

2.4 La sociedad (I_35, S_24)

2.4.1 Servicio de Atención al Cliente (SAC) (I_21, I_27, A_06, A_19)

El compromiso con los grupos de interés al implantar el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de forma telemática, ha contribuido a una mayor cercanía con todos ellos, estableciendo una relación de confianza y diálogo permanente. Los resultados obtenidos para el año 2024 han sido los siguientes:



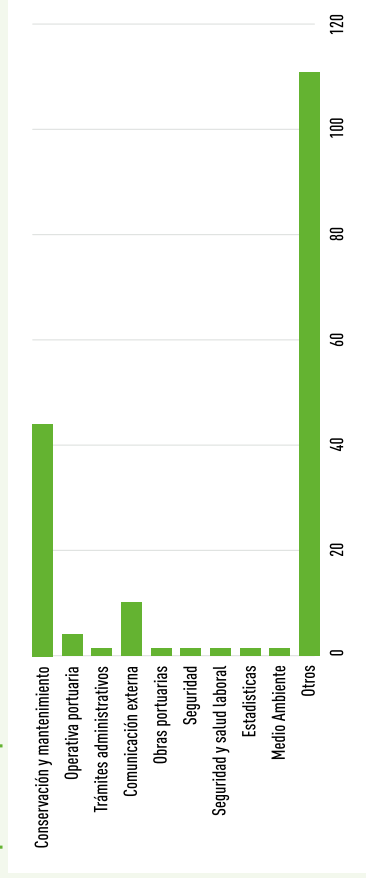
Nº Expedientes SAC (OPPE I_21)



Evolución tiempo de respuesta (OPPE I_21)

Nota: El % "Evolución anual" está calculado respecto al tiempo de respuesta establecido de 2 días.

Espedientes por temática



Expedientes de SAC por temática (OPPE: I_21)

Tal y como puede observarse, el porcentaje de consultas ha disminuido en un 5 % respecto al año 2023. Con respecto a los tiempos de respuesta, ha pasado de 4,35 días a 7,84 días, lo que supone un aumento con respecto al valor del año anterior.

Para "Quejas" y "Reclamaciones" se ha establecido un tiempo de respuesta de 2 días.

Durante el año 2024, las temáticas más consultadas por nuestros grupos de interés han sido las referentes a "Conservación y Mantenimiento", "Operativa Portuaria", "Trámites Administrativos", "Comunicación Externa", "Obras Portuarias", "Seguridad", "Seguridad y Salud Laboral", "Estadísticas", "Medio Ambiente" y "Otros".