

INFORME ESTADÍSTICO SERVICIO DE INFORMACIÓN 2025



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

CONFEDERACIÓN
HIDROGRÁFICA
DEL TAJO, O.A.



Vivero de Cazalegas (Toledo)



Servicio de Información

Responde a la exigencia de mejora de los servicios públicos atendiendo a las demandas de la ciudadanía que recoge el **R.D. 951/2005**, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad en la A.G.E. y en cumplimiento de la **Ley 39/2015**.

Actividad principal

Dar respuesta a las solicitudes de información general y a las quejas y reclamaciones, dirigidas a la CHT a través de diferentes canales.

Además, durante el presente año se ha incorporado la respuesta a las solicitudes de información ambiental y a los expedientes en información pública o en trámite de audiencia

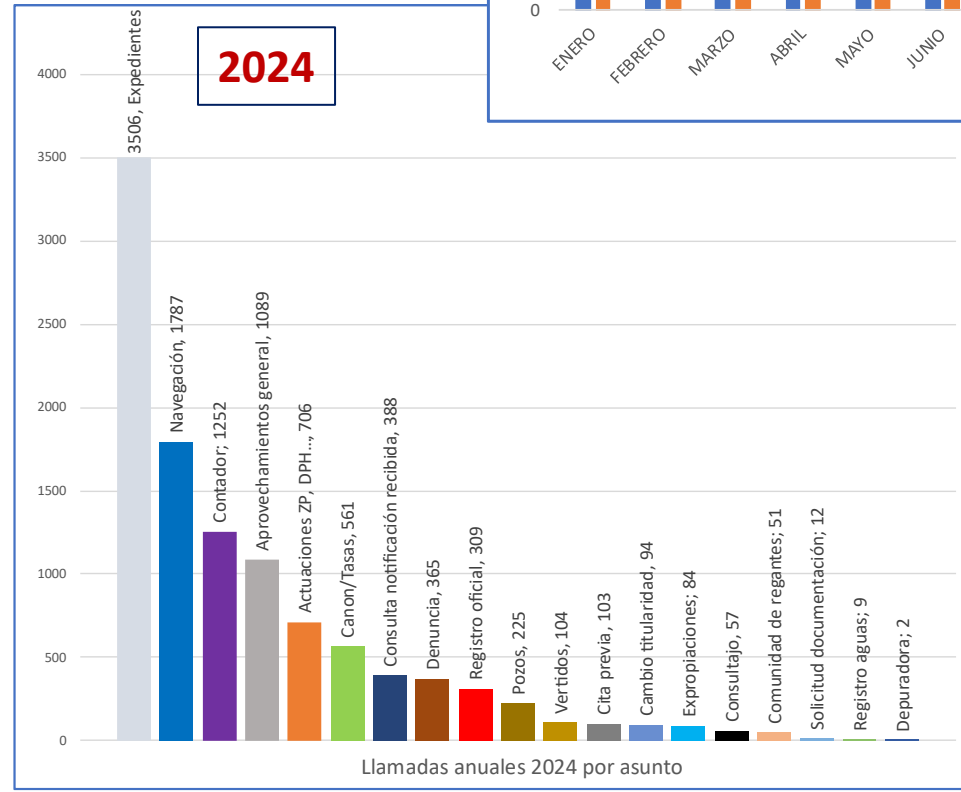
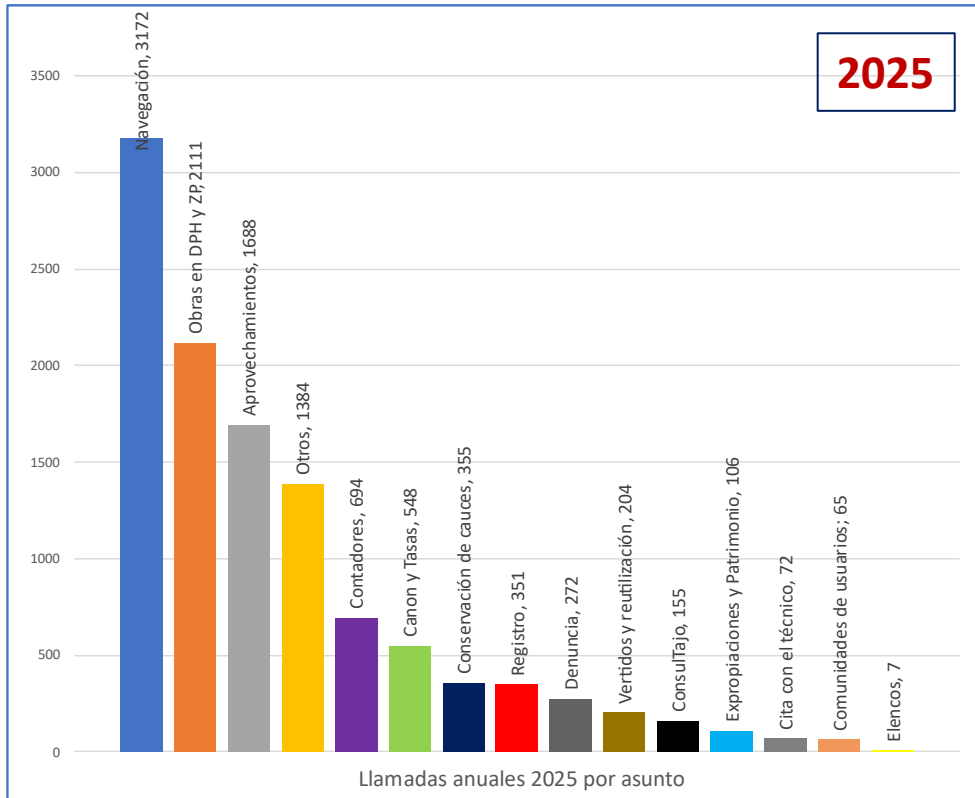
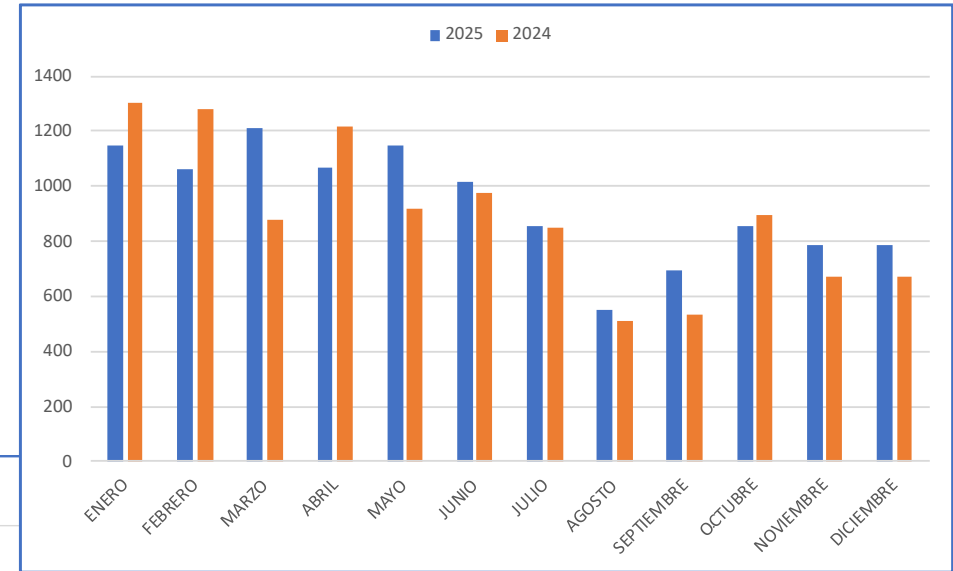
El volumen de datos de información recibida es muy grande, lo que permite un análisis estadístico de ésta y su uso como **herramienta de diagnóstico de las necesidades y expectativas de los usuarios**, tal como pretende el **RD 951/2005 (Art 5)**.



Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Art 13: derechos del ciudadano en su relación con la Administración: acceso a la información pública, archivos y registros)

CANAL TELEFÓNICO: Datos y análisis año 2025

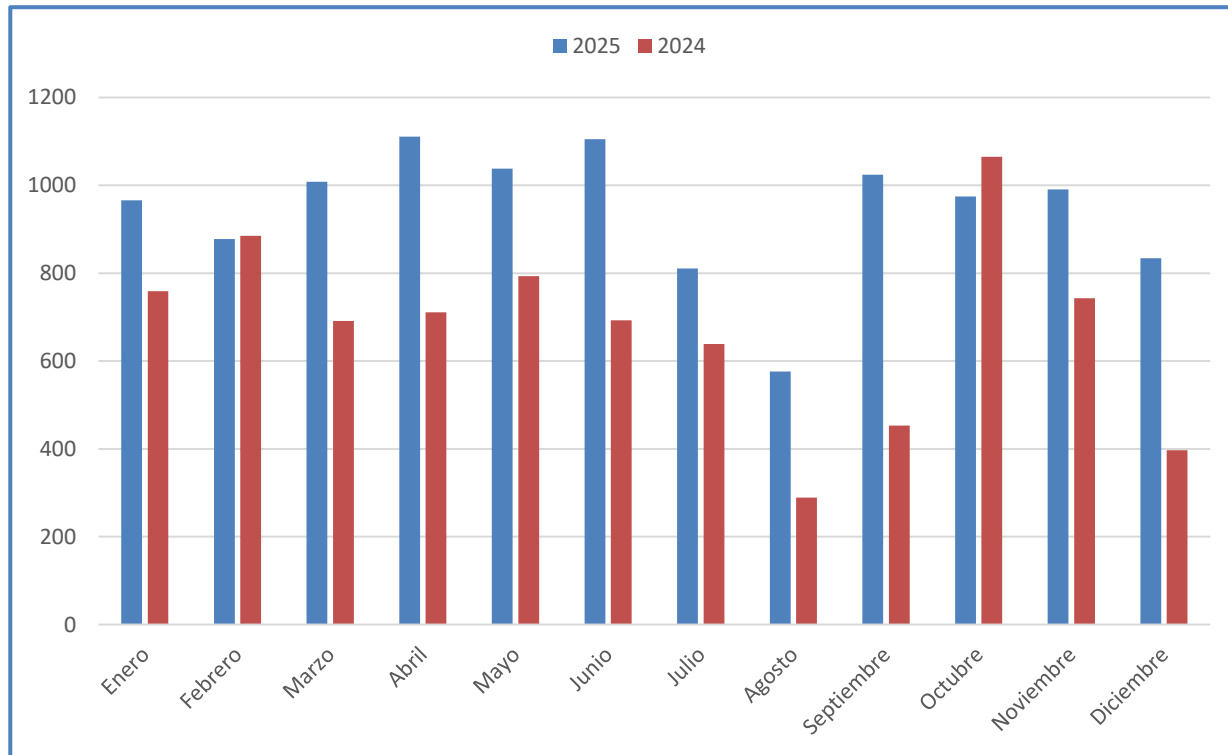
- **11.184 llamadas telefónicas/10 704 llamadas en 2024 (4% incremento)**
- Teléfono específico 91 453 96 21
- Informa directamente sobre cuestiones básicas previamente tasadas y generales
- 67% se resuelven en la propia llamada
- 21% se derivan a información@chtajo.es



CORREO ELECTRÓNICO: Datos y análisis año 2025



Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Correos	966	878	1008	1111	1038	1105	811	576	1024	975	991	834	11317



