

INFORME ESTADÍSTICO INFORMACIÓN CIUDADANA 2024





Ámbitos del servicio de atención ciudadana

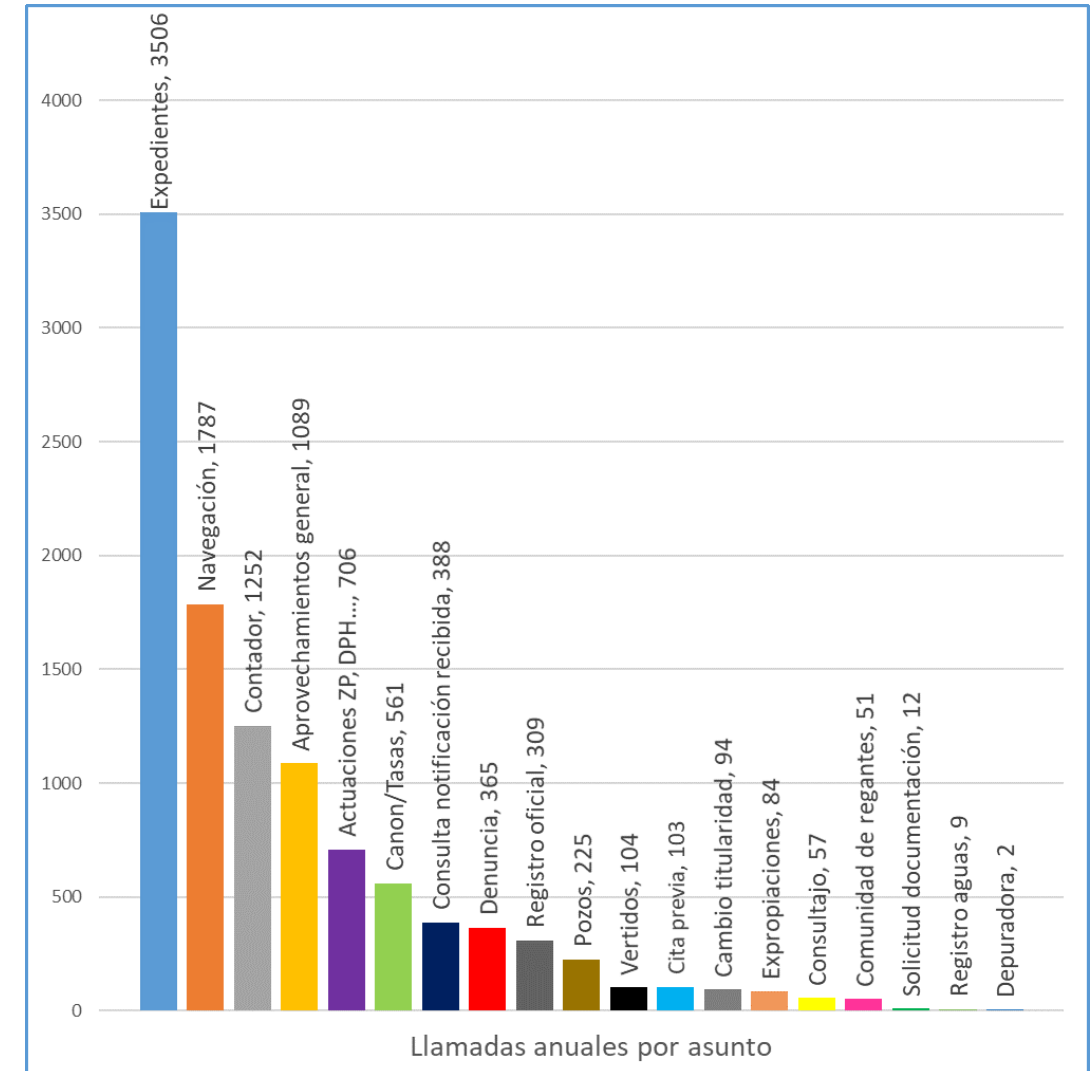
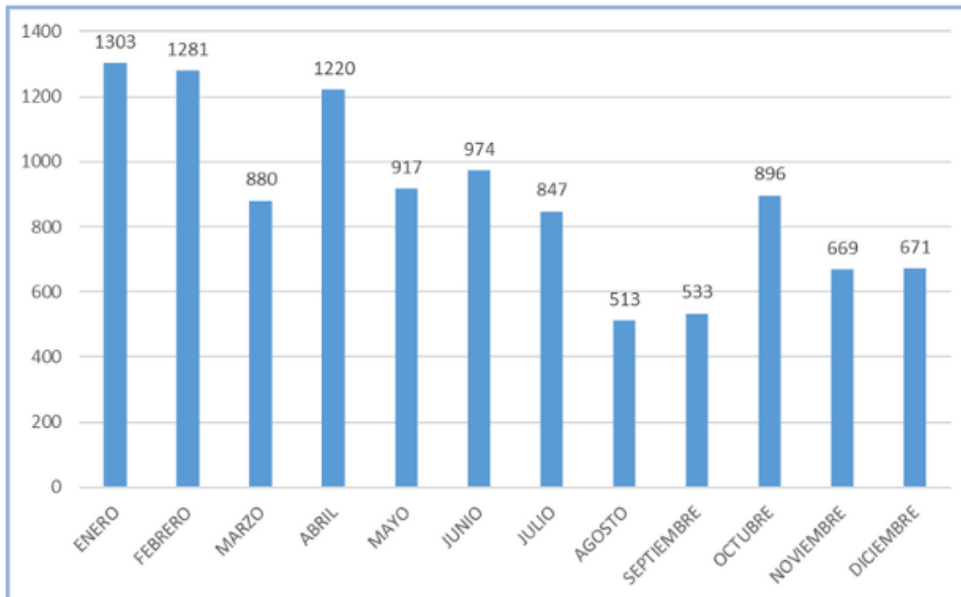
La **actividad principal del servicio de información ciudadana** se centra en dar respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamaciones y sugerencias, dirigidas a la CHT a través de diferentes canales. El volumen de información recibida es muy grande lo que permite un análisis estadístico de ésta y su uso como herramienta de diagnóstico de las necesidades y expectativas de los usuarios, tal como pretende el RD 951/2005 (Art 5).





