

5.3.1. Indicadores de la carta de servicios

Se trata de uno de los aspectos que se revisan por la Institución en el sistema de gestión de calidad y que responde al compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

Se incorpora a esta Sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2024
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,60
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	31,90
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,50
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	40,28
INDICADORES BÁSICOS	2024
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	227
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,20
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de consultas presentadas en el año.	16.400
Número de quejas presentadas.	10.414
Número de quejas tramitadas.	14.654
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	5.285
Número de quejas no admitidas a trámite.	3.759
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	517
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	666
Número de quejas en las que desiste el interesado.	1.074
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.602
Número de resoluciones efectuadas.	554
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	339
Número de consultas personales atendidas.	1.371
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.100
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	13.144

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	280
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	505
Número de entradas a las páginas web de internet.	659.596
Número de quejas presentadas a través de internet.	9.215
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	-
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	20/03/24
Número de ejemplares de publicaciones editados.	620
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	620
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	227
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	279
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	76
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2024
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	621

