

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ene 24	Feb 24
------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------

## 1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

### QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	1,1	1,0	1,1	1,5	1,4	1,3	1,3	1,6	1,2	1,2
Desde inicio hasta la admisión a trámite	5,0	4,9	4,3	4,2	4,3	3,9	4,7	6,3	4,5	4,2
Desde inicio hasta finalización de la queja	80,3	88,1	70,7	75,3	62,2	65,4	56,0	71,0	79,7	69,7

### CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	6,3	2,1	1,9	2,2	1,6	1,6	2,3	1,7	1,9
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

## 2. INDICADORES NUMÉRICOS

### 2.1. QUEJAS

#### I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	830	921	1.052	1.138	1.416	1.408	1.426	1.192	103	234
- por correo tradicional	89	101	85	90	28	35	32	20	3	6
- por internet	419	472	518	615	1.059	1.068	1.062	831	80	167
- en persona en la Oficina	319	347	449	433	329	305	331	341	20	61
- por fax	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	14	13	41	47	31	27	118	32	1	3

#### II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	989	1.121	1.193	1.219	1.602	1.540	1.411	1.422	320	456
2. Quejas admitidas	813	958	999	1.005	1.050	1.263	1.045	1.159	295	405
3. Quejas remitidas a otros comisionados	96	74	90	83	165	142	165	150	11	29
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	92	67	84	83	161	140	160	148	11	28
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	7	6	0	4	2	5	2	0	1
4. Quejas no admitidas	80	89	104	131	387	135	201	113	14	22
5. Quejas atendidas en fase inicial	79	92	87	73	99	149	0	0	0	0
6. Pendientes de tramitación	119	79	118	116	112	149	156	129	142	165

#### III. INVESTIGACIONES

Investigaciones	615	787	794	816	839	965	889	1.030	153	240
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----	-----

#### IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	503	566	606	561	620	689	616	764	127	184
Desestimadas	85	105	158	156	158	205	250	243	21	46
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	27	116	30	99	61	71	23	23	5	10

#### V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	294	311	365	329	417	443	442	584	57	105
No aceptadas	128	193	179	162	133	190	110	99	15	28
Pendientes de respuesta	81	62	62	70	70	56	64	81	55	51

#### VI. RESOLUCIONES

Resoluciones	337	380	401	335	316	396	337	455	26	57
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----

### 2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	35	24	27	15	17	18	17	22	4	5
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---

### 2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	13	6	9	5	9	15	7	7	1	2
------------------------------	----	---	---	---	---	----	---	---	---	---

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

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Ene 24	Feb 24
------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------

### 2.4. CONSULTAS

Total Consultas	910	1.231	1.398	1.625	1.740	1.923	1.829	1.867	145	336
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----

### 2.5. INFORMES

Informes Especiales	2	2	0	3	0	0	0	0	0	0
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comparecencias en el Parlamento	0	3	0	0	1	3	0	0	0	0
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	22/04/16	12/04/17	23/05/18	11/10/19	27/05/20	05/05/21	10/05/22	22/03/23	-	
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	19/05/16	11/05/17	14/06/18	14/11/19	11/06/20	03/06/21	19/05/22	-	-	

### 2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	39.586	41.599	44.369	46.091	42.427	45.822	33.455	34.230	3.510	6.952
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	9	9	10	8	10	9	8	1	2
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	6	6	5	10	19	10	9	1	2

### 3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	85,43%	85,87%	84,80%	76,85%	50,00%	72,67%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

### 4. INDICADOR DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%	75,82%	69,98%	80,07%	85,51%	79,17%	78,95%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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