

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	2,2	1,2	1,8	1,6	1,6	1,9	1,5	1,7	1,3	1,1	1,0	1,1	1,5
Desde inicio hasta la admisión a trámite	22,4	9,2	11,4	8,3	7,8	8,3	6,1	6,7	7,2	5,0	4,9	4,3	4,2
Desde inicio hasta finalización de la queja	137,0	66,8	74,4	70,5	82,2	60,2	83,2	77,4	89,3	80,3	88,1	70,7	75,3

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	3,4	3,9	2,2	2,1	13,9	3,9	4,6	5,2	5,0	6,3	2,1	1,9
--	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	1,0	5,0	3,7	12,7	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
-----------------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	447	647	901	929	850	1.298	954	2.742	1.546	830	921	1.052	1.138
- por correo tradicional	94	136	269	175	133	111	105	358	120	89	101	85	90
- por internet	90	133	211	275	313	698	434	2.088	448	419	472	518	615
- en persona en la Oficina	245	349	395	461	381	438	413	291	969	319	347	449	433
- por fax	18	29	26	18	23	51	2	5	9	3	1	0	0

Quejas presentadas en euskera	2	53	138	77	76	66	9	237	629	14	13	41	47
-------------------------------	---	----	-----	----	----	----	---	-----	-----	----	----	----	----

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	656	779	1.069	1.151	1.042	1.510	1.168	1.045	972	989	1.121	1.193	1.219
2. Quejas admitidas	432	539	803	916	849	831	926	820	818	813	958	999	1.005
3. Quejas remitidas a otros comisionados	65	81	76	99	73	522	93	95	76	96	74	90	83
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62	79	71	91	73	516	90	91	75	92	67	84	83
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3	2	5	8	0	6	3	4	1	4	7	6	0
4. Quejas no admitidas	159	159	190	136	120	157	149	130	78	80	89	104	131
5. Quejas atendidas en fase inicial	0	0	0	0	0	0	109	81	115	79	92	87	73
6. Pendientes de tramitación	71	87	136	105	136	133	81	108	96	119	79	118	116

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

III. INVESTIGACIONES

Investigaciones	361	452	667	811	713	698	736	631	607	615	787	794	816
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	234	288	440	553	489	532	586	475	501	503	566	606	561
Desestimadas	115	154	201	231	201	146	125	116	78	85	105	158	156
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	12	10	26	27	23	20	25	40	28	27	116	30	99

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	160	189	300	418	327	353	357	272	277	294	311	365	329
No aceptadas	30	32	66	64	90	102	161	149	161	128	193	179	162
Pendientes de respuesta	44	67	74	71	72	77	68	54	63	81	62	62	70

VI. RESOLUCIONES

Resoluciones	159	193	270	285	319	363	404	313	377	337	380	401	335
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	16	27	30	45	35	35	28	17	30	35	24	27	15
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	0	63	50	47	28	46	19	28	6	13	6	9	5
------------------------------	---	----	----	----	----	----	----	----	---	----	---	---	---

2.4. CONSULTAS

Total Consultas	996	1.529	1.080	1.506	1.209	1.428	1.217	1.223	1.193	910	1.231	1.398	1.625
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

2.5. INFORMES

Informes Especiales	1	8	6	4	3	3	1	2	3	2	2	0	3
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	118	60	14	74	5	0	0	1	7	0	0	0
Comparecencias en el Parlamento	1	1	2	1	0	0	0	4	1	0	3	0	0
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	07/11/07	14/05/08	13/05/09	04/05/10	23/09/11	18/05/12	24/04/13	09/04/14	23/09/15	22/04/16	12/04/17	23/05/18	11/10/19
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	13/12/07	12/06/08	28/05/09	27/05/10	27/10/11	14/06/12	14/06/12	08/05/14	08/10/15	19/05/16	11/05/17	14/06/18	14/11/19

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	0	0	0	37.801	27.528	29.673	23.645	33.693	37.176	39.586	41.599	44.369	46.091
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	10
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	73,81%	78,63%	72,25%	75,85%	78,08%	80,17%	81,77%	86,10%	83,47%	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%
% que recomendaría a otras personas acudir a la institución	72,73%	83,55%	81,94%	84,36%	85,94%	86,61%	86,76%	90,83%	89,22%	92,47%	94,17%	91,61%	82,24%

4. INDICADOR DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	84,21%	85,52%	81,97%	86,72%	78,42%	77,58%	68,92%	64,61%	63,24%	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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