

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	2018	Ene 19	Feb 19	Mar 19	Abr 19
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	--------	--------	--------	--------

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	1,1	1,7	1,7	1,9	1,9
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	4,3	4,1	4,9	4,9	4,9
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	70,7	61,5	69,4	74,7	72,4
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	2,1	1,8	2,2	2,2	2,2
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

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	1.052	169	265	409	490
- por correo tradicional	94	136	269	175	133	111	105	358	120	89	101	85	3	9	15	22
- por internet	90	133	211	275	313	698	434	2.088	448	419	472	518	136	186	219	269
- en persona en la Oficina	245	349	395	461	381	438	413	291	969	319	347	449	30	70	175	199
- por fax	18	29	26	18	23	51	2	5	9	3	1	0	0	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	2	53	138	77	76	66	9	237	629	14	13	41	15	20	24	28

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	1.193	268	361	505	574
2. Quejas admitidas	432	539	803	916	849	831	926	820	818	813	958	999	242	317	450	506
3. Quejas remitidas a otros comisionados	65	81	76	99	73	522	93	95	76	96	74	90	12	18	22	26
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	62	79	71	91	73	516	90	91	75	92	67	84	12	18	22	26
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	3	2	5	8	0	6	3	4	1	4	7	6	0	0	0	0
4. Quejas no admitidas	159	159	190	136	120	157	149	130	78	80	89	104	14	26	33	42
5. Quejas atendidas en fase inicial	0	0	0	0	0	0	109	81	115	79	92	87	5	11	18	21
6. Pendientes de tramitación	71	87	136	105	136	133	81	108	96	119	79	118	119	126	192	180

III. INVESTIGACIONES																
Investigaciones	361	452	667	811	713	698	736	631	607	615	787	794	118	180	240	305

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES																
Estimadas	234	288	440	553	489	532	586	475	501	503	566	606	103	149	190	236
Desestimadas	115	154	201	231	201	146	125	116	78	85	105	158	13	24	37	55
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	12	10	26	27	23	20	25	40	28	27	116	30	2	7	13	14

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN																
Aceptadas	160	189	300	418	327	353	357	272	277	294	311	365	22	43	73	102
No aceptadas	30	32	66	64	90	102	161	149	161	128	193	179	13	26	49	59
Pendientes de respuesta	44	67	74	71	72	77	68	54	63	81	62	62	68	80	68	75

VI. RESOLUCIONES																
Resoluciones	159	193	270	285	319	363	404	313	377	337	380	401	33	69	97	127

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

Número de actuaciones de oficio	16	27	30	45	35	35	28	17	30	35	24	27	2	3	6	6
---------------------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---

2.3. PROPUESTAS

Propuestas de los ciudadanos	0	63	50	47	28	46	19	28	6	13	6	9	0	0	3	5
------------------------------	---	----	----	----	----	----	----	----	---	----	---	---	---	---	---	---

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	1.398	143	275	425	558
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-----	-----	-----	-----

2.5. INFORMES

Informes Especiales	1	8	6	4	3	3	1	2	3	2	2	0	0	0	2	2
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	31	118	60	14	74	5	0	0	1	7	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
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	-	-	-	-
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	-	-	-	-

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	44.369	3.780	7.705	11.831	15.548
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	1	2	3	4
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	2	2	3

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%	85,71%	84,55%	85,56%	86,09%	87,44%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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%	67,10%	62,86%	62,32%	59,84%	63,35%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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