

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 2025 han sido los siguientes:

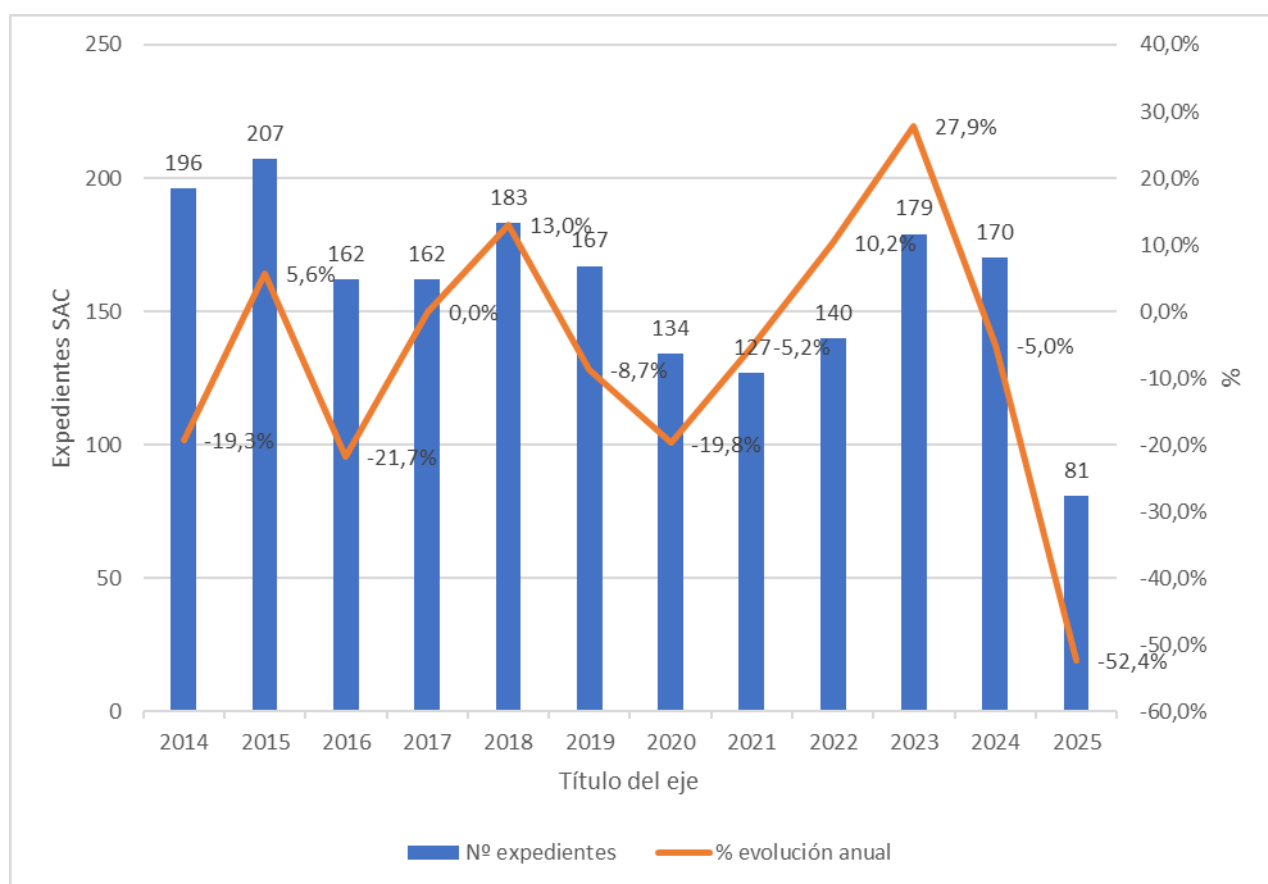
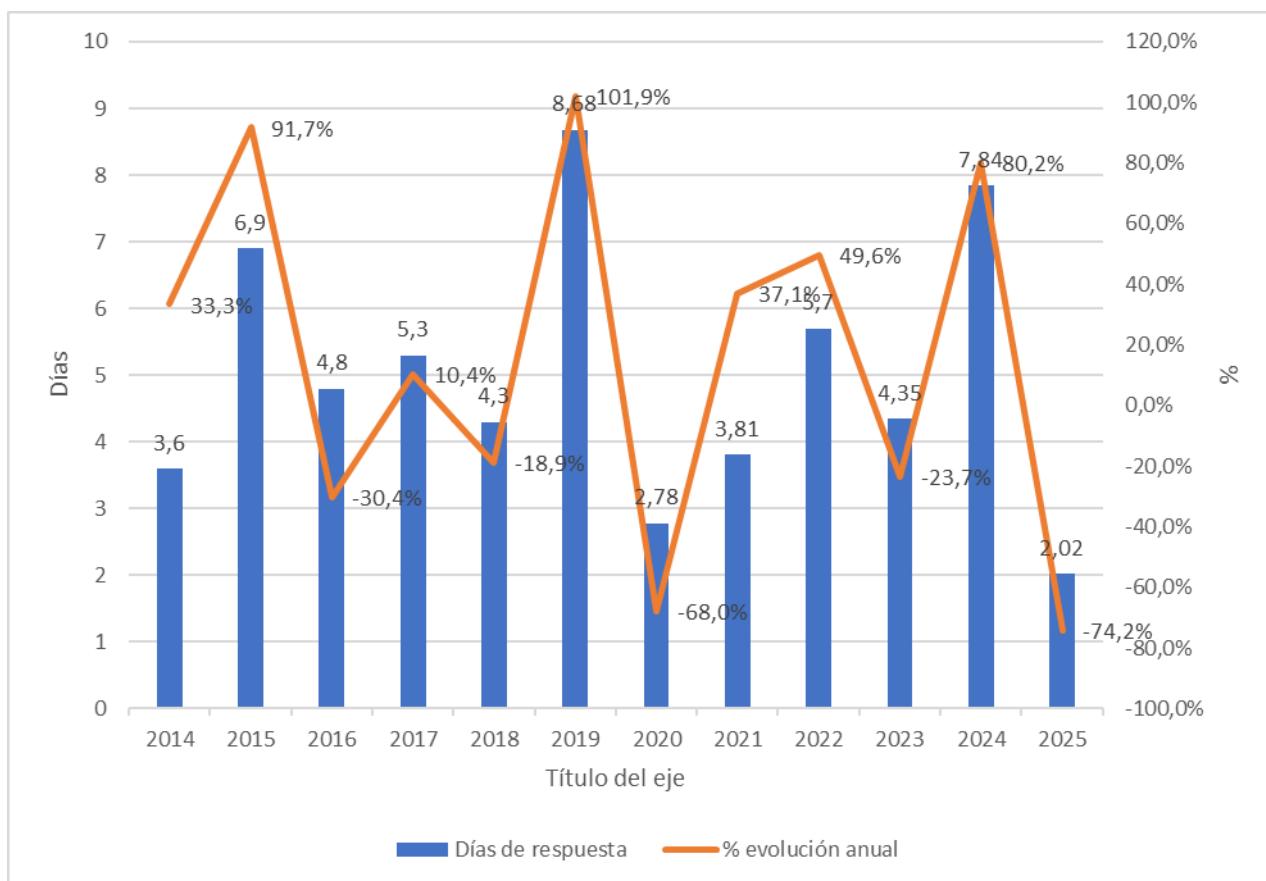


