

**INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA  
DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN**

Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
----------	----------	----------	----------	----------

**1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)**

**QUEJAS**

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	2,2	1,2	1,8	1,6	1,6
Desde inicio hasta la admisión a trámite	22,4	9,2	11,4	8,3	7,8
Desde inicio hasta finalización de la queja	137,0	66,8	74,4	70,5	82,2

**CONSULTAS**

De contestación a las consultas escritas	5,0	3,4	3,9	2,2	2,1
--	-----	-----	-----	-----	-----

**RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

De contestación	1,0	5,0	3,7	12,7	0,0
-----------------	-----	-----	-----	------	-----

**2. INDICADORES NUMÉRICOS**

**2.1. QUEJAS**

**A) Presentación**

Quejas presentadas en el año	447	647	901	929	850
- por correo tradicional	94	136	269	175	133
- por internet	90	133	211	275	313
- en persona en la Oficina	245	349	395	461	381
- por fax	18	29	26	18	23
Quejas presentadas en euskera	2	53	138	77	76

**B) Tramitación de quejas**

Quejas gestionadas	656	779	1.069	1.151	1.042
Quejas admitidas	481	598	876	950	853
Quejas no admitidas a trámite	110	100	117	102	116
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62	79	71	91	73
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3	2	5	8	0
Quejas en trámite (presentadas y pendientes de cierre)	115	154	210	176	206

**C) Decisiones sobre el fondo de las quejas**

Quejas desestimadas	171	223	293	283	224
Quejas estimadas con resolución	178	228	331	344	380
Quejas estimadas sin resolución	56	60	109	209	109

**D) Resoluciones**

Dictadas	170	241	332	344	550
<i>Con Recomendación</i>	64	98	114	106	247
<i>Con Sugerencia</i>	29	42	57	56	91
<i>Con Recordatorio de deberes legales</i>	77	101	161	182	212
Aceptadas	104	137	198	211	223
No aceptadas	30	32	66	63	91
Pendientes de respuesta	44	67	74	71	70
Resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas	77,61%	81,07%	75,00%	77,01%	71,02%
Resoluciones no aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas	22,39%	18,93%	25,00%	22,99%	28,98%

**E) Mediaciones**

Realizadas	0	0	0	37	38
Aceptadas	0	0	0	13	21
No aceptadas	0	0	0	11	11
Pendientes de respuesta	0	0	0	13	18

**INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA  
DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN**

Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
----------	----------	----------	----------	----------

Mediaciones aceptadas sobre el total de mediaciones respondidas	0,00%	0,00%	0,00%	54,17%	65,63%
Mediaciones no aceptadas sobre el total de mediaciones respondidas	0,00%	0,00%	0,00%	45,83%	34,38%

**2.2. ACTUACIONES DE OFICIO**

Número de actuaciones de oficio	16	27	30	45	35
---------------------------------	----	----	----	----	----

**2.3. CONSULTAS**

Total Consultas	996	1.529	1.080	1.506	1.209
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------

**2.4. PROPUESTAS**

Propuestas de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos	0	63	50	47	28
---	---	----	----	----	----

**2.5. INFORMES**

Informes Especiales presentados al Parlamento	1	7	5	3	3
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	118	60	14	74
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	07/11/07	14/05/08	13/05/09	04/05/10	23/09/11
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	13/12/07	12/06/08	28/05/09	27/05/10	27/10/11

**2.6. OTRAS ACTIVIDADES**

Entradas a la página web	56.964	127.581	122.811	37.801	27.528
--------------------------	--------	---------	---------	--------	--------

**3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Valoración de satisfacción de los usuarios	73,81%	78,63%	72,25%	75,85%	78,08%
--	--------	--------	--------	--------	--------

**4. INDICADORES DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS**

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	84,21%	85,52%	81,97%	86,72%	78,04%
---	--------	--------	--------	--------	--------

(\*) Se calcula dividiendo el número de quejas aceptadas, con o sin resolución, entre el total de las quejas aceptadas y no aceptadas