

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

Año 2007	Ene 08	Ac. Feb 08	Ac Mar 08	Ac. Abr 08	Ac. May 08	Ac. Jun 08	Ac. Jul 08	Ac. Ago 08	Ac. Sep 08	Ac. Oct 08
----------	--------	------------	-----------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	2,2
Desde inicio hasta la admisión a trámite	22,4
Desde inicio hasta finalización de la queja	137,0

1,0	1,2	1,4	1,3	1,3	1,4	1,4	1,5	1,5	1,2
12,9	10,3	10,6	10,2	9,5	9,1	9,2	9,3	9,6	9,4
103,1	73,8	69,7	68,2	67,5	66,7	64,7	69,8	67,0	67,6

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0
--	-----

5,0	3,4	4,8	4,3	3,9	3,8	3,7	3,6	3,5	3,3
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	1,0
-----------------	-----

0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

A) Presentación

Quejas presentadas en el año	447
- por correo tradicional	94
- por internet	90
- en persona en la Oficina	245
- por fax	18

62	131	165	213	275	324	362	409	475	520
16	29	37	47	60	65	72	83	104	110
12	27	34	45	56	71	79	89	101	112
27	65	81	107	141	168	188	213	244	272
7	10	13	14	18	20	23	24	26	26

Quejas presentadas en euskera	2
-------------------------------	---

1	2	4	5	9	12	16	16	33	33
---	---	---	---	---	----	----	----	----	----

B) Tramitación de quejas

Quejas gestionadas	656
Quejas admitidas	481
Quejas no admitidas a trámite	110
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3

181	254	289	338	401	451	490	537	603	649
163	206	226	265	311	346	374	414	464	497
12	34	42	46	52	61	68	70	82	90
6	14	21	27	37	43	47	52	56	61
0	0	0	0	1	1	1	1	1	1

Quejas en trámite (presentadas y pendientes de cierre)	115
--	-----

125	122	112	119	133	124	134	130	151	131
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

C) Cierres del año

Quejas desestimadas	171
Quejas estimadas con resolución	178
Quejas estimadas sin resolución	56

22	43	57	68	82	99	108	129	147	173
56	68	80	92	107	122	127	148	165	191
3	11	13	22	29	41	45	50	52	55

D) Resoluciones

Resoluciones dictadas	170
<i>Resoluciones con Recomendación</i>	64
<i>Resoluciones con Sugerencia</i>	29
<i>Resoluciones con R.D.L.</i>	77

14	27	39	52	69	88	92	116	133	163
4	11	15	21	31	38	39	45	53	74
4	7	10	12	14	23	25	27	30	32
6	9	14	19	24	27	28	44	50	57

<i>Nº de quejas con resolución en 2008</i>	159
<i>Nº de quejas con resolución pdtes. de contestar 31 dic 2007</i>	21
<i>Nº de quejas con resolución reabiertas en 2008</i>	0
<i>Total nº quejas con resolución en 2008 y pdtes. a 31 dic 2007</i>	180

12	24	36	49	64	81	85	108	125	151
44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
2	4	5	6	6	6	7	7	7	8
58	72	85	99	114	131	136	159	176	203

<i>Resoluciones respondidas por Admón. y aceptadas</i>	104
<i>Resoluciones respondidas por Admón. no aceptadas</i>	30
<i>Resoluciones respondidas cerradas por otras causas</i>	2

14	30	40	51	60	71	76	90	97	115
1	3	7	10	12	18	18	23	25	31
0	1	2	2	2	2	2	3	3	4

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

	Año 2007	Ene 08	Ac. Feb 08	Ac Mar 08	Ac. Abr 08	Ac. May 08	Ac. Jun 08	Ac. Jul 08	Ac. Ago 08	Ac. Sep 08	Ac. Oct 08
Resoluciones pendientes de respuesta de la Admón.	44	43	38	36	36	40	40	40	43	51	53
Total nº quejas con resolución en 2008 y pdtes. a 31 dic 2007	180	58	72	85	99	114	131	136	159	176	203
Resoluciones aceptadas comprobadas posteriormente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	16	5	5	8	14	22	22	23	24	25	25
---------------------------------	----	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----

2.3. CONSULTAS

Consultas personales atendidas	501	57	152	200	271	361	422	453	499	562	621
Consultas escritas atendidas	6	0	0	0	1	1	1	3	3	4	4
Consultas telefónicas atendidas	475	64	160	230	311	390	462	502	528	577	629
Consultas por internet atendidas	14	3	7	8	9	10	14	15	15	21	21
Total Consultas	996	124	319	438	592	762	899	973	1.045	1.164	1.275

2.4. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos	0	0	10	20	30	39	44	49	50	56	58
---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

2.5. INFORMES

Informes Especiales presentados al Parlamento	1	0	1	1	3	4	4	4	4	6	6
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	0	61	61	81	103	103	103	103	109	109
Fecha presentación del Informe Anual en el Parlamento	-	-	-	-	-	14/05/08	14/05/08	14/05/08	14/05/08	14/05/08	14/05/08

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Nº de jornadas, congresos, cursos y otras actividades organizadas por la Institución o en colaboración con otras entidades	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2
Participación del personal de la Institución en jornadas, congresos, cursos y otras actividades	9	2	3	4	18	24	27	28	29	32	42
Entradas a la página web	56.964	6.812	14.781	26.557	40.748	56.680	67.450	78.554	87.122	96.263	106.770

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	73,81%	82,08%	80,00%	81,40%	79,74%	80,00%	79,81%	79,66%	78,79%	79,18%	79,34%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

4. INDICADORES DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas (*)	77,61%	93,33%	90,91%	85,11%	83,61%	83,33%	79,78%	80,85%	79,65%	79,51%	78,77%
Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*) (*)	84,21%	93,75%	92,68%	87,72%	87,18%	87,50%	85,37%	86,36%	85,16%	84,94%	83,94%

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

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