

## INFORME DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Estos son los datos de nuestros indicadores:

### Traducción

| Indicador   | 2019   |         | 2018   |         | 2017   |         | 2016   |         | 2015   |         |
|---|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|   | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. |
| <p>Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.</p> <p><b>Modo de cálculo:</b> n° de solicitudes respondidas en plazo dividido entre el n° total de solicitudes y multiplicado por 100.</p>  | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 99,35   |
| <p>Índice de satisfacción de los clientes institucionales.</p> <p><b>Modo de cálculo:</b> Resultado del ítem correspondiente de la encuesta de satisfacción de clientes institucionales.*</p> | 8      | 7,6     | 8      | -       | 8      | 7,6     | -      | -       | 8      | 8       |
| <p>Porcentaje de trabajos realizados en plazo.</p> <p><b>Modo de cálculo:</b> n° de trabajos realizados en plazo dividido entre el n° total de trabajos y multiplicado por 100.</p>           | 94     | 92,32   | 94     | 95      | 94     | 95,18   | 85     | 93      | 91     | 77,7    |

\* La encuesta de satisfacción de clientes institucionales se realiza cada dos años.

## Interpretación

| Indicador  | 2019   |         | 2018   |         | 2017   |         | 2016   |         | 2015   |         |
|--|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|  | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. |
| <p>Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.</p> <p><b>Modo de cálculo:</b> n° de solicitudes respondidas en plazo dividido entre el n° total de solicitudes y multiplicado por 100.</p> | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     |
| <p>Índice de satisfacción de los clientes institucionales</p> <p><b>Modo de cálculo:</b> Resultado del ítem correspondiente de la encuesta de satisfacción de clientes institucionales.*</p> | 8      | 8,6     | 8      | -       | 8      | 8,6     | -      | -       | 8      | 8       |

\* La encuesta de satisfacción de clientes institucionales se realiza cada dos años.

## Terminología y consultas

| Indicador   | 2019   |         | 2018   |         | 2017   |         | 2016   |         | 2015   |         |
|---|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|   | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. |
| Índice de la encuesta de satisfacción de la base de datos IDABA*  | 8,5    | 8,6     | 8,5    |         | 8,5    | 8,6     | -      | -       | 8,5    | 8,6     |
| Ponerse en contacto con la persona interesada en un plazo de 24 horas (días laborables), para resolver la consulta o ampliar el plazo. (%)    | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     |
| <b>Modo de cálculo:</b> n° de consultas atendidas en un plazo de 24 horas dividido entre el n° de consultas recibidas y multiplicado por 100. |        |         |        |         |        |         |        |         |        |         |

\* La encuesta de satisfacción de clientes institucionales se realiza cada dos años.

## Elaboración de textos bilingües

| Indicador  | 2019   |         | 2018   |         | 2017   |         | 2016   |         | 2015   |         |
|--|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|  | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. |
| Porcentaje de solicitudes de colaboración atendidas para la redacción bilingüe de textos legales.* | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | -      | -       | -      | -       |

\* Nuevo indicador creado en 2017.

## Otros compromisos

| Indicador  | 2019   |         | 2018   |         | 2017   |         | 2016   |         | 2015   |         |
|--|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|  | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. | Objet. | Result. |
| Índice de satisfacción de nuestro personal.*           | 8      |         | 8      | 8,25    | -      | -       | 8      | 7,45    | -      | -       |
| Porcentaje de páginas revisadas ese año en concreto.** | 100    | 100     | 100    | 100     | 100    | 100     | -      | -       | -      | -       |

\* La encuesta de satisfacción de nuestro personal se realiza cada dos años.

\*\* Nuevo indicador creado en 2017.