Gráfico 2.X_ N° Expedientes SAC (OPPE I_21)



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

Gráfico 2.X_Evolución tiempo de respuesta (OPPE I_21)

En la gráfica se observa que en 2025 hemos reducido de forma notable los tiempos de respuesta, alcanzando una media de 2,02 días, muy próxima a nuestro objetivo de 2 días como máximo para responder.

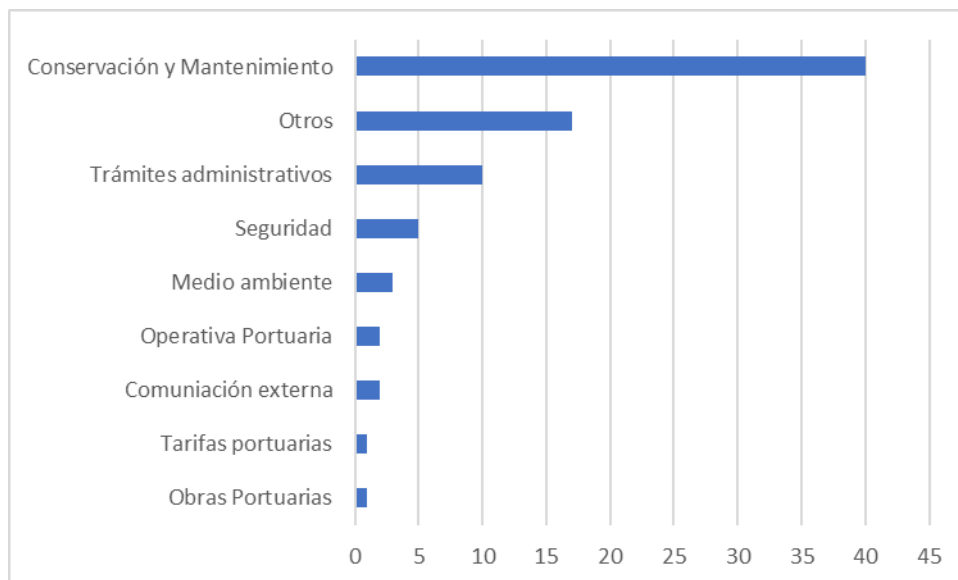


Gráfico 2.X_Expedientes de SAC por temática (OPPE: I_21)

Durante el año 2025, las temáticas más consultadas por nuestros grupos de interés han sido las referentes a “Conservación y Mantenimiento”, seguida de “Otros”, “Trámites administrativos” y “Seguridad”.