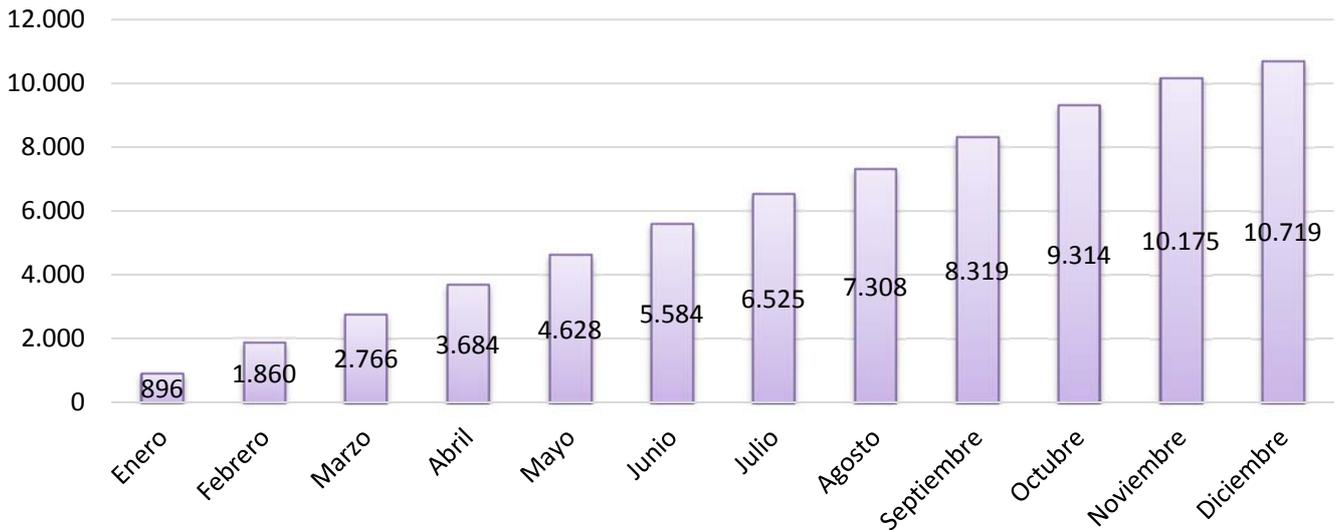
info.ambiental@madrid.org

1. Total de solicitudes recibidas

TOTAL DE SOLICITUDES ANUAL 2018



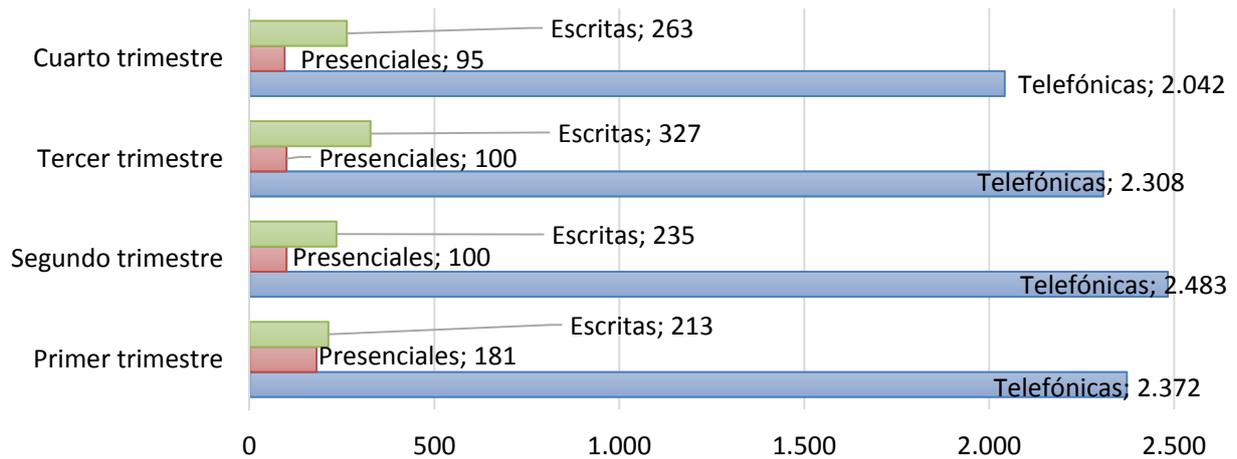
EVOLUCIÓN ACUMULADA DE SOLICITUDES ANUAL 2018



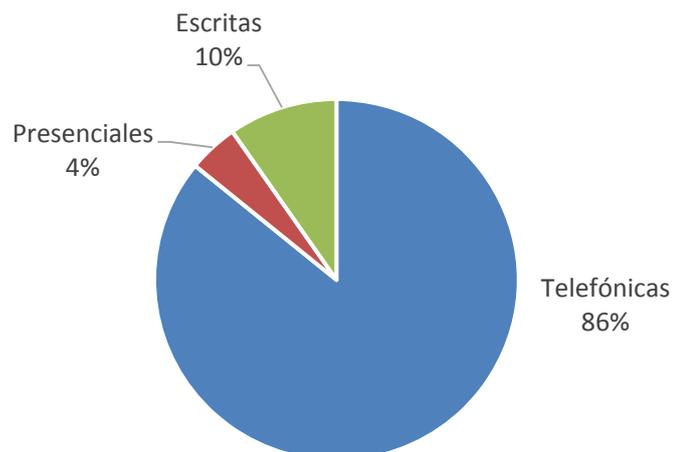
Punto de Información Ambiental

