MINISTERIO
PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA
Y EL RETO DEMOGRÁFICO

CONFEDERACIÓN
HIDROGRÁFICA
DEL GUADIANA, O.A.

ISAM 2022

PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

3.1.A. PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2022		
Número de quejas y sugerencias recibidas en el ministerio		
	Nº Quejas	**Nº Sugerencias**
Número de quejas y sugerencias recibidas (medios electrónicos y no electrónicos)	28	0
Número de quejas y sugerencias por canal de entrada		
(tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)		
Presentadas por canal	**Nº Quejas**	**Nº Sugerencias**
Número de presentadas de forma presencial en 2022	1	
Número de presentadas por correo postal en 2022		
Número de presentadas por medios electrónicos en 2022 (Con firma electrónica)	6	
Número de presentadas por medios electrónicos en 2022 (Sin firma electrónica)	21	
Número de presentadas por fax o teléfono en 2022		
DESAJUSTE	0	0
Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias		
(tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)		
Rangos	**Nº Quejas**	**Nº Sugerencias**
Contestadas dentro de plazo (20 Días)	5	
Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	8	
Contestadas fuera de plazo: más de 40 días	14	
No contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación…)	1	
DESAJUSTE	0	0
Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2022		
CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS		
SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO-ELECTRÓNICOS	**Nº Quejas**	**Nº Sugerencias**
1.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES (accesibilidad geográfica, barreras físicas o arquitectónicas, horarios de atención, tiempos de espera excesivos, espacios/condiciones ambientales/mobiliario, recursos tecnológicos, señalización)	1	0
11.- Accesibilidad geográfica		
12.- Barreras físicas o arquitectónicas		

13.- Horarios de atención	1	
14.- Tiempos de espera excesivos		
15.- Espacios/condiciones ambientales/mobiliario		
16.- Recursos tecnológicos		
17.- Señalización		
18.- Otros accesibilidad, horarios e instalaciones		
2.- INFORMACIÓN (accesibilidad a la información, información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar, información deficiente o incompleta, tiempos excesivos de respuesta a consultas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)	0	0
21.- Accesibilidad a la información		
22.- Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar		
23.- Información deficiente o incompleta		
24.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas		
25.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas		
26.- Otros Información		
3.- EMPLEADOS PÚBLICOS (falta de competencia, falta de cortesía o educación, falta de interés en la atención al ciudadano, falta de equidad en el trato, falta de comprensión o interés por los problemas planteados)	3	0
31.- Falta de competencia		
32.- Falta de cortesía o educación	2	
33.- Falta de interés en la atención al ciudadano	1	
34.- Falta de equidad en el trato		
35.- Falta de comprensión o interés por los problemas planteados		
36.- Otros empleados públicos		
4.- SERVICIO PRESTADO (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, Petición de documentación innecesaria, problemas de coordinación entre unidades, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)	8	0
41.- Errores en la prestación del servicio		

42.- Falta de simplicidad en el procedimiento		
43.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades		
44.- Tiempos de tramitación excesivos	8	
45.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		
46.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
47. Otros servicio		
5.- OTRAS CAUSAS	15	
SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	**Nº Quejas**	**Nº Sugerencias**
6.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica), dificultades de acceso para personas con discapacidad, disponibilidad de acceso y funcionamiento, tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización, diseño global, estilo gráfico y estética, funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios)	0	0
61.- Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)		
62.- Dificultades de acceso para personas con discapacidad		
63.- Calendario y horarios de acceso y funcionamiento		
64.- Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización		
65.- Diseño global, estilo gráfico y estética		
66.- Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios		
67.- Otros accesibilidad, horarios y usabilidad		
7.- INFORMACIÓN (acceso on-line a la información, información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar, tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)	1	0
71.- Acceso on-line a la información		
72.- Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	1	
73.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas		
74.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas		
75.- Otros Información		
8.- ATENCIÓN AL CIUDADANO (falta de asistencia personalizada on-line o telefónica, asistencia personalizada inadecuada, utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario, soluciones insatisfactorias a los problemas planteados)	0	0
81.- Falta de asistencia personalizada online o telefónica		
82.- Asistencia personalizada inadecuada		
83.- Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario		
84.- Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados		
85.- Otros atención al ciudadano		
9. - SERVICIO PRESTADO (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, petición de documentación innecesaria, problemas de interoperabilidad entre administraciones, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)	0	0
91.- Errores en la prestación del servicio		
92.- Falta de simplicidad en el procedimiento		
93.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones		
94.- Tiempos de tramitación excesivos		
95.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		
96.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
97.- Otros servicio		
10.- OTRAS CAUSAS		
DESAJUSTE	0	0
Indicar el número total de acciones de mejora implantadas derivadas de la gestión de las Quejas y Sugerencias recibidas		
Número de Acciones de mejora Derivadas de Quejas	**Núm. De Acciones de mejora Derivadas de Sugerencias**	