

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

2016

2017

2018

2019

2020

**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
Desde inicio hasta la admisión a trámite	5,0	4,9	4,3	4,2	4,3
Desde inicio hasta finalización de la queja	80,3	88,1	70,7	75,3	62,2

*CONSULTAS*

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

*RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS*

De contestación	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----

**2. INDICADORES NUMÉRICOS**

**2.1. QUEJAS**

**I. PRESENTACIÓN**

Quejas presentadas en el año	830	921	1.052	1.138	1.416
- por correo tradicional	89	101	85	90	28
- por internet	419	472	518	615	1.059
- en persona en la Oficina	319	347	449	433	329
- por fax	3	1	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	14	13	41	47	31

**II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS**

1. Quejas gestionadas	989	1.121	1.193	1.219	1.602
2. Quejas admitidas	813	958	999	1.005	1.050
3. Quejas remitidas a otros comisionados	96	74	90	83	165
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	92	67	84	83	161
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	7	6	0	4
4. Quejas no admitidas	80	89	104	131	387
5. Quejas atendidas en fase inicial	79	92	87	73	99
6. Pendientes de tramitación	119	79	118	116	112

**III. INVESTIGACIONES**

Investigaciones	615	787	794	816	839
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----

**IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES**

Estimadas	503	566	606	561	620
Desestimadas	85	105	158	156	157
Otras (desistimientos, sin competencia, ...)	27	116	30	99	62

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

2016	2017	2018	2019	2020
------	------	------	------	------

**V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Aceptadas	294	311	365	329	417
No aceptadas	128	193	179	162	133
Pendientes de respuesta	81	62	62	70	70

**VI. RESOLUCIONES**

Resoluciones	337	380	401	335	316
--------------	-----	-----	-----	-----	-----

**2.2. ACTUACIONES DE OFICIO**

Número de actuaciones de oficio	35	24	27	15	19
---------------------------------	----	----	----	----	----

**2.3. PROPUESTAS**

Propuestas de los ciudadanos	13	6	9	5	9
------------------------------	----	---	---	---	---

**2.4. CONSULTAS**

Total Consultas	910	1.231	1.398	1.625	1.743
-----------------	-----	-------	-------	-------	-------

**2.5. INFORMES**

Informes Especiales	2	2	0	3	0
Nº de sugerencias contenidas en Informes Especiales	7	0	0	0	0
Comparecencias en el Parlamento	0	3	0	0	1
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
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

**2.6. OTRAS ACTIVIDADES**

Entradas a la página web	39.586	41.599	44.369	46.091	42.427
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	9	9	10	8
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	6	6	5	11

**3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Valoración de satisfacción de los usuarios	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	85,43%
--	--------	--------	--------	--------	--------

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

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Quejas aceptadas sobre el total de quejas respondidas (*)	69,67%	61,71%	67,10%	67,01%	75,82%

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