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

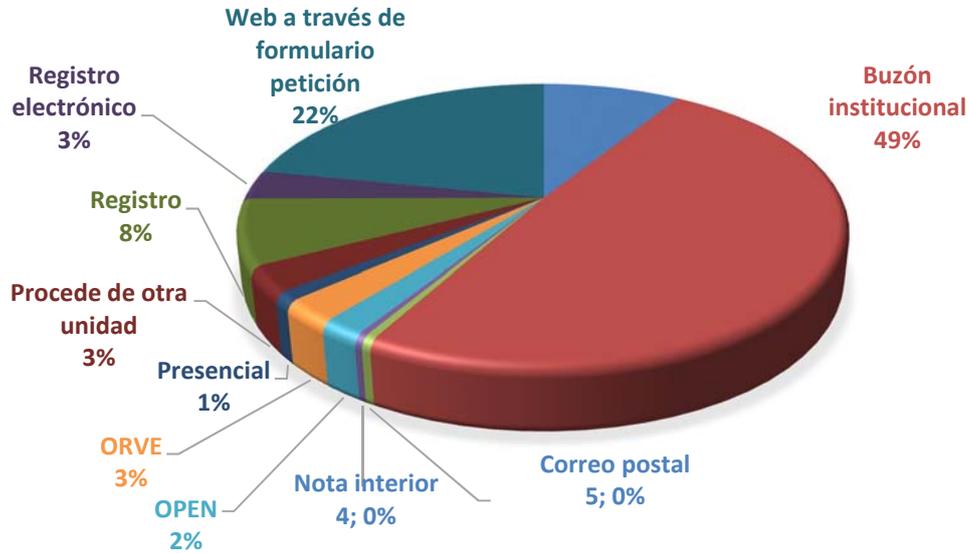
EVOLUCIÓN DE SOLICITUDES POR TRIMESTRE ANUAL TRIMESTRE 2018



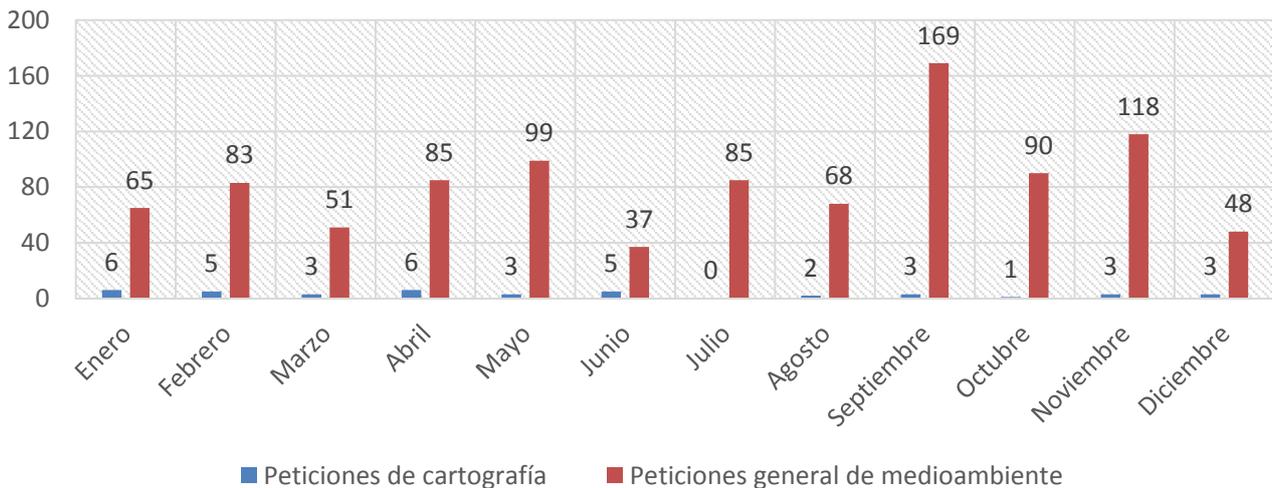
VÍA DE SOLICITUD ANUAL 2018



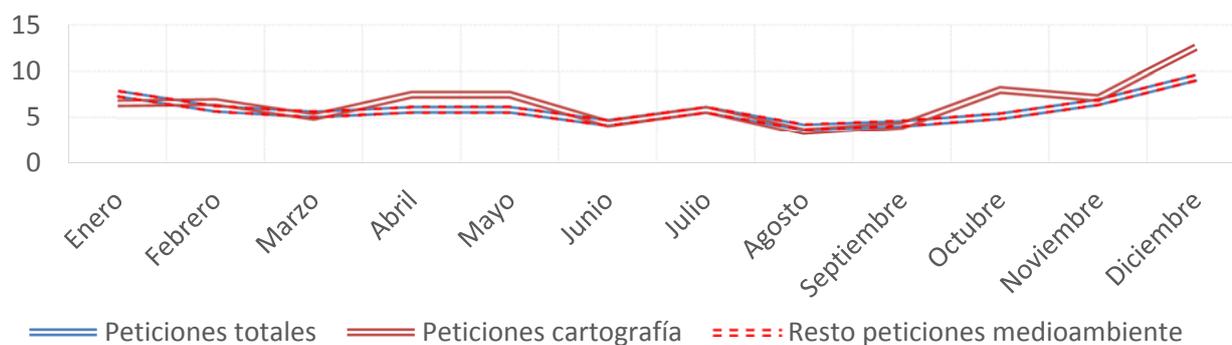
CANAL DE ENTRADA DE LAS PETICIONES ESCRITAS ANUAL 2018