2. Datos y análisis año 2024: Canal telefónico

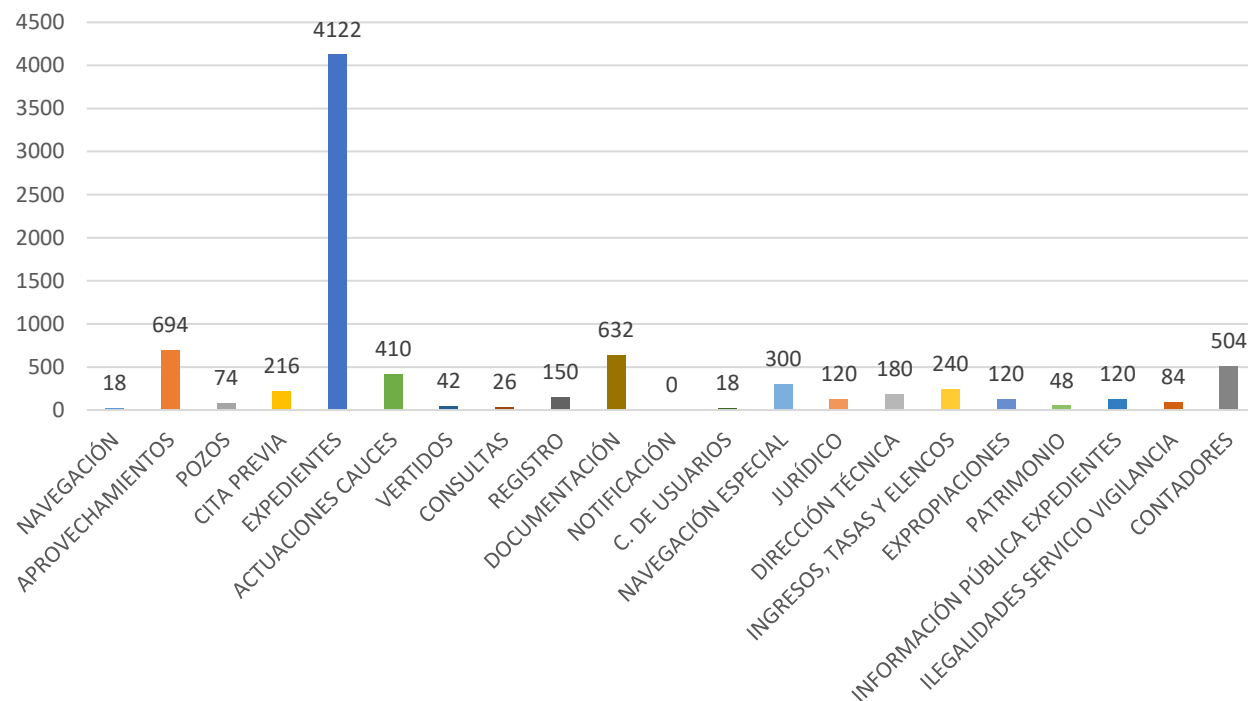
- **10 704** llamadas en 2024
- No se han estimado las que entran por la línea telefónica de la SG
- 65% se resuelven en la propia llamada
- 21% se derivan a infoTajo@chtajo.es