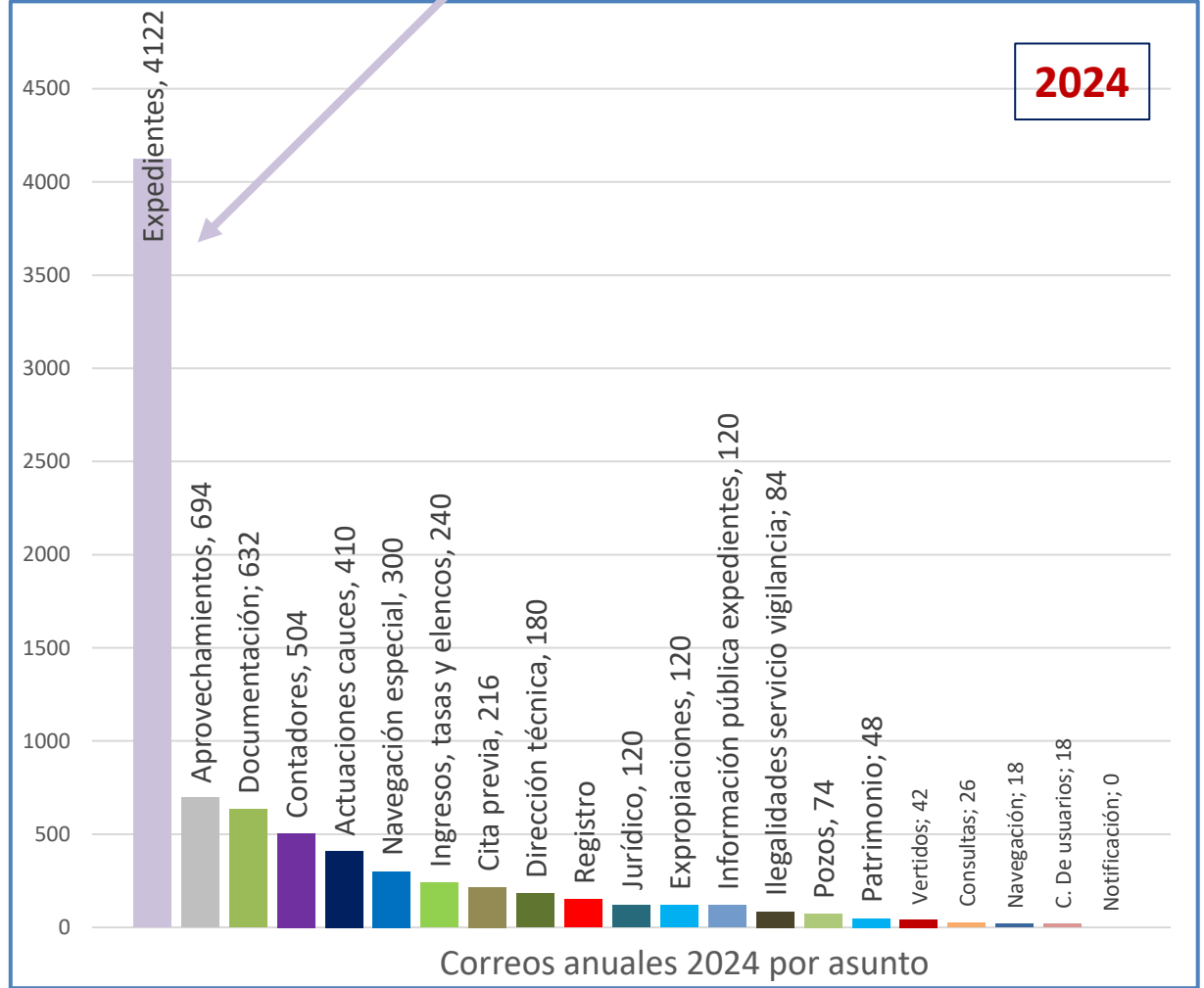
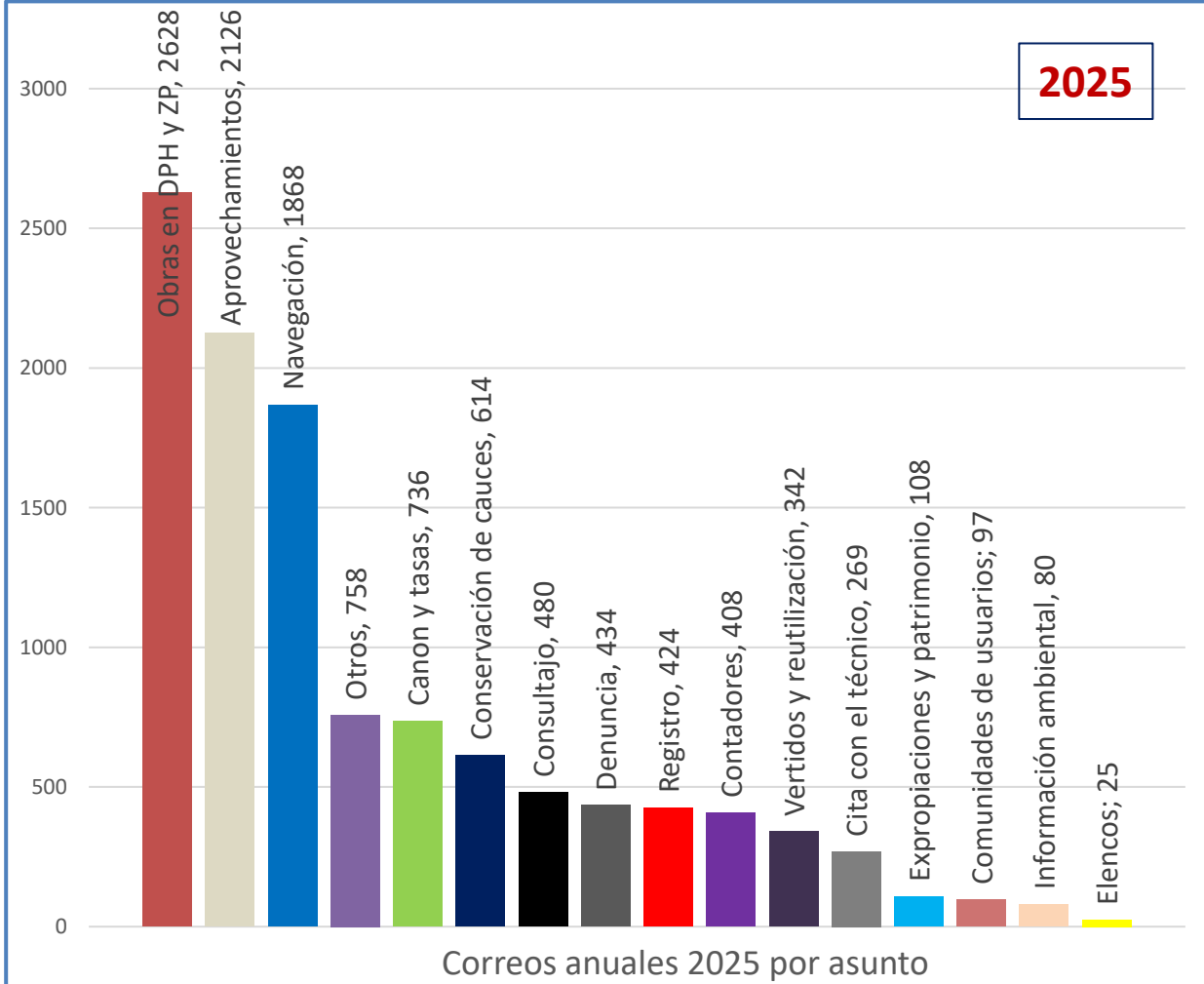
- **11.317 correos** electrónicos en 2025 /**8.000 correos** en 2024. 37% de incremento
- Son recurrentes los temas relativos a las obras en DPH y ZP (2628 preguntas), los aprovechamientos y la navegación
- Lo más habitual que las preguntan versen sobre el estado de tramitación de dichos expedientes

