

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	2,2	1,2	1,8	1,6	1,6	1,9	1,5	1,7	1,3	1,1	1,0	0,5	0,4	0,5	0,7	0,8	0,9	1,1	1,0	1,0	1,0
Desde inicio hasta la admisión a trámite	22,4	9,2	11,4	8,3	7,8	8,3	6,1	6,7	7,2	5,0	4,9	3,7	3,8	3,8	4,1	4,1	4,0	4,2	4,1	4,1	4,1
Desde inicio hasta finalización de la queja	137,0	66,8	74,4	70,5	82,2	60,2	83,2	77,4	89,3	80,3	88,1	69,7	61,4	67,3	68,4	67,0	67,1	67,1	68,5	67,4	68,6

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	3,4	3,9	2,2	2,1	13,9	3,9	4,6	5,2	5,0	6,3	1,8	1,5	1,4	1,4	1,8	1,8	1,8	1,9	1,9	1,9
--	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

De contestación	1,0	5,0	3,7	12,7	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
-----------------	-----	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	447	647	901	929	850	1.298	954	2.742	1.546	830	921	91	193	284	384	489	584	641	735	820	887
- por correo tradicional	94	136	269	175	133	111	105	358	120	89	101	8	16	22	30	40	47	52	57	70	76
- por internet	90	133	211	275	313	698	434	2.088	448	419	472	50	104	140	190	237	281	311	363	400	438
- en persona en la Oficina	245	349	395	461	381	438	413	291	969	319	347	33	73	122	164	212	256	278	315	350	373
- por fax	18	29	26	18	23	51	2	5	9	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	2	53	138	77	76	66	9	237	629	14	13	0	7	11	11	13	17	20	26	26	26

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	656	779	1.069	1.151	1.042	1.510	1.168	1.045	972	989	1.121	232	334	425	525	630	725	782	876	961	1.028
2. Quejas admitidas	432	539	803	916	849	831	926	820	818	813	958	213	295	377	463	550	628	671	753	812	867
3. Quejas remitidas a otros comisionados	65	81	76	99	73	522	93	95	76	96	74	9	16	21	29	38	44	53	58	75	80
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62	79	71	91	73	516	90	91	75	92	67	9	16	21	29	38	44	53	56	71	76
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3	2	5	8	0	6	3	4	1	4	7	0	0	0	0	0	0	0	2	4	4
4. Quejas no admitidas	159	159	190	136	120	157	149	130	78	80	89	10	23	27	33	42	53	58	65	74	81
5. Quejas atendidas en fase inicial	0	0	0	0	0	0	109	81	115	79	92	10	21	28	34	46	51	53	59	64	69
6. Pendientes de tramitación	71	87	136	105	136	133	81	108	96	119	79	97	114	135	149	122	130	116	130	111	99

III. INVESTIGACIONES

Investigaciones	361	452	667	811	713	698	736	631	607	615	787	106	160	214	280	382	447	502	564	637	699
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

Estimadas	234	288	440	553	489	532	586	475	501	503	566	97	135	179	224	292	340	382	433	485	537
Desestimadas	115	154	201	231	201	146	125	116	78	85	105	7	20	28	48	74	88	98	107	124	134
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	12	10	26	27	23	20	25	40	28	27	116	2	5	7	8	16	19	22	24	28	28

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Aceptadas	160	189	300	418	327	353	357	272	277	294	311	24	49	75	102	141	174	208	239	272	317
No aceptadas	30	32	66	64	90	102	161	149	161	128	193	17	23	37	49	64	83	100	115	126	140
Pendientes de respuesta	44	67	74	71	72	77	68	54	63	81	62	56	63	67	73	87	83	74	79	87	80

VI. RESOLUCIONES

Resoluciones	159	193	270	285	319	363	404	313	377	337	380	26	52	80	117	175	209	238	281	314	348
--------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	16	27	30	45	35	35	28	17	30	35	24	6	6	10	13	13	15	18	19	20	21
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA INSTITUCIÓN

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Ene 18	Feb 18	Mar 18	Abr 18	May 18	Jun 18	Jul 18	Ago 18	Sep 18	Oct 18
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	0	63	50	47	28	46	19	28	6	13	6	1	4	5	6	6	7	7	7	8	9
------------------------------	---	----	----	----	----	----	----	----	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

2.4. CONSULTAS

Total Consultas	996	1.529	1.080	1.506	1.209	1.428	1.217	1.223	1.193	910	1.231	133	277	434	551	697	817	903	995	1.118	1.205
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------

2.5. INFORMES

Informes Especiales	1	8	6	4	3	3	1	2	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	118	60	14	74	5	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comparecencias en el Parlamento	1	1	2	1	0	0	0	4	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fecha presentación del Informe Anual en la Comisión de Régimen Foral del Parlamento	07/11/07	14/05/08	13/05/09	04/05/10	23/09/11	18/05/12	24/04/13	09/04/14	23/09/15	22/04/16	12/04/17	-	-	-	-	23/05/18	23/05/18	23/05/18	23/05/18	23/05/18	23/05/18
Fecha presentación del Informe Anual en el Pleno del Parlamento	13/12/07	12/06/08	28/05/09	27/05/10	27/10/11	14/06/12	14/06/12	08/05/14	08/10/15	19/05/16	11/05/17	-	-	-	-	-	14/06/18	14/06/18	14/06/18	14/06/18	14/06/18

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	0	0	0	37.801	27.528	29.673	23.645	33.693	37.176	39.586	41.599	2.779	5.523	8.542	12.137	16.854	22.162	25.186	28.404	32.529	36.951
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	2	3	4	5	5	6	7	7
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	73,81%	78,63%	72,25%	75,85%	78,08%	80,17%	81,77%	86,10%	83,47%	86,88%	88,22%	94,00%	93,50%	88,00%	89,80%	88,96%	87,63%	86,71%	86,49%	86,70%	86,75%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

4. INDICADOR DE EFICIENCIA EN RELACIÓN CON LAS QUEJAS

Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	84,21%	85,52%	81,97%	86,72%	78,42%	77,58%	68,92%	64,61%	63,24%	69,67%	61,71%	58,54%	68,06%	66,96%	67,55%	68,78%	67,70%	67,53%	67,51%	68,34%	69,37%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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