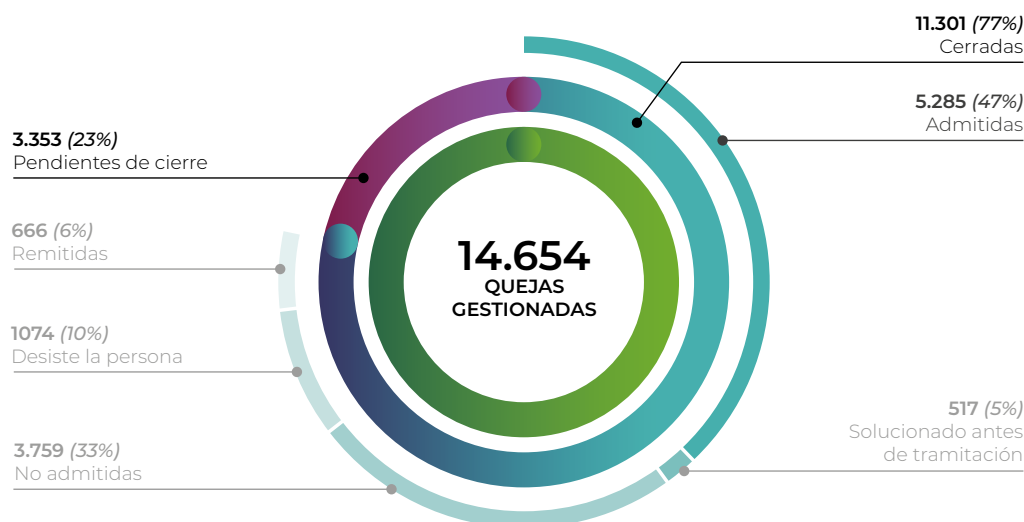


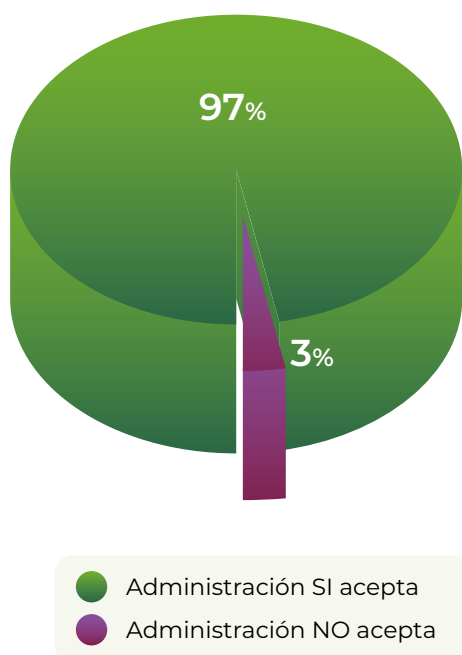
5.1.4. Nuestros resultados

5.1.4.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 97% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2024, 11.301 expedientes se cerraron (77%) y otro 23% está pendiente. De los cerrados, 5.285 quejas se admitieron, otras 517 se solucionaron antes de la tramitación y 3.759 quejas fueron no admitidas por diferentes causas. Además, en más de 1.000 quejas la persona desistió de continuar el proceso y 666 las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.

Gráficos 31. Gestión de las quejas gestionadas 2024



Gráficos 32. **Grado de aceptación**

De los 5.285 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 3.706 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.

De ellos, en 3.602 de los casos, un 97%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. En el 3% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento (85 casos de inclusión en informe anual) o la causa ha sido por discrepancia técnica (19 casos).

5.1.4.2. Resultados positivos de nuestra actividad (81%)

507

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 16.400 consultas recibidas y un 47% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 46.311 personas que se han dirigido a esta Institución.

Gráficos 33. **Actuaciones que han beneficiado a la ciudadanía.**