SOLICITUDES DE CARTOGRAFÍA CON RESPECTO AL TOTAL DE ESCRITAS (%) ANUAL 2018

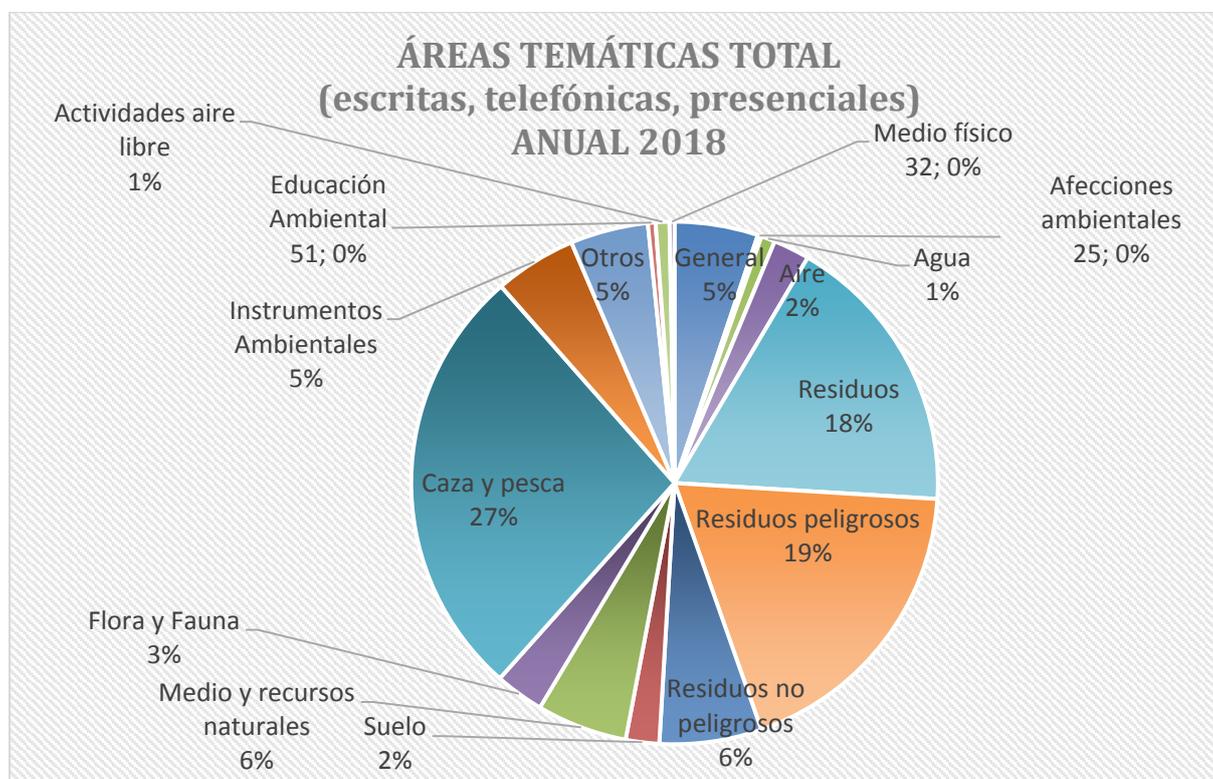


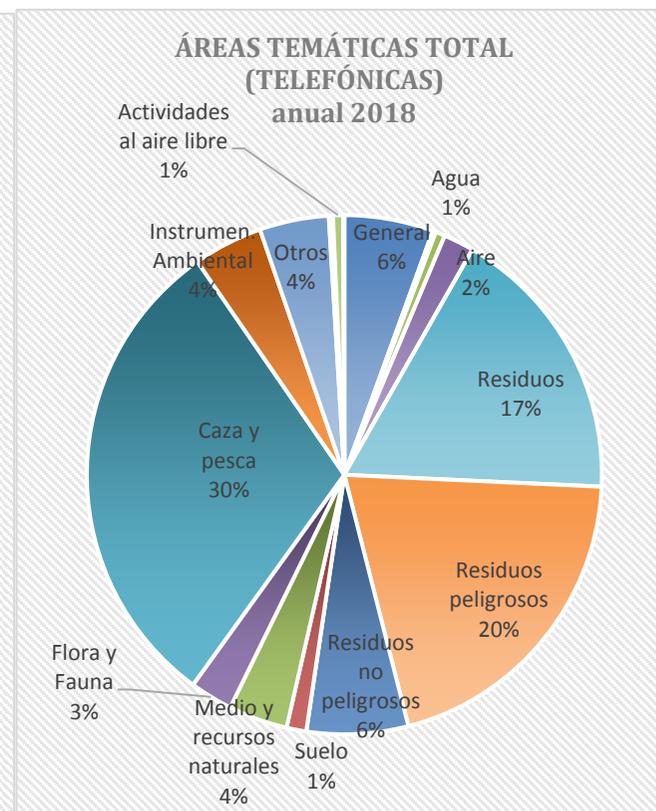
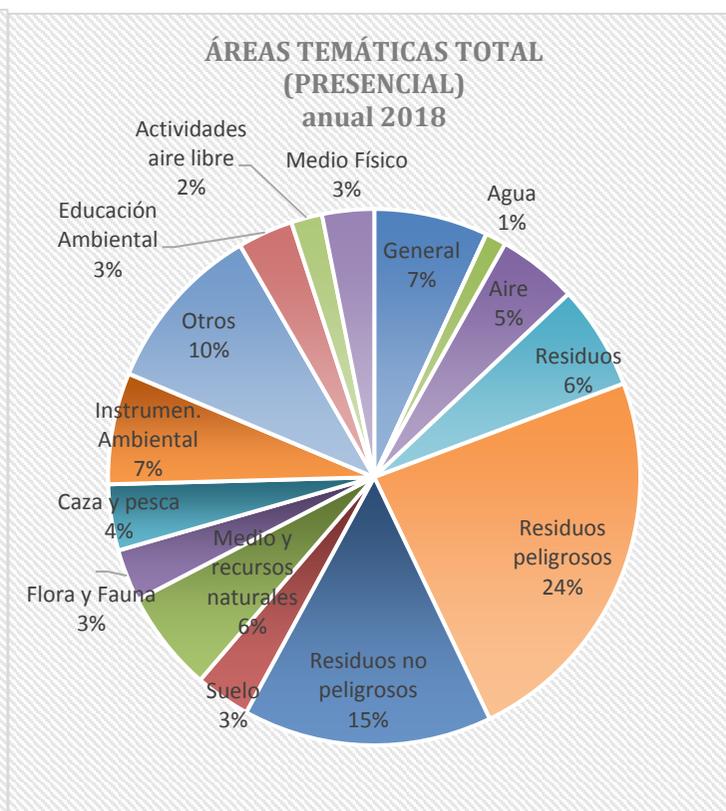
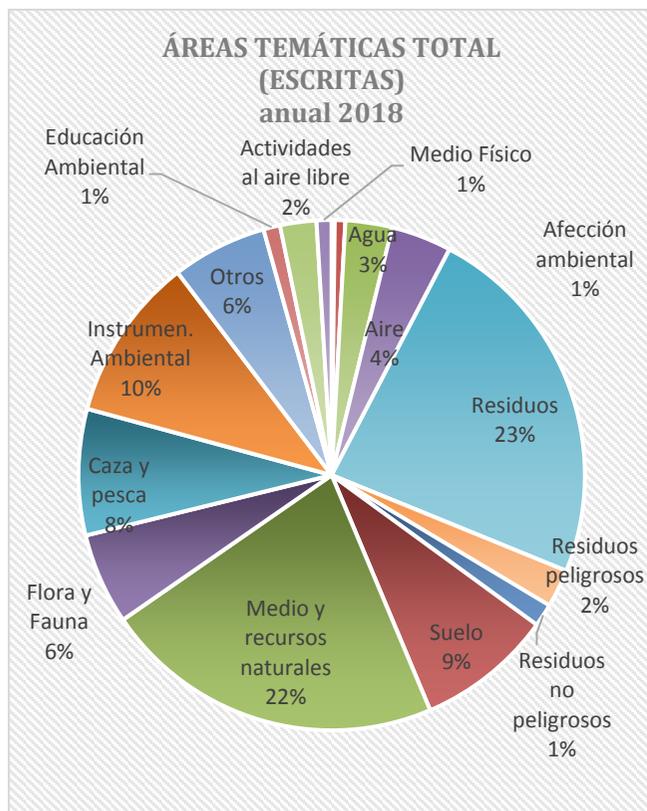
TIEMPO MEDIO EN LAS RESPUESTAS DE PETICIONES VÍA ESCRITA (MEDIA MENSUAL EN DÍAS) ANUAL 2018