2. Datos y análisis año 2024: correos electrónicos

Total correos recibidos por asunto



- **Más de 8.000 correos de solicitud de información**
- Cálculo estadístico semicuantitativo
- Datos exactos del encargo VS estimaciones del correo
- (ConsulTajo 656 expedientes S)

Riesgo detectado: La sistemática empleada y el volumen de solo permite un estudio semicuantitativo, lo que además se traduce en la imposibilidad de establecer indicadores de calidad eficaces y el aprovechamiento de la retroalimentación.



2. Datos y análisis año 2024: Solicitudes de información pública

Solicitudes en trámite de audiencia o información pública de los expedientes.

Riesgo detectado: Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la normativa general y sectorial sobre el acceso a la documentación de un expediente en el trámite de información pública por parte de los interesados debido a problemas de interoperatividad entre unidades.

OPCIÓN DE MEJORA : Compartimentación del Buzón de InfoTajo para los correos solicitando información pública o trámite de audiencia en algún expediente, realizando fórmula de derivación. Apoyo en la herramienta Calendario.





2. Datos y análisis año 2024: quejas y sugerencias

- **162 expedientes de queja abiertos 2024**
- **11 solicitudes del Defensor del Pueblo**

Motivo de la queja	Número
1.Accesibilidad, horarios e instalaciones	9
2.Información suministrada/solicitada	12
3.Atención al ciudadano	3
4.Servicio prestado/solicitado	92
5.Denuncias	33
6.Otros motivos	2
Total	151

Riesgo detectado : Duplicidad de entrada en el caso de denuncias

Opción de mejora: Nuevo formulario que permita la separación en origen.

Subtipos Motivo	Número
1.Accesibilidad, horarios e instalaciones	
1.1. Accesibilidad geográfica	----
1.2. Barreras físicas o arquitectónicas	----
1.3. Horarios de atención y tiempos de espera	----
1.4. Recursos tecnológicos	9
1.5. Señalización	----
1.6. Otros	----
2.Información suministrada/solicitada	
2.1. Accesibilidad a la información	3
2.2. Información previa insuficiente de los requisitos del trámite a realizar	----
2.3. Información incompleta o deficiente	2
2.4. Tiempo de respuesta excesivo	----
2.5. Falta de respuesta/información	7
2.6. Otros	----
3.Atención al ciudadano	
3.1. Falta de asistencia personalizada, <u>on line</u> o telefónica	1
3.2. Asistencia personalizada no adecuada	----
3.3. Uso de canales de comunicación diferentes al elegido por el usuario	2
3.4. Problemas con el empleado público: falta de competencia, de equidad en el trato, de cortesía o de interés	----
4.Servicio prestado/solicitado	
4.1. Errores en la prestación del servicio	5
4.2. Falta de simplicidad en el procedimiento	1
4.3. Petición de documentación considerada innecesaria	----
4.4. Tiempos de tramitación excesivos	19
4.5. Incumplimiento de las expectativas de servicio público realizado	58
4.6. Falta de respuesta/información	9
5.1. Denuncias	33
6.1. Otros motivos	2
	151



