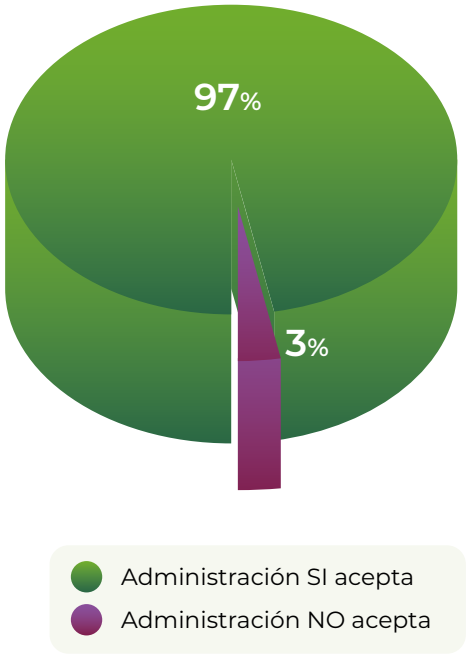
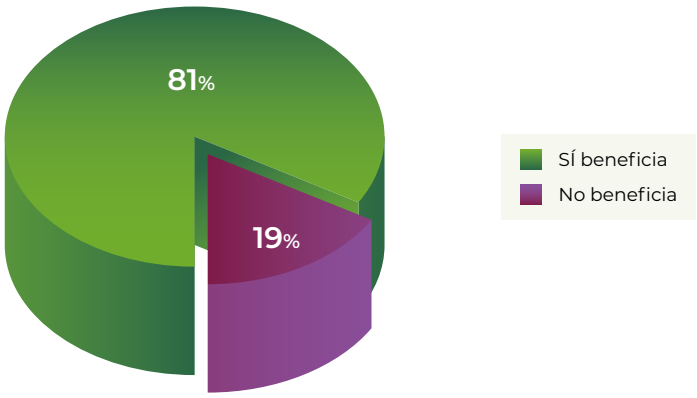
Gráficos 32. **Grado de aceptación**



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%)

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.**