Nota: La media de tiempo de respuesta de las peticiones vía escrita incluidas de temática general y cartografía coincide con el tiempo medio de las peticiones de medio ambiente cuya temática no incluye cartografía.

2. Áreas temáticas y tipo de información





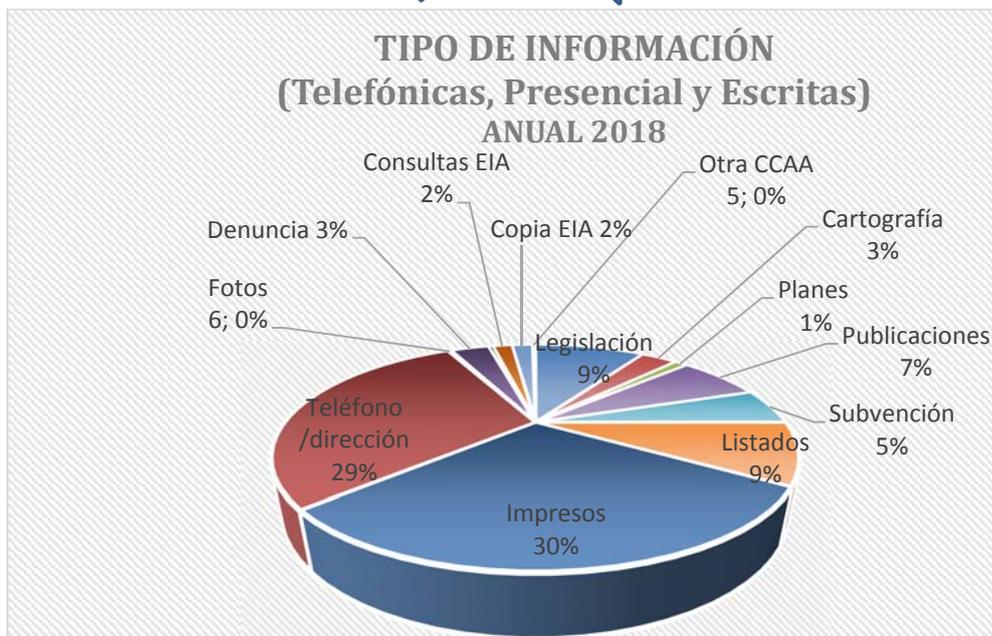
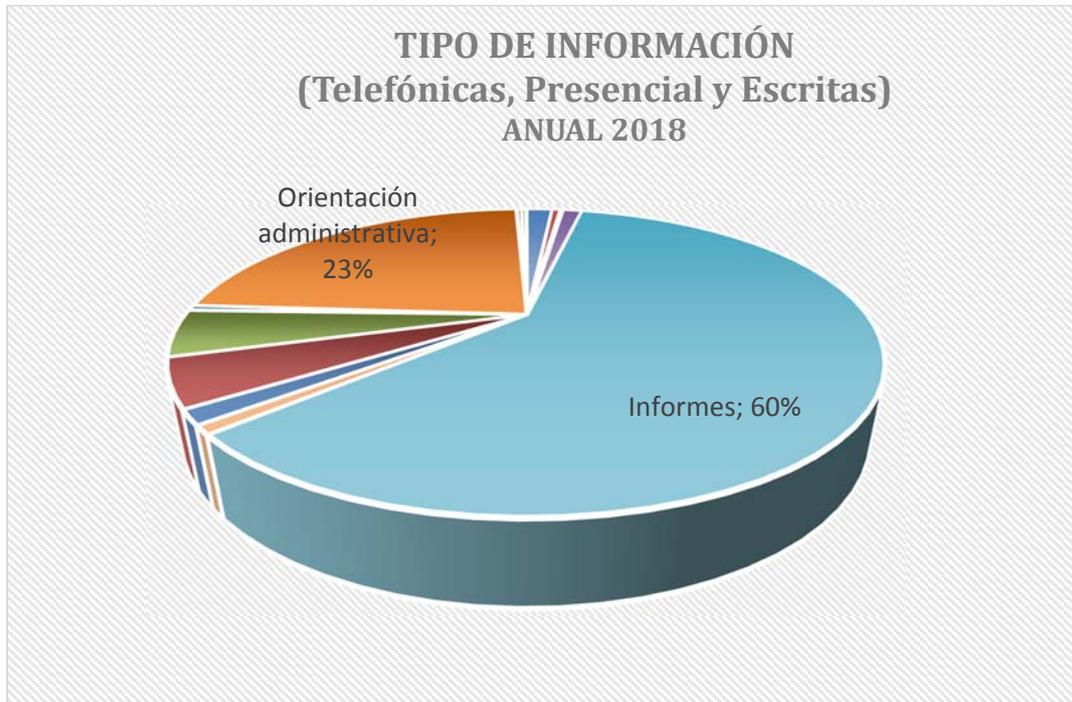
Punto de Información Ambiental

