

5.9 Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan 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	2015
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	5,5
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	26,4
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	233,2
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	13
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	324
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,37

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2015
Número de quejas presentadas.	6.170
Número de quejas tramitadas.	9.082
Número de quejas admitidas.	1.734
Número de quejas no admitidas a trámite.	1.103
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	435
Número de quejas en las que desiste el interesado	477
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	1.981
Número de resoluciones efectuadas.	727
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/246 concluidas).	172
Número de consultas personales atendidas.	1.423
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	2.905
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	156
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	86
Número de consultas por internet atendidas.	1.852
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.491
Número de entradas a las páginas web de internet.	510.225
Número de quejas presentadas a través de internet.	2.911
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	7.813
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	31-marzo
Número de ejemplares de publicaciones editados.	4400
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	4119
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	512
Número de cursos de formación realizados por el personal propio.	282
Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.	105
Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.	60