3. Opciones de mejora planteadas en 2024 para 2025

OPCIONES DE MEJORA (vía telefónica)

- Separación de las líneas de teléfono de centralita e información ciudadana: mejora del flujo de llamadas, facilita la contabilidad de los trabajos **OM 01/25**

OPCIONES DE MEJORA (vía correo)

- Sistematización y homogenización del procedimiento de contestación. Sistemática de clasificación por asuntos **OM 4/24**

OPCIONES DE MEJORA (consulta de expedientes)

- Adhesión al sistema de Carpeta Ciudadana para visualización de expedientes. Acceso mediante Cl@ve **OM 3/24**

OPCIONES DE MEJORA (quejas y sugerencias)

- Creación de un nuevo formulario de quejas, sencillo, según clasificación ISAM, con número y motivo de quejas e incorporarlo a la aplicación de tramitación del organismo para la clasificación de las quejas y minimizando tiempos de respuesta. Digitalización para su posterior sustitución en la página web **OM 02/24**



4. Evaluación de la calidad del servicio

R.D. 951/2005 Artículo 5. *Definición.*

1. Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios, los órganos y organismos de la Administración General del Estado realizarán **estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción** de los usuarios con respecto a los servicios de cuya prestación sean responsables, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.
2. Los estudios de análisis de la demanda tendrán por **objeto la detección de las necesidades y expectativas de los usuarios acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta**. La periodicidad de estos estudios se determinará, en su caso, en la correspondiente carta de servicios.
3. Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los usuarios tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre la organización y los servicios que presta. **Las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente.**





Indicadores de calidad y grado de cumplimiento

De acuerdo a los indicadores existentes se realiza la evaluación de calidad del año 2024:

- **indicadores de calidad objetivos** centrados en estos aspectos:

- Porcentaje de solicitudes contestadas frente al total presentadas
- Porcentaje de solicitudes contestadas dentro del plazo legal o establecido de 20 días
- Tendencia frente a años o periodo precedentes
- **Informe anual** presentado desde la Secretaría General al Gabinete de Presidencia del Organismo con traslado de la información obtenida por retroalimentación del servicio de información ciudadana.

75% solicitudes información
pública contestadas

91% quejas contestadas, 99% desde mayo
mostrando una tendencia positiva

45% quejas contestadas en plazo

Más de 10 000 llamadas
recibidas

8 000 respuestas a solicitudes
por correo electrónico

4 Opciones de innovación en 2024



La información ciudadana como
Herramienta de Diagnóstico



Problemática	VS	Propuesta
El usuario no entiende el lenguaje formal que utiliza CHT	Lenguaje	Utilización de un lenguaje más sencillo y comprensible en escritos y comunicaciones de la Confederación.
Poco intuitiva y accesible. El visor y el buscador no funcionan	Web	Arreglar el visor y el buscador. Nuevo diseño web más intuitivo. Chat on line
Información poco accesible previa a la solicitud de inscripciones o concesiones	Documentación	Avanzar hacia un registro de aguas accesible a través de visor
Retraso en envío tasas p.e. navegación. A veces no saben a qué corresponde la tasa que les llega	Canon / Tasas	Especificidad en el cargo del banco, remitir un aviso antes del cargo en el banco. Mayor agilidad en el envío de tasas de navegación. Notifica
Problemas en el manejo y en el acceso a Contajo.	Contadores	Funcionario habilitado en el Registro para personas con dificultades de todo tipo: edad, acceso informático...
Compleja y tiempo excesivo, superando incluso los plazos legales	Tramitación	Simplificación de trámites y refuerzo de personal y medios ante acumulación de expedientes o situaciones excepcionales