-C/ Alcalá, 16, 2ª Planta

28014 Madrid

Telfs.: 901 525 525 (91 4382936)

info.ambiental@madrid.org



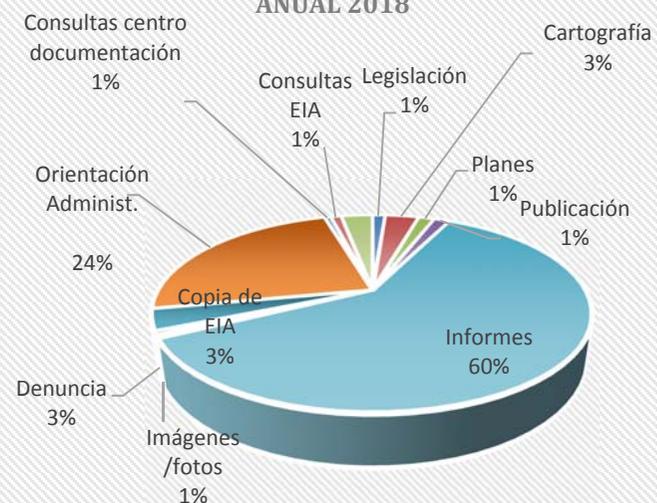
**TIPO DE INFORMACIÓN
 (Telefónicas)
 ANUAL 2018**



**TIPO DE INFORMACIÓN
 (Presencial)
 ANUAL 2018**



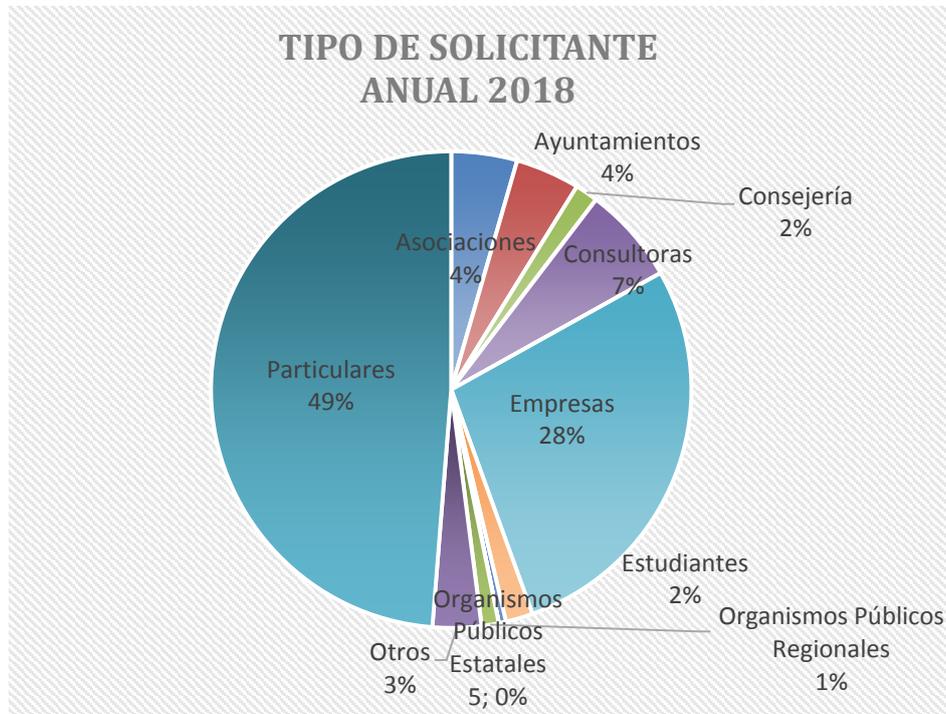
**TIPO DE INFORMACIÓN
 (Escritas)
 ANUAL 2018**



