

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

Año 2007	Año 2008	Año 2009	Ene 10	Feb 10	Mar 10	Abr 10
----------	----------	----------	--------	--------	--------	--------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	2,2	1,2	1,8	1,8	2,0	1,8	1,7
Desde inicio hasta la admisión a trámite	22,4	9,2	11,4	10,5	8,8	8,6	8,4
Desde inicio hasta finalización de la queja	137,0	66,8	74,4	89,4	79,9	73,4	76,2

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	3,4	3,9	3,1	2,8	3,0	2,5
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

A) Presentación

Quejas presentadas en el año	447	647	901	87	160	294	349
- por correo tradicional	94	136	269	40	56	79	90
- por internet	90	133	211	15	38	80	90
- en persona en la Oficina	245	349	395	31	65	131	165
- por fax	18	29	26	1	1	4	4
Quejas presentadas en euskera	2	53	138	34	34	35	36

B) Tramitación de quejas

Quejas gestionadas	656	779	1.069	301	374	511	566
Quejas admitidas	481	598	876	294	350	455	490
Quejas no admitidas a trámite	110	100	117	5	11	33	47
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62	79	71	1	12	22	27
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3	2	5	1	1	1	2
Quejas en trámite (presentadas y pendientes de cierre)	115	154	210	241	215	186	180

C) Decisiones sobre el fondo de las quejas

Quejas desestimadas	171	223	293	28	48	86	100
Quejas estimadas con resolución	178	228	331	101	116	138	153
Quejas estimadas sin resolución	56	60	109	9	49	106	110

D) Resoluciones

Resoluciones dictadas	170	241	332	31	51	84	113
Resoluciones con Recomendación	64	98	114	13	18	26	33
Resoluciones con Sugerencia	29	42	57	7	11	14	24
Resoluciones con R.D.L.	77	101	161	11	22	44	56
Nº de quejas con resolución	159	193	270	26	40	63	81
Nº de quejas con resolución ptes. de contestar 31 dic año anterior	21	44	67	75	75	74	74
Nº de quejas con resolución reabiertas	0	8	2	2	2	4	3
Total nº quejas con resolución	180	245	339	103	117	141	158
Resoluciones respondidas por Admón. y aceptadas	104	137	198	15	30	55	76
Resoluciones respondidas por Admón. no aceptadas	30	32	66	1	9	22	27
Resoluciones respondidas cerradas por otras causas	2	9	1	0	0	2	2
Resoluciones pendientes de respuesta de la Admón.	44	67	74	87	78	62	53
Total nº quejas con resolución	180	245	339	103	117	141	158

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	16	27	30	3	3	6	11
---------------------------------	----	----	----	---	---	---	----

2.3. CONSULTAS

Consultas personales atendidas	501	729	561	31	71	138	199
Consultas escritas atendidas	6	5	47	2	8	14	18
Consultas telefónicas atendidas	475	730	398	16	31	74	113
Consultas por internet atendidas	14	65	74	10	14	27	45
Total Consultas	996	1.529	1.080	59	124	253	375

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

Año 2007	Año 2008	Año 2009	Ene 10	Feb 10	Mar 10	Abr 10
----------	----------	----------	--------	--------	--------	--------

2.4. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos	0	63	50	1	4	9	13
---	---	----	----	---	---	---	----

2.5. INFORMES

Informes Especiales presentados al Parlamento	1	7	5	0	0	1	1
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	118	60	0	0	13	13
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Pa	07/11/07	14/05/08	13/05/09	-	-	-	-
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	13/12/07	12/06/08	28/05/09	-	-	-	-

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	56.964	127.581	122.811	14.859	29.621	47.946	63.620
--------------------------	--------	---------	---------	--------	--------	--------	--------

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	73,81%	78,63%	72,25%	76,32%	74,29%	75,00%	75,21%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

4. INDICADORES DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas (*)	77,61%	81,07%	75,00%	93,75%	76,92%	71,43%	73,79%
Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*) (*)	84,21%	85,52%	81,97%	96,00%	89,66%	87,91%	87,14%

(*) 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