- Opciones de mejora en marcha en 2025 junto al Servicio de Informática:**
1. Uso de aplicaciones que permitan, trabajando con correo, gestionar trabajo y estadísticas
 2. Integrar encuestas de satisfacción en esa herramienta
 3. Integrar un Chat bot en línea

CORREO ELECTRÓNICO: Datos y análisis año 25/24



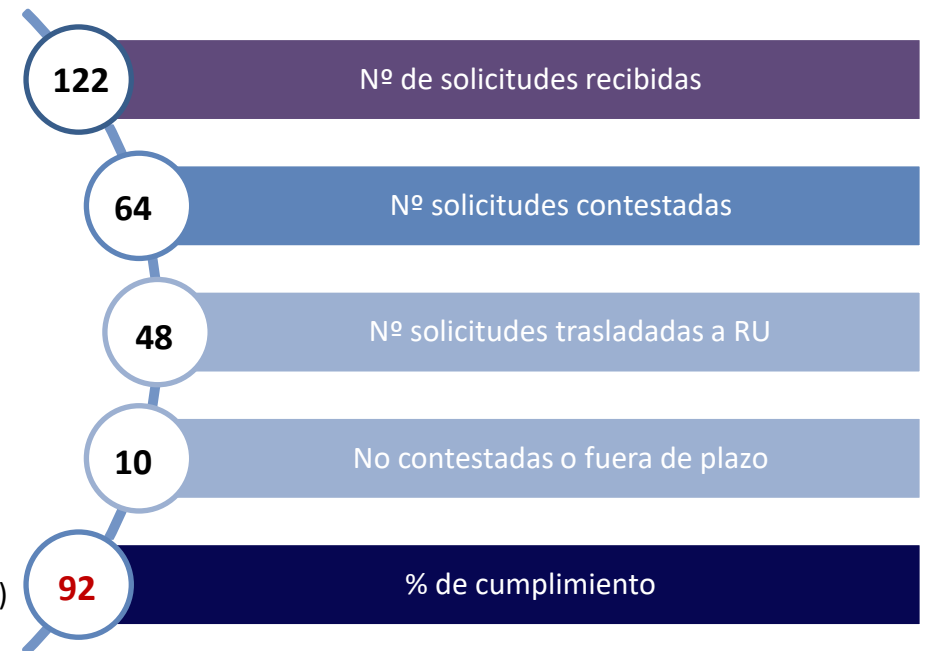
En 2024 la categoría expedientes incluía cualquier pregunta relacionada con una tramitación. En 2025 esta categoría desaparece y se clasifican por temas, si bien el estado de la tramitación de los expedientes continúa siendo lo más demandado



INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRÁMITE DE AUDIENCIA: Datos y análisis año 2025

	En trámite de Información pública (entrada por correo 2025)	En trámite de audiencia (entrada por correo 2025)
Enero	13	2
Febrero	14	3
Marzo	7	1
Abril	11	0
Mayo	7	0
Junio	4	11
Julio	3	4
Agosto	1	0
Septiembre	13	4
Octubre	4	6
Noviembre	8	2
Diciembre	3	1
Total	88	34

- **122 correos recibidos.** De ellas, se han trasladado al área de régimen de usuarios un total de 48 solicitudes.
- **Distribución de temas:** expedientes de extinción (64 solicitudes), obras (29), concesiones (9) y modificaciones (7), con algún caso aislado de expedientes de actuaciones en zona de policía, tala de árboles, cerramientos, deslindes y conservación de cauces



Indicadores de calidad
92% cumplimiento 2025 (frente al 75% año 2024)

INFORMACIÓN POR REGISTRO: Datos y análisis año 2025

Clasificación exp S	Número
Aprovechamientos	30
Obras en DPH y ZP	6
Conservación de cauces	2
Expropiaciones y patrimonio	1
Canon y tasas	1
Denuncias	1
Otros	3
Total	44



- Se trata de **solicitudes de información general** que entran **por registro**
- En general acerca de **expedientes propios**.

Compromisos de calidad

No establecidos por ley

Situación plazos respuesta	número	%
S sin contestar	0 de 44	0%
Contestado en un plazo menor o igual a 7 días	15/ 44	34 %
contestadas entre 8 y 14 días	11 /44	25%
contestadas fuera de plazo (>15 días)	18 /44	41 %
Total S	44	

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Datos y análisis año 2025

- **159 expedientes QS abiertos** (162 el año pasado) . 4 del Defensor del Pueblo (11 el año pasado)
- Incorporado el **formulario nuevo** que separa quejas de denuncias y permite análisis estadístico ISAM (informes seguimiento actividad Enel ámbito de la mejora de la calidad de la AGE)
- Plazo normativo de respuesta de 20 días
- Entrada sin estadística posible de quejas orales a través de registro
- Problema por **falta de uso del formulario** en las quejas que llegan desde buzón de MITECO