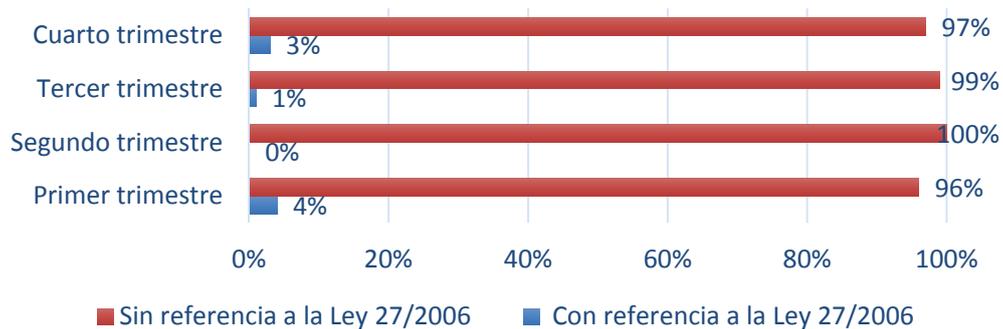
Punto de Información Ambiental

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

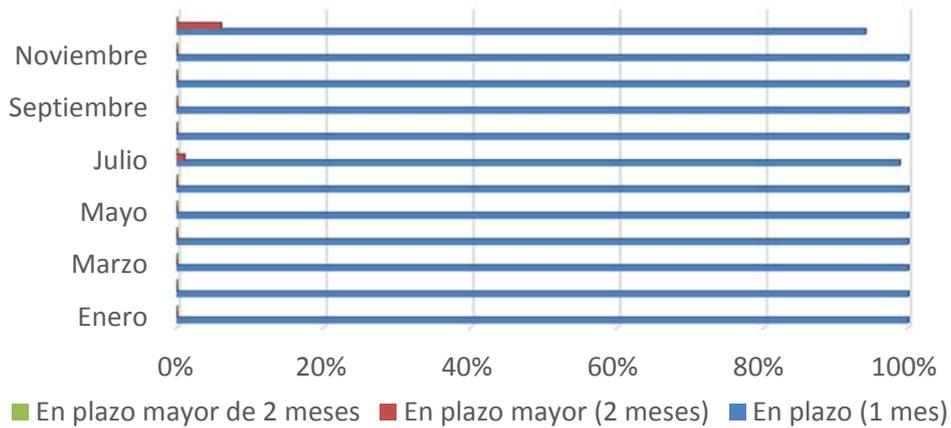
3. Variables de las peticiones



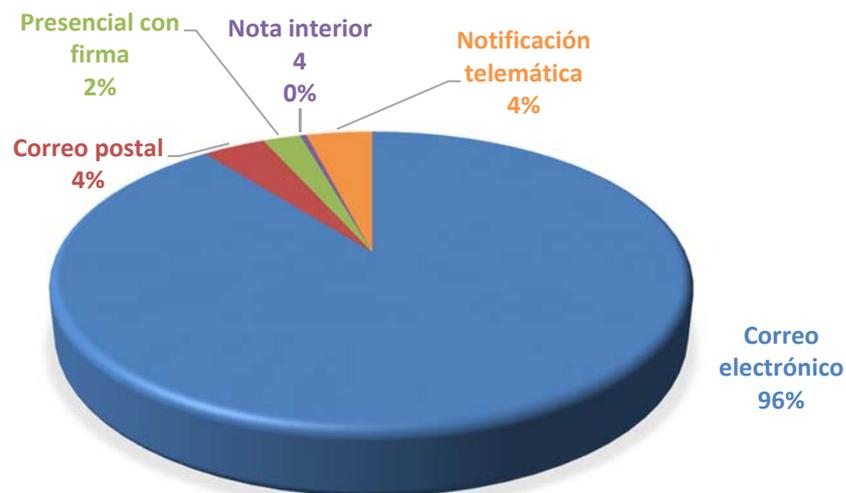
PETICIONES QUE HACEN REFERENCIA A LA LEY 27/2006 DE INFORMACIÓN AMBIENTAL VÍA ESCRITA ANUAL 2018



