

Indicadores del nivel de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios prestados por la institución

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ene 24	Feb 24	Mar 24	Abr 24	May 24	Jun 24
--	------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	1,1	1,0	1,1	1,5	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,2	1,1	1,0	1,0	1,0
Desde inicio hasta la admisión a trámite	5,0	4,9	4,3	4,2	4,3	3,9	4,7	6,3	4,5	4,2	3,6	3,6	3,6	3,7
Desde inicio hasta finalización de la queja	80,3	88,1	70,7	75,3	62,2	65,4	56,0	71,0	79,7	69,7	66,1	63,2	62,1	60,3

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	6,3	2,1	1,9	2,2	1,6	1,6	2,3	1,7	1,9	1,9	2,0	2,0	2,1
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	6,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	6,0	6,0
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	830	921	1.052	1.138	1.416	1.408	1.426	1.192	103	234	336	460	595	707
- por correo tradicional	89	101	85	90	28	35	32	20	3	6	13	16	16	18
- por internet	419	472	518	615	1.059	1.068	1.062	831	80	167	238	331	428	512
- en persona en la Oficina	319	347	449	433	329	305	331	341	20	61	85	113	151	176
- por fax	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Quejas presentadas en euskera	14	13	41	47	31	27	118	32	1	3	3	5	7	7

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	989	1.121	1.193	1.219	1.602	1.540	1.411	1.422	318	453	561	693	832	949
2. Quejas admitidas	813	958	999	1.005	1.050	1.263	1.045	1.159	293	403	475	577	689	776
3. Quejas remitidas a otros comisionados	96	74	90	83	165	142	165	150	11	29	43	57	68	84
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	92	67	84	83	161	140	160	148	11	28	42	55	66	82
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	7	6	0	4	2	5	2	0	1	1	2	2	2
4. Quejas no admitidas	80	89	104	131	387	135	201	113	14	21	43	59	75	89
5. Quejas atendidas en fase inicial	79	92	87	73	99	149	0	0	0	0	0	0	0	0

Indicadores del nivel de calidad, eficiencia y eficacia de los servicios prestados por la institución

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ene 24	Feb 24	Mar 24	Abr 24	May 24	Jun 24
Comparecencias en el Parlamento	0	3	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	22/04/16	12/04/17	23/05/18	11/10/19	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	-	-	-	30/04/24	30/04/24	30/04/24
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	19/05/16	11/05/17	14/06/18	14/11/19	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	-	-	-	-	-

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	39.586	41.599	44.369	46.091	42.427	45.822	33.455	34.230	3.510	6.952	10.539	14.790	20.533	25.042
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	9	9	10	8	10	9	8	1	2	3	5	6	7
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	6	6	5	10	19	10	9	1	2	2	3	3	4

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	50,00%	72,67%	80,00%	78,61%	75,74%	80,35%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

4. INDICADOR DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	78,87%	78,46%	78,87%	78,95%	80,33%	80,87%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

(*) Se calcula dividiendo el número de quejas aceptadas, con o sin resolución, entre el total de las quejas aceptadas y no aceptadas