Motivo de la queja	Número 2025	Número 2024
1.Accesibilidad, horarios e instalaciones	1	9
2.Información suministrada/solicitada	13	12
3.Atención al ciudadano	15	3
4.Servicio prestado/solicitado	93	92
5.Denuncias	22	33
6.Otros motivos	11	2
Defensor del pueblo	4	11
Total	159	162

Subtipos Motivo	Número
1.Accesibilidad, horarios e instalaciones	
1. Accesibilidad geográfica	----
1. Barreras físicas o arquitectónicas	----
1. Horarios de atención y tiempos de espera	----
1. Recursos tecnológicos	1
1. Señalización	----
1. Otros	----
2.Información suministrada/solicitada	
2.1. Accesibilidad a la información	1
2.2. Información previa insuficiente de los requisitos del trámite a realizar	----
2.3. Información incompleta o deficiente	6
2.4. Tiempo de respuesta excesivo	----
2.5. Falta de respuesta/información	9
2.6. Otros	----
3.Atención al ciudadano	
3.1. Falta de asistencia personalizada, on line o telefónica	13
3.2. Asistencia personalizada no adecuada	1
3.3. Uso de canales de comunicación diferentes al elegido por el usuario	---
3.4. Problemas con el empleado público: falta de competencia, de equidad en el trato, de cortesía o de interés	1
4.Servicio prestado/solicitado	
4.1. Errores en la prestación del servicio	6
4.2. Falta de simplicidad en el procedimiento	4
4.3. Petición de documentación considerada innecesaria	----
4.4. Tiempos de tramitación excesivos	10
4.5. Incumplimiento de las expectativas de servicio público realizado	66
4.6. Falta de respuesta/información	4
5.1. Denuncias	22
6.1. Otros motivos	11
Total	155

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Datos y análisis año 2025



Asunto de la queja sin denuncias	Número 2025	Número 2024
1. Aprovechamientos de aguas	14	13
2. Citas	2	1
3. Conservación de Cauces	56	38
4. Contenedores y Contajo	4	7
5. Elencos de regadío	1	3
6. Expropiaciones	1	3
7. Navegación	14	4
8. Obras de DT	1	3
9. Obras en DPH y ZP	25	17
10. Tasas y cánones	3	4
11. Vertidos y reutilización	2	8
12. Otros	10	16
Total	133	118

Situación plazos respuesta	2025		2024	
	Nº/total	%	Nº/total	%
Quejas sin contestar	0 de 133	0%	11 de 118	9%
Quejas contestadas en el plazo de 20 días	92/ 133	69%	44/118	37%
Quejas contestadas fuera de plazo (entre 21-40 días)	31 /133	23 %	35/ 118	30%
Quejas contestadas fuera de plazo (> 40 días)	10 /133	6,8%	29/118	25%
Total quejas sin incluir denuncias	133		118	

Indicadores de calidad

100% de quejas contestadas (91% en 2024);
70% en plazo < 20 días (45% en 2024)

**PORTAL DE TRANSPARENCIA:
Datos y análisis año 2025**

ENTRADAS DESDE EL PORTAL DE TRANSPARENCIA 2025				
Tipo respuesta	Nº	Respuesta < 1 mes	>1- <2 meses	Respuesta > 2 meses
Admisión (y concesión)	2	0	1	1
Inadmisión (art 18 Ley 19/2013)	0			
Inadmisión (disp. Ad 1º Ley 19/2013)	9	2	6	1
Total	11	2	7	2



- Son solicitudes de información pública en el ámbito de la **Ley 19/2013**
- Su tramitación se realiza por **vía oficial** con un procedimiento específico que viene desde el **Portal de Transparencia (plataforma de acceso restringido)**
- **Tres opciones:**
 - Admisión y contestación a través del Portal
 - Inadmisión por alguna de las posibilidades de la Ley (art 18): en curso, interna, precise reelaboración, no obre en poder o tenga carácter abusivo)
 - Inadmisión por la disposición adicional primera por tratarse de una solicitud de información ambiental

La **disposición adicional primera de la Ley 19/2013**, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece que se registrarán por su normativa específica, y por esta ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información, señalando concretamente el supuesto del acceso a la información ambiental. Este es el caso de **la información medioambiental que se rige por lo dispuesto en la Ley 27/2006 de 18 de julio**

Resuelve Presidente

- En el caso de **inadmisión por ser información ambiental**, en el Portal se refleja dicha circunstancia con la resolución de inadmisión y se procede a la apertura de un expediente de la serie I sin Resolución del Presidente (por decisión y homogenización con resto I).

