

QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR LA CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL JÚCAR, O.A.

(Año 2022)

Durante el ejercicio 2022, el Organismo ha recibido un total de seis quejas y ocho sugerencias. Del total de las Quejas recibidas, una fue presentada por correo postal y cinco por sede electrónica. Cuatro de ellas estuvieron relacionadas con tiempos de tramitación excesivos, una por falta interés en la atención del ciudadano, y una por incumplimiento de las expectativas del servicio al ciudadano.

En cuanto a las Sugerencias recibidas, tres se presentaron por Sede electrónica, dos presentadas por correo postal y tres por correo electrónico. Siete de ellas referentes al mantenimiento de los espacios y condiciones ambientales, y una por otro servicio.

Todas las Quejas fueron contestadas dentro de plazo (20 días).

Las Sugerencias, fueron contestadas dentro de plazo (20 días), excepto tres (más de 20 días).

Nº DE QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO	Nº
Quejas	6
Sugerencias	8
TOTAL	14

Nº DE QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CANAL DE ENTRADA

CANAL	Nº
Presencial	0
Correo postal	2
Medios telemáticos	12
TOTAL	14

NÚMERO DE QUEJAS /SUGERENCIAS POR MOTIVO

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS		
COD.	MOTIVO	Nº
1.5	Espacios/condiciones ambientales/mobiliario	7
1.7	Señalización	0
2.2	Información previa insuficiente	0
2.4	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	2
4.4	Tiempos de tramitación excesivos	3
4.6	Incumplimiento de las expectativas de servicio	1
TOTAL		13

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
COD.	MOTIVO	Nº
7.1	Acceso on-line a la información	0
7.3	Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line	0
8.3	Utilización de canales de contacto distintos elegidos por usuario	0
9.4	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	1
TOTAL		1

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS

PLAZO	Nº
Dentro de plazo (20 días)	11
Fuera de plazo (entre 20 y 40 días)	3
Fuera de plazo (más de 40 días)	0
Pendientes de contestar a 31/12/2020	0
En tramitación	0
TOTAL	14

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS (AÑO 2022):

