

1. Estadísticas

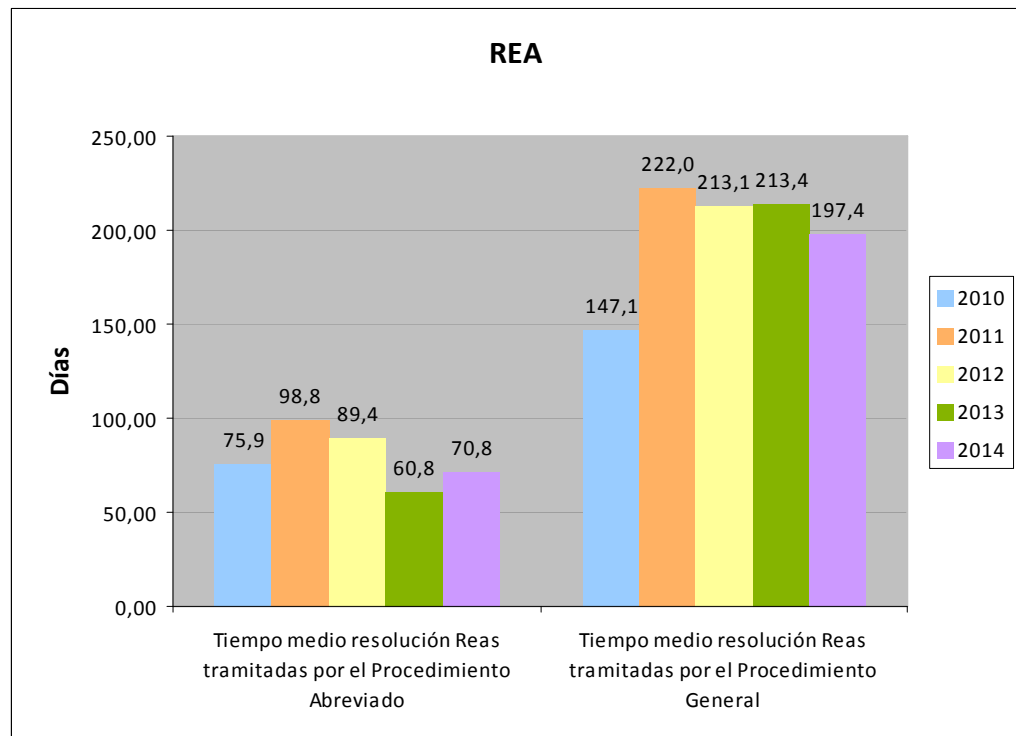
Tiempo medio de resolución (contado en días naturales):

1. Reclamaciones tramitadas por el procedimiento general (plazo máximo de resolución 1 año):

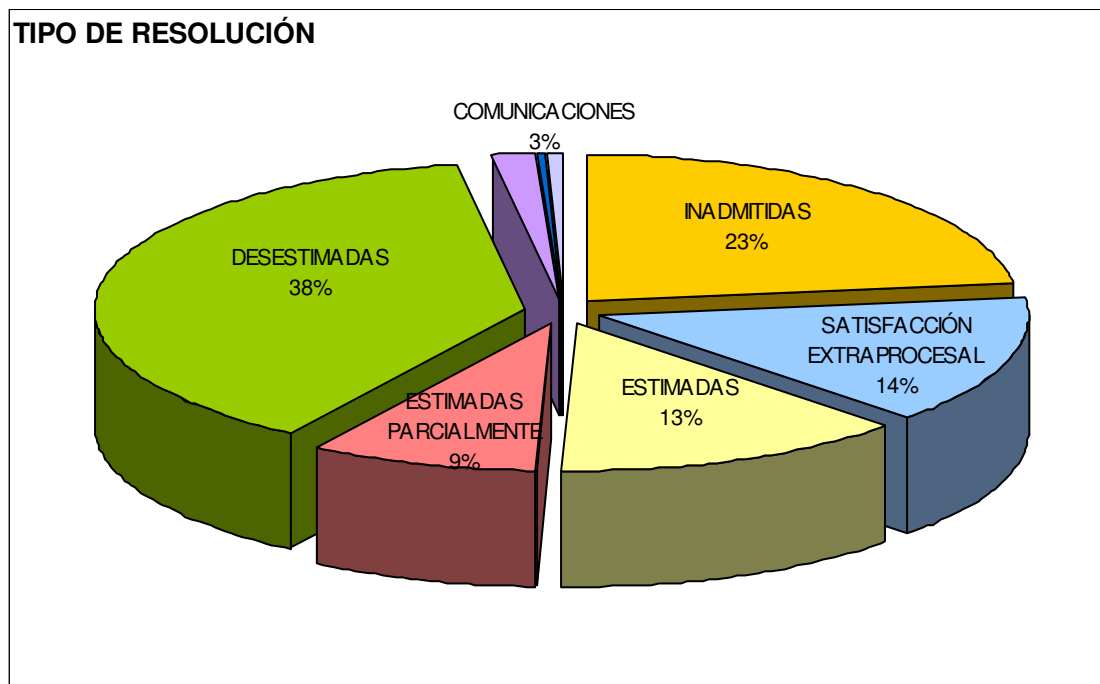
2010	2011	2012	2013	2014
147,11	222,00	213,10	213,39	197,41

2. Reclamaciones tramitadas por el procedimiento abreviado (plazo máximo de resolución 6 meses):

2010	2011	2012	2013	2014
75,89	98,78	89,38	60,80	70,75



Sentido de la resolución (%)



2. Tasas de resolución, eficacia, pendencia y velocidad de resolución

REA's	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Pendientes a 1 de enero	264	205	302	406	322	205
Ingresadas	656	607	717	791	715	739
Resueltas	715	508	613	875	832	676
Pendientes a 31 de diciembre	205	304	406	322	205	268
Total anual (ingr.+ptes. Ejercicio anterior)	920	812	1.019	1.197	1.037	944

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Tasa de resolución	109,0%	83,7%	85,5%	110,6%	116,4%	91,5%
Tasa de eficacia	77,7%	62,6%	60,2%	73,1%	80,2%	71,6%
Tasa de pendencia	0,29	0,60	0,66	0,37	0,25	0,40
Velocidad de resolución	1,29	1,60	1,66	1,37	1,25	1,40

Tasa de resolución	Resueltas anuales / Ingresadas anuales * 100	% de resueltas, en relación a las presentadas en el año
Tasa de eficacia	Resueltas anuales / Totales anuales * 100	% de resueltas, en relación al total de las gestionadas
Tasa de pendencia	Pendientes a 31 de diciembre / Resueltas anuales	Años necesarios para resolver las REA's pendientes a final de año
Velocidad de resolución	Totales anuales / Resueltas anuales	Plazo medio en años para resolver el total de reclamaciones del año