

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## Nº DE QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS POR CANAL DE ENTRADA

CANAL	Nº
Presencial	0
Correo postal	2
Medios telemáticos	12
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## 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
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

<b>SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS</b>		
<b>COD.</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>Nº</b>
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
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

### TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS/SUGERENCIAS RECIBIDAS

<b>PLAZO</b>	<b>Nº</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

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

