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

2020	2021	2022	2023	2024	Ene 25	Feb 25	Mar 25	Abr 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	1,8	2,1
Desde inicio hasta la admisión a trámite	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	6,1	5,4	5,2	5,8
Desde inicio hasta finalización de la queja	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	61,0	62,3	56,3	56,1

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4	2,5	2,6	2,6	2,8
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0	0,0	0,0	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	408	539
- por correo tradicional	28	35	32	20	29	3	7	11	14
- por internet	1.059	1.068	1.062	831	1.030	81	188	279	375
- en persona en la Oficina	329	305	331	341	356	42	76	118	150
- por fax	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	31	27	118	32	17	3	5	8	13

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	1.602	1.540	1.411	1.436	1.663	388	534	674	809
2. Quejas admitidas	1.050	1.263	1.045	1.173	1.325	353	470	567	675
3. Quejas remitidas a otros comisionados	165	142	165	150	167	12	20	41	56
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	161	140	160	147	159	11	19	39	54
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	2	5	3	8	1	1	2	2
4. Quejas no admitidas	387	135	201	113	171	23	44	66	78
5. Quejas atendidas en fase inicial	99	149	0	0	0	0	0	0	0
6. Pendientes de tramitación	112	149	156	130	193	190	199	172	191

III. INVESTIGACIONES

Investigaciones	839	965	889	1.043	1.132	163	271	395	484
-----------------	-----	-----	-----	-------	-------	-----	-----	-----	-----

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	620	689	616	763	771	125	195	272	329
Desestimadas	158	205	250	243	323	37	72	115	144
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	61	71	23	37	38	1	4	8	11

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	417	443	442	584	564	52	115	177	225
No aceptadas	133	190	110	99	142	16	28	44	53
Pendientes de respuesta	70	56	64	80	65	57	52	51	51

VI. RESOLUCIONES

Resoluciones	316	396	337	454	415	29	64	99	128
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	-----

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	17	18	17	22	20	0	0	0	1
---------------------------------	----	----	----	----	----	---	---	---	---

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

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

2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	9	15	7	7	7	0	0	0	1
------------------------------	---	----	---	---	---	---	---	---	---

2.4. CONSULTAS

Total Consultas	1.740	1.923	1.829	1.867	2.015	241	491	772	993
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----

2.5. MEDIACIONES

Expedientes de mediación		11	17	15	22	3	4	9	14
--------------------------	--	----	----	----	----	---	---	---	----

2.6. INFORMES

Informes Especiales	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Comparecencias en el Parlamento	1	3	0	0	0	0	1	1	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	-	-	-	15/04/25
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	-	-	-	-

2.7. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	42.427	45.822	33.455	34.230	54.497	5.452	11.585	18.023	23.599
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	8	10	9	8	11	0	1	2	2
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	10	19	10	9	9	0	2	3	3

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%	85,28%	85,42%
% que recomendaría a otras personas acudir a la institución	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	86,96%	91,43%	92,59%	93,15%

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%	80,42%	80,09%	80,94%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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