

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

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

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,8	1,9
Desde inicio hasta la admisión a trámite	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	6,1	5,4
Desde inicio hasta finalización de la queja	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	61,0	62,3

CONSULTAS

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

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	1.416	1.408	1.426	1.192	1.416	126	271
- por correo tradicional	28	35	32	20	29	3	7
- por internet	1.059	1.068	1.062	831	1.030	81	188
- en persona en la Oficina	329	305	331	341	356	42	76
- por fax	0	0	1	0	1	0	0
Quejas presentadas en euskera	31	27	118	32	17	3	5

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	1.602	1.540	1.411	1.422	1.663	388	535
2. Quejas admitidas	1.050	1.263	1.045	1.159	1.325	352	470
3. Quejas remitidas a otros comisionados	165	142	165	150	167	12	20
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	161	140	160	148	159	11	19
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	2	5	2	8	1	1
4. Quejas no admitidas	387	135	201	113	171	24	45
5. Quejas atendidas en fase inicial	99	149	0	0	0	0	0
6. Pendientes de tramitación	112	149	156	129	193	189	197

III. INVESTIGACIONES

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

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	620	689	616	764	771	125	196
Desestimadas	158	205	250	243	323	37	72
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	61	71	23	23	38	1	5

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	417	443	442	584	564	52	116
No aceptadas	133	190	110	99	142	16	28
Pendientes de respuesta	70	56	64	81	65	57	52

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

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

VI. RESOLUCIONES

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

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	17	18	17	22	20	0	0
---------------------------------	----	----	----	----	----	---	---

2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	9	15	7	7	7	0	0
------------------------------	---	----	---	---	---	---	---

2.4. CONSULTAS

Total Consultas	1.740	1.923	1.829	1.867	2.015	184	434
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----

2.5. INFORMES

Informes Especiales	0	0	0	0	0	0	1
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	0	0	0	0	0	0	1
Comparencias en el Parlamento	1	3	0	0	0	0	1
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	30/04/24	-	-
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	-	-

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	42.427	45.822	33.455	34.230	54.497	5.452	11.585
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	8	10	9	8	11	0	1
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	10	19	10	9	9	0	2

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%	79,13%	82,00%
% que recomendaría a otras personas acudir a la institución	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	86,96%	91,43%

4. INDICADOR DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,89%	76,47%	80,56%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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