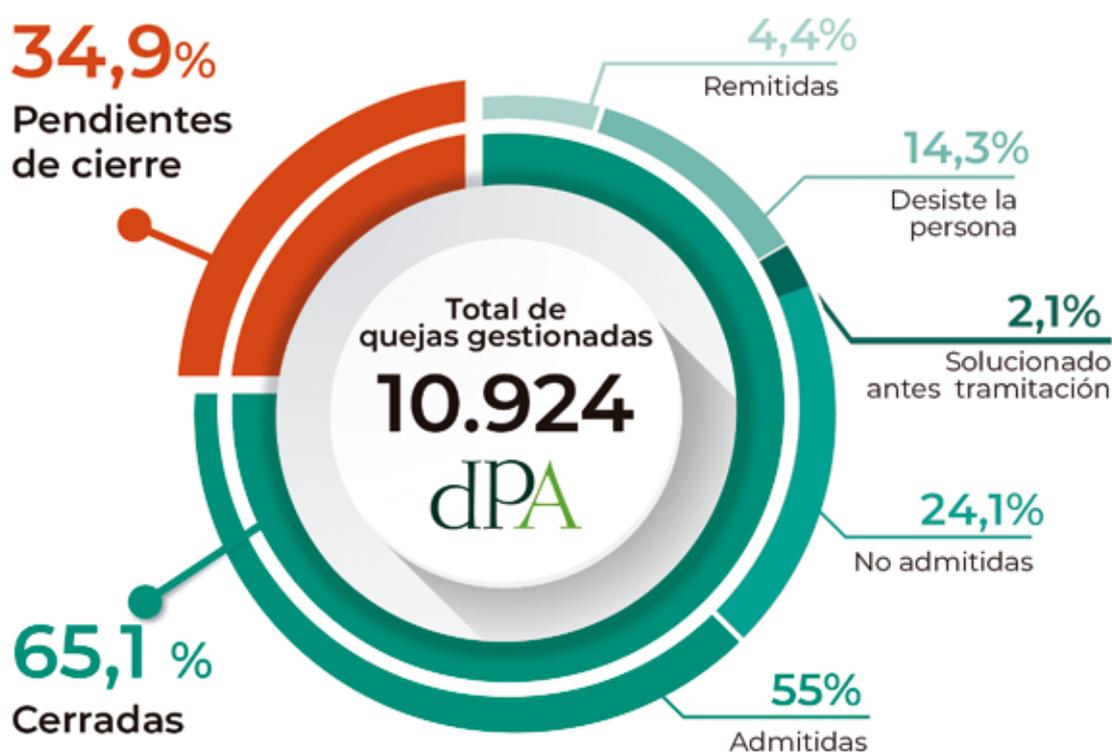


## 7.3. Nuestros resultados

### 7.3.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 91% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2019, 7.113 expedientes se cerraron (65,1%) y otro 34,9% está pendiente. De los cerrados, 3.915 quejas se admitieron, 1.716 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.020 la persona desistió de continuar el proceso y 313 quejas 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.

Total de quejas gestionadas.



Grado de aceptación.



De los 3.915 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.401 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. **Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas**. De ellos, en 2.186 de los casos, un 91%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 9% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.