INFORMACIÓN AMBIENTAL: Datos y análisis año 2025

Clasificación según Ley 27/2006	Número exp I	Número exp IUI
1. Estado de los elementos del medio ambiente	8	4
2. Factores que pueden afectar a elementos del medio ambiente	49	26
3. Medidas que afectan o pueden afectar a elementos o factores del medio ambiente	24	7
4. Informes sobre ejecución de legislación medioambiental	---	---
5. Análisis de la relación coste-beneficio	---	---
6. El estado de la salud y seguridad de las personas	---	---
Total	85	37

Entrada por Registro: Apertura de expediente en Integra:
Serie I (área IT desde julio) /Serie IUI (área RU hasta julio)

•**Entrada por correo:** Adicionalmente, en el año 2025 se ha contestado **80 correos** de esta categoría por correo. Las solicitudes más comunes son los referentes a peticiones de datos del SAIH, agua embalsada, caudales y solicitud de conocer aprovechamientos cercanos a parcelas u otros pozos.

Indicadores de calidad

52% contestadas en plazo
76% en plazo si < 2 meses

- **Temas recurrentes:** de existencia de aprovechamientos, vertidos, inspecciones, solicitud expedientes y sanciones
- **Plazo normativo de respuesta de 1 mes (máximo 2 por volumen)**
- Se ha realizado una **solicitud específica:** No se está empleando de forma habitual. Se va a devolver la solicitud si no se envía de forma conveniente.
- **Problemas en el cumplimiento** debido a la dependencia de otros servicios/áreas, a la propia información solicitada y a la falta de disponibilidad de información específica o estructural.

Plazos respuesta	2025		
	Nº/total	%	Observaciones
Solicitudes sin contestar	0 de 85	0	
Solicitudes contestadas en el plazo de 1 mes	44/ 85	52%	
Solicitudes contestadas entre 1 y 2 meses	20 /85	24 %	
Solicitudes contestadas fuera de plazo (> 2 meses)	21/85	24 %	De las que 7 son posteriores a julio (8 %)
Total Solicitudes	85		

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.**



Evaluación de la calidad del servicio de información ciudadana

Programa de evaluación de la calidad de los servicios basado en:

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

- Porcentaje de solicitudes contestadas frente al total presentadas (lo mismo para quejas)
- Porcentaje de solicitudes contestadas dentro del plazo legal o establecido (lo mismo para quejas)
- Tendencia frente a años anteriores

- **compromisos de calidad:**

- ✓ Plazo de respuesta de solicitudes de información vía correo electrónico: 7 días
- ✓ Plazo de información pública: una semana antes del cumplimiento del plazo para alegaciones
- ✓ Tendencia negativa de la presentación de quejas al servicio

- **informe anual** presentado desde la Secretaría General al Gabinete de Presidencia del Organismo.

4. Evaluación de la calidad del servicio de información ciudadana

Futuro programa de evaluación de la calidad de los servicios basado en:

- indicadores de calidad

92% solicitudes expedientes en información pública contestadas

100% quejas contestadas
69% quejas contestadas en plazo <20 días

Más de 11 500 llamadas recibidas

3 Opciones de innovación en 2025

Más de 11 000 respuestas a solicitudes de información por correo electrónico

76% solicitudes de información ambiental contestadas antes de 2 meses, 52% en el plazo de 1 mes

- compromisos de calidad:

Solo 2 solicitudes al Portal de Transparencia gracias a una nueva web con una calificación del CTBG del 100%
¡Un organismo transparente!

- informe anual presentado desde la Secretaría General al Gabinete de Presidencia del Organismo.

Publicación de los indicadores de calidad en la web