

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

2020	2021	2022	2023	2024	2025	Ene 26	Feb 26	Mar 26
------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------

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	1,6	0,7	0,9	0,8
Desde inicio hasta la admisión a trámite	4,3	3,9	4,7	6,3	5,1	7,1	6,7	7,1	6,5
Desde inicio hasta finalización de la queja	62,2	65,4	56,0	71,0	62,4	56,9	69,5	66,8	68,3

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	2,2	1,6	1,6	2,3	2,4	2,7	1,8	1,8	1,8
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	7,0	6,0	1,0	0,0	6,0	12,0	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	1.750	150	284	443
- por correo tradicional	28	35	32	20	29	57	1	1	4
- por internet	1.059	1.068	1.062	831	1.030	1.245	117	223	345
- en persona en la Oficina	329	305	331	341	356	448	32	60	94
- por fax	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	31	27	118	32	17	45	3	10	15

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	1.602	1.540	1.411	1.436	1.663	2.028	466	604	773
2. Quejas admitidas	1.050	1.263	1.045	1.173	1.325	1.536	412	516	646
3. Quejas remitidas a otros comisionados	165	142	165	150	167	183	15	26	39
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	161	140	160	147	159	178	15	26	39
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	2	5	3	8	5	0	0	0
4. Quejas no admitidas	387	135	201	113	171	309	39	62	88
5. Quejas atendidas en fase inicial	99	149	0	0	0	0	0	0	0
6. Pendientes de tramitación	112	149	156	130	193	232	202	217	186

III. INVESTIGACIONES

Investigaciones	839	965	889	1.043	1.132	1.304	210	299	460
-----------------	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-----	-----	-----

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	620	689	616	763	771	861	150	202	299
Desestimadas	158	205	250	243	323	418	55	91	149
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	61	71	23	37	38	25	5	6	12

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	417	443	442	584	564	633	70	106	202
No aceptadas	133	190	110	99	142	150	11	20	40
Pendientes de respuesta	70	56	64	80	65	78	69	76	57

VI. RESOLUCIONES

Resoluciones	316	396	337	454	415	416	30	57	97
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	17	18	17	22	20	14	0	0	2
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	---	---	---

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

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Ene 26	Feb 26	Mar 26
--	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------

2.3. PROPUESTAS

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

2.4. CONSULTAS

Total Consultas	1.740	1.923	1.829	1.869	2.751	3.299	243	511	813
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----

2.5. MEDIACIONES

Expedientes de mediación		11	17	15	22	25	3	4	5
--------------------------	--	----	----	----	----	----	---	---	---

2.6. INFORMES

Informes Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Comparecencias en el Parlamento	1	3	0	0	0	1	0	0	0
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	70.215	6.489	15.435	24.065
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	8	10	9	8	11	7	1	1	2
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	10	19	10	9	9	9	2	2	6

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	80,42%	81,64%	72,50%	80,83%	81,71%
% que recomendaría a otras personas acudir a la institución	92,97%	92,81%	92,16%	82,19%	85,25%	88,83%	83,33%	84,00%	83,33%

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%	80,84%	86,42%	84,13%	83,47%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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