

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

2020	2021	2022	2023	2024	Ene 25	Feb 25
------	------	------	------	------	--------	--------

1. DENBORAZKO ADIERAZLEAK (denborak egunetan neurtuta)

KEXAK

Hasieratik hartze-agiria eman arte	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,8	1,9
Hasieratik bideratuak izan arte	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	6,1	5,4
Kexaren hasieratik amaitutzat eman arte	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	61,0	62,3

KONTSULTAK

Idatzizko kontsultak erantzutekoak	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4	2,5	2,6
------------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

Erantzutekoak	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0	0,0	0,0
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. ZENBAKIZKO ADIERAZLEAK

2.1. KEXAK

I. Aurkezpena

Urtean aurkeztutako kexak	1.416	1.408	1.426	1.192	1.416	126	271
- ohiko postaz	28	35	32	20	29	3	7
- Internet bidez	1.059	1.068	1.062	831	1.030	81	188
- bulegora bertaratuak	329	305	331	341	356	42	76
- faxez	0	0	1	0	1	0	0
Euskaraz aurkeztutako kexak	31	27	118	32	17	3	5

II. KEXEN IZAPIDETZEA

1. Kudeatutako kexak	1.602	1.540	1.411	1.422	1.663	388	535
2. Onartutako kexak	1.050	1.263	1.045	1.159	1.325	352	470
3. Beste mandatarari batzuei bidalitako kexak	165	142	165	150	167	12	20
Gorte Nagusietako Arartekoari igorritako kexak	161	140	160	148	159	11	19
Autonomia Erkidegoetako komisionatuei igorritako kexak	4	2	5	2	8	1	1
4. Onartu ez diren kexak	387	135	201	113	171	24	45
5. Hasierako fasean arreta jaso duten kexak	99	149	0	0	0	0	0
6. Izapidetzeke	112	149	156	129	193	189	197

III. IKERKETAK

Ikerketak	839	965	889	1.030	1.132	163	273
-----------	-----	-----	-----	-------	-------	-----	-----

IV. IKERKETEN EMAITZA

Baietsiak	620	689	616	764	771	125	196
Ezetsiak	158	205	250	243	323	37	72
Bestelakoak (atzera egiteak, eskumenikgabekoak)	61	71	23	23	38	1	5

V. ADMINISTRAZIOAREN ONARPENAK

Onartuak	417	443	442	584	564	52	116
Onartu ez dinerak	133	190	110	99	142	16	28
Erantzunaren zain daudenak	70	56	64	81	65	57	52

Erakundeak emandako zerbitzuen kalitate eta eraginkortasun mailaren adierazleak

	2020	2021	2022	2023	2024	Ene 25	Feb 25
--	------	------	------	------	------	--------	--------

VI. ERABAKIAK

Erabakiak	316	396	337	455	415	29	64
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	----	----

2.2. OFIZIOZKO JARDUTEAK

Ofiziozko jardute kopurua	17	18	17	22	20	0	0
---------------------------	----	----	----	----	----	---	---

2.3. PROPOSAMENAK

Herritarren proposamenak	9	15	7	7	7	0	0
--------------------------	---	----	---	---	---	---	---

2.4. KONTSULTAK

Kontsultak guztiak	1.740	1.923	1.829	1.867	2.015	184	434
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----

2.5. TXOSTENAK

Txosten bereziak	0	0	0	0	0	0	1
Txosten berezietan egindako iradokizunen kopurua	0	0	0	0	0	0	1
Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldiak	1	3	0	0	0	0	1
Urteko txostena Parlamentuko Foru Araua batzordean aurkeztutako data	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	30/04/24	-	-
Urteko txostena Parlamentuko Plenoan aurkeztutako data	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	-	-

2.6. BESTE JARDUERA BATZUK

Sarrerak webgunean	42.427	45.822	33.455	34.230	54.497	5.452	11.585
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren bilerak	8	10	9	8	11	0	1
Nafarroako gardentasunarek kontseiluaren batzordeak	10	19	10	9	9	0	2

3. ERABILTZAILIEN IRITZIAREN ADIERAZLEAK

Erabiltzaileen iritziaren balioztatzea	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%	79,13%	82,00%
Instituziora jotzea beste pertsona batzuei gomendatutako %	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	86,96%	91,43%

4. ERAGINKORTASUNAREN ADIERAZLEA, KEXEI DAGOKIENEZ

Onartutako kexak, erantzutako kexa guztiei dagokionez (*)	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,89%	76,47%	80,56%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

(*) kalkulatu da onartutako kexak, erabakiekin edo gabe, zati kexa guztia, onartutak edo ez