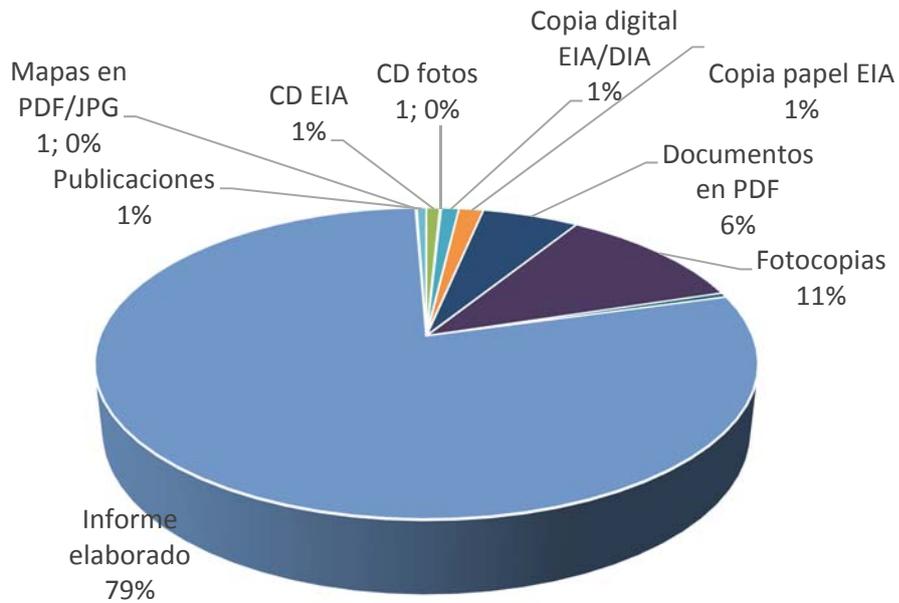
PLAZOS DE RESPUESTA (% DEL TOTAL) VÍA ESCRITA ANUAL TRIMESTRE 2018



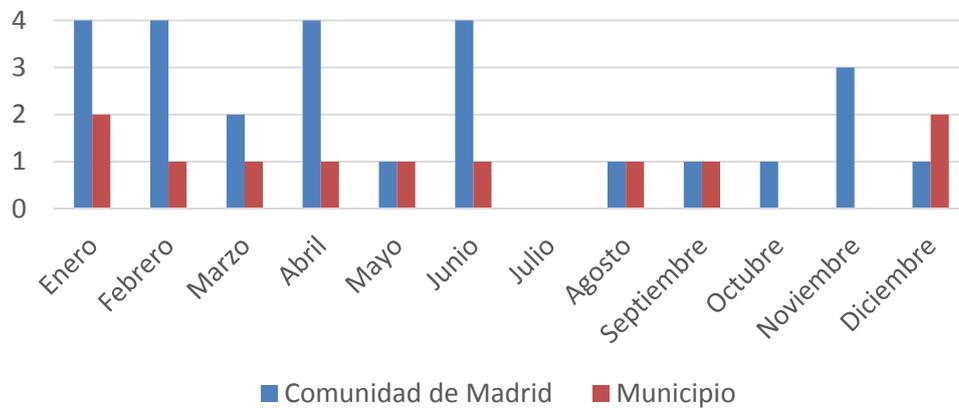
CANAL DE SALIDA DE LAS PETICIONES ESCRITAS ANUAL 2018



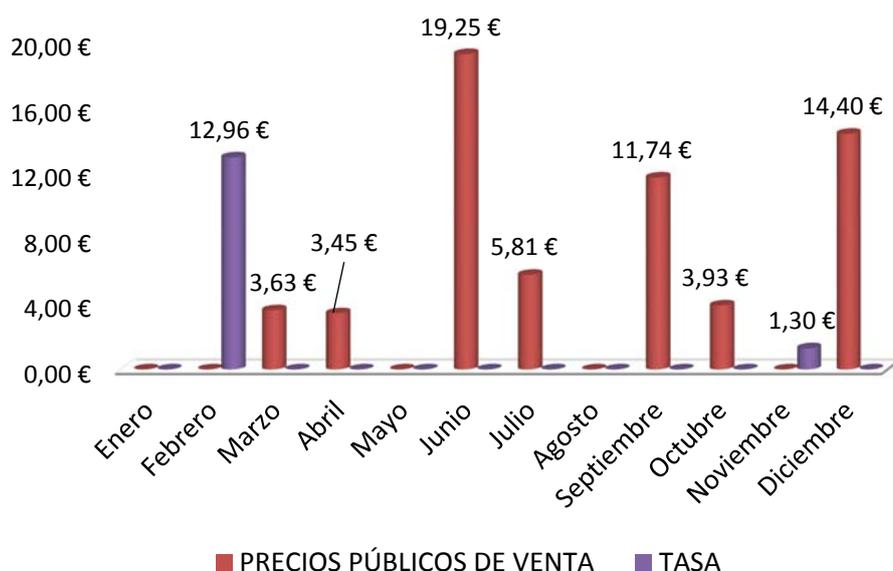
TIPO DE MATERIAL SOLICITADO (%) ANUAL 2018



ÁMBITO GEOGRÁFICO SOLICITADO DE CARTOGRAFÍA Vía escrita ANUAL 2018



INGRESOS ASOCIADOS A PETICIONES TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS Orden 1461/2009, 14 de mayo ANUAL 2018

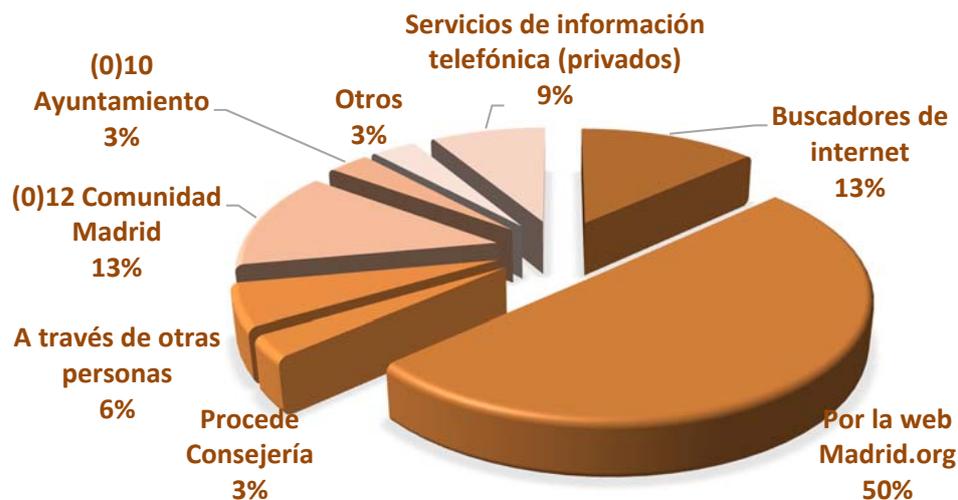


MOTIVOS DE DENEGACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN BASE A LA LEY 27/2006 U OTRA LEY

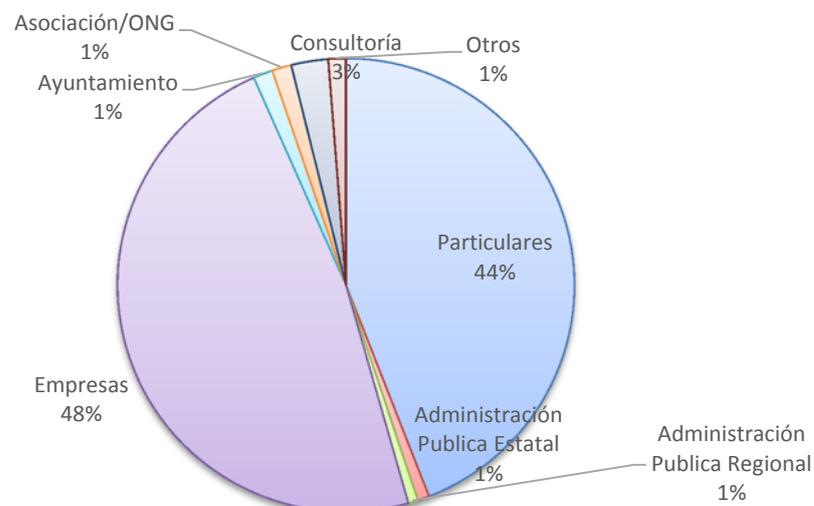
| TIPO DE DENEGACIÓN | ARTÍCULO | Nº | TIPO |
|--------------------|---|----|--|
| TOTAL | Artículo 20, de la Ley 27/2006 | 2 | 1 Asociación 1 Particular |
| PARCIAL | Artículo 10.2.b): Traslado a otra autoridad que posee la información dando cuenta de ello al solicitante. | 24 | 1 Consultoría 1 Estudiante 18 Particulares 2 Ayuntamiento 1 Otros 1 Empresa |

