

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

(Año 2021)

Durante el ejercicio 2021, el Organismo ha recibido un total de diez quejas y nueve sugerencias.

Del total de las Quejas recibidas, una fue presentada de forma presencial, una por correo postal y ocho por sede electrónica. Cuatro de ellas, estuvieron relacionadas con la información facilitada por la CHJ, de estas cuatro, dos eran por tiempos excesivos de respuesta, otra por información previa insuficiente, y otra por el acceso on-line a la información. También se han recibido seis quejas relacionadas con el servicio prestado, cinco por tiempos de tramitación excesivos y otra por incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

En cuanto a las sugerencias recibidas, cuatro se presentaron por Sede electrónica y cinco presentadas por correo postal. Seis de ellas, eran sugerencias sobre accesibilidad, de estas seis, cinco referentes al mantenimiento de los espacios y condiciones ambientales, y otra sobre señalización. Dos sugerencias sobre el servicio prestado y, por último, una sobre utilización de canales de contacto distintos a los elegidos por el usuario.

Todas las Quejas fueron contestadas dentro de plazo (20 días), excepto una (más de 20 días). Las Sugerencias, fueron contestadas dentro de plazo (20 días).

Nº DE QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO	Nº
Quejas	10
Sugerencias	9
TOTAL	19

Nº DE QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CANAL DE ENTRADA

CANAL	Nº
Presencial	1
Correo postal	6
Medios telemáticos	12
TOTAL	19

NÚMERO DE QUEJAS /SUGERENCIAS POR MOTIVO

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS		
COD.	MOTIVO	Nº
1.5	Espacios/condiciones ambientales/mobiliario	5
1.7	Señalización	1
2.2	Información previa insuficiente	1
2.4	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	1
4.4	Tiempos de tramitación excesivos	2
4.6	Incumplimiento de las expectativas de servicio	2
TOTAL		12

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		
COD.	MOTIVO	Nº
7.1	Acceso on-line a la información	1
7.3	Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line	1
8.3	Utilización de canales de contacto distintos elegidos por usuario	1
9.4	Tiempos excesivos de respuesta a consultas	4
TOTAL		7

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS

PLAZO	Nº
Dentro de plazo (20 días)	18
Fuera de plazo (entre 20 y 40 días)	1
Fuera de plazo (más de 40 días)	0
Pendientes de contestar a 31/12/2020	0
En tramitación	0
TOTAL	19

**TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS
(AÑO 2021):**

