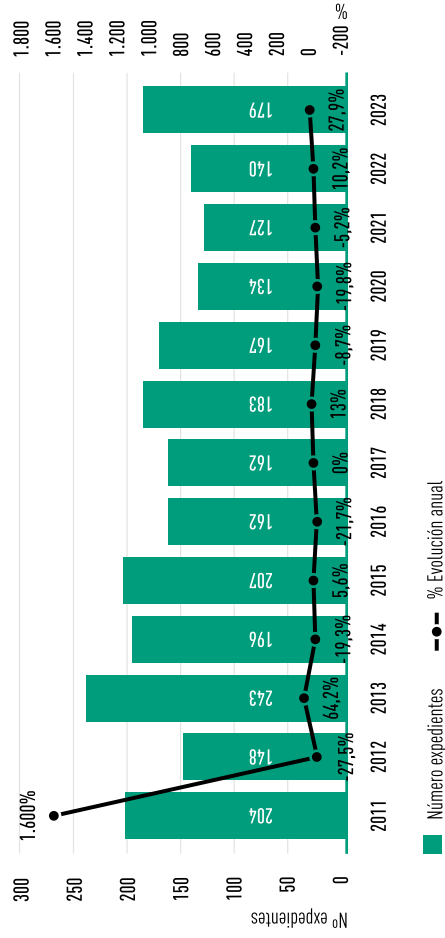


2.4. La sociedad (I_35, S_24)

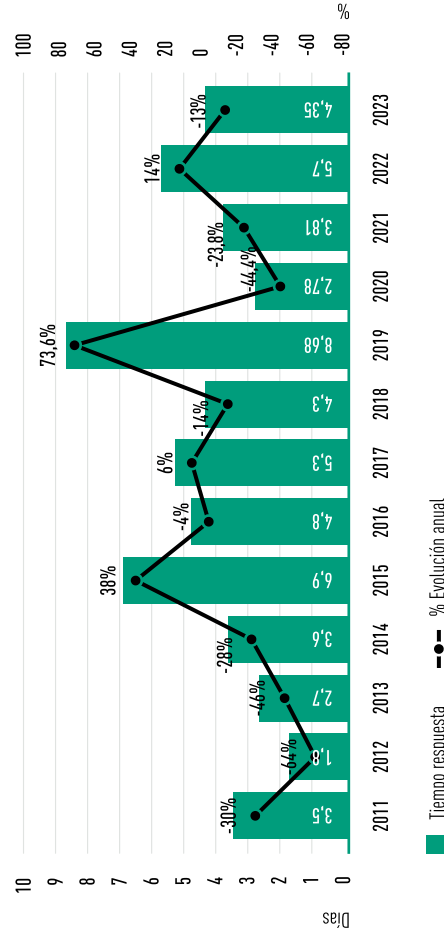
2.4.1. Servicio de Atención al Cliente (SAC) (I_21, I_27, A_06, A_19)

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 2023 han sido los siguientes:



Número expedientes SAC (OPPE I_21)



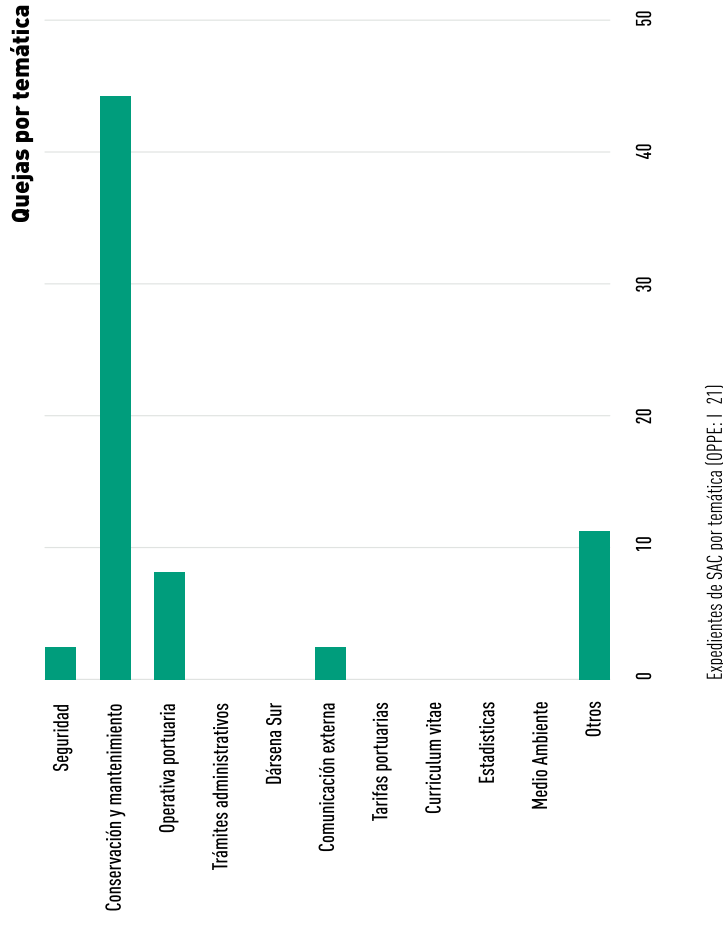
Tempo respuesta

Evolución tiempo de respuesta (OPPE I_21)

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

tal y como puede observarse, el porcentaje de consultas ha aumentado en un 27,9% respecto al año 2022. Con respecto a los tiempos de respuesta, ha pasado de 5,70 días a 2,70 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.



Expedientes de SAC por temática (OPPE: I_21)

Durante el año 2023, las temáticas más consultadas por nuestros grupos de interés han sido las referentes a "Conservación y Mantenimiento", "Seguridad", "Operativa Portuaria", "Comunicación externa", y "Otros".