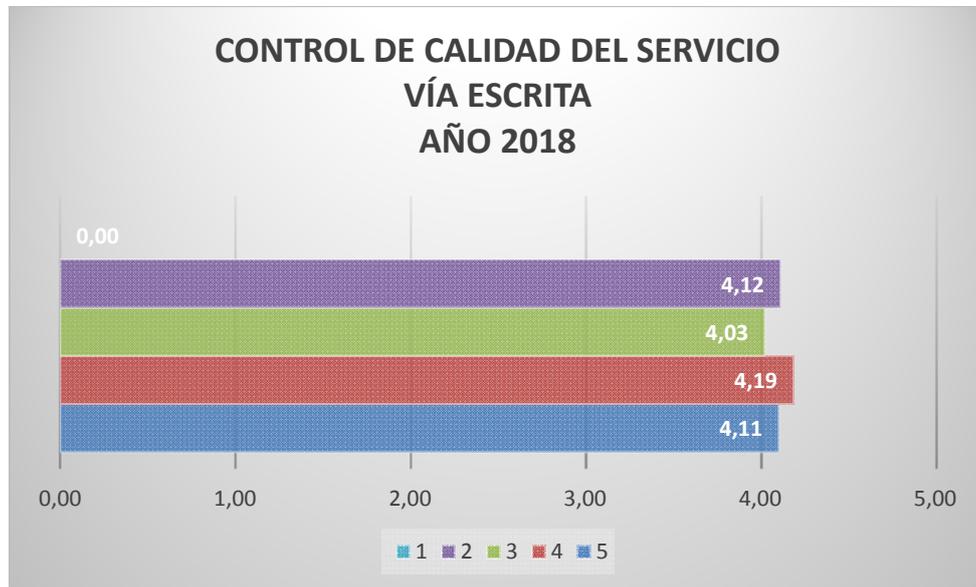
4. Control de calidad del servicio

MEDIO POR EL QUE LOCALIZÓ EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL VÍA ESCRITA, TELÉFONO Y PRESENCIAL AÑO 2018



CONTROL CALIDAD DEL SERVICIO Tipos de usuarios que responden a las encuestas Vía escrita, telefónica y presencial AÑO 2018

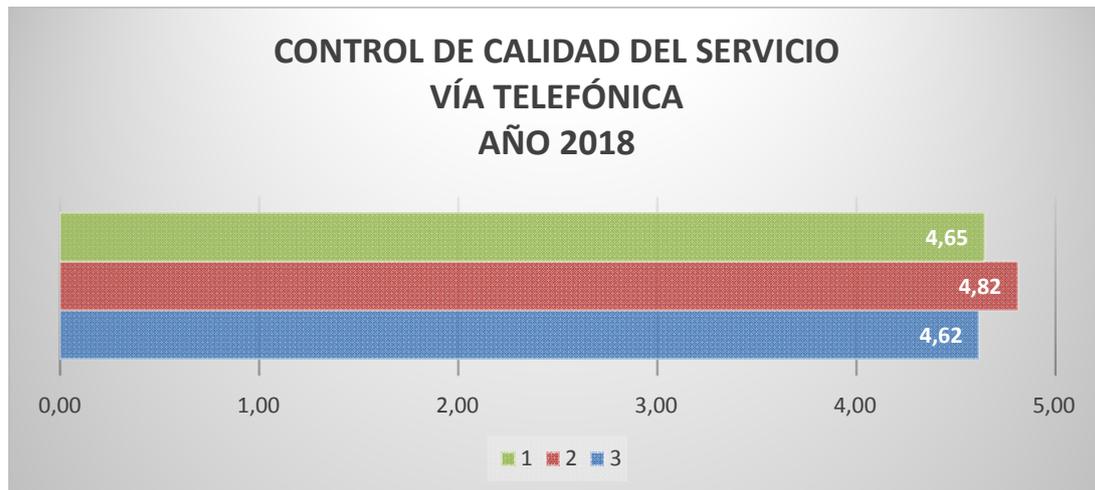




- Satisfacción

+ Satisfacción

- 1** ¿Ha respondido este servicio a sus expectativas?
- 2** ¿Está satisfecho con el tiempo empleado para facilitarle la información? (Plazo máximo establecido en la Ley de Información: 1 mes)
- 3** ¿Está satisfecho con la respuesta proporcionada?
- 4** En términos más específicos, ¿los contenidos de la respuesta se adecuaron a su pregunta?
- 5** ¿Le ha sido útil la respuesta proporcionada?



- Satisfacción

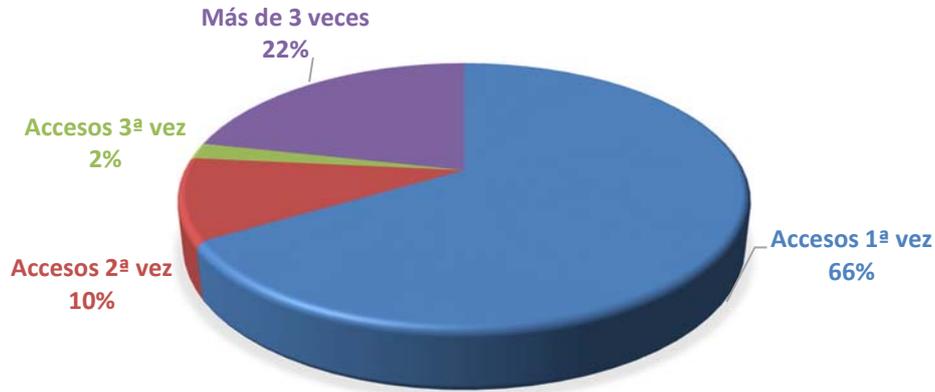
+ Satisfacción

- 1** ¿Está satisfecho con el tiempo de espera?
- 2** ¿Está satisfecho con el trato recibido?
- 3** ¿Está satisfecho con la respuesta proporcionada?

Punto de Información Ambiental

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

FIDELIDAD USUARIOS PORCENTAJE POR NÚMERO DE ACCESOS AÑO 2018



USUARIOS PORCENTAJE CANAL DE ACCESO AÑO 2018

