

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

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

Ene 20	Feb 20	Mar 20	Abr 20	May 20	Jun 20	Jul 20	Ago 20	Sep 20
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

1. INDICADORES TEMPORALES (tiempos medios en días)

QUEJAS

Desde inicio hasta emisión del acuse de recibo	1,1	1,0	1,1	1,5	1,3	1,7	1,7	2,2	2,0	1,8	1,6	1,5	1,5
Desde inicio hasta la admisión a trámite	5,0	4,9	4,3	4,2	5,1	4,4	4,4	5,6	5,2	4,9	4,8	4,5	4,5
Desde inicio hasta finalización de la queja	80,3	88,1	70,7	75,3	33,9	37,0	40,8	43,3	44,4	48,6	53,3	54,1	56,6

CONSULTAS

De contestación a las consultas escritas	5,0	6,3	2,1	1,9	1,8	2,5	2,5	3,1	2,9	2,8	2,7	2,6	2,6
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

2. INDICADORES NUMÉRICOS

2.1. QUEJAS

I. PRESENTACIÓN

Quejas presentadas en el año	830	921	1.052	1.138	314	435	508	589	651	765	868	982	1.093
- por correo tradicional	89	101	85	90	2	7	9	9	11	15	15	17	18
- por internet	419	472	518	615	267	342	396	473	526	596	663	742	821
- en persona en la Oficina	319	347	449	433	45	86	103	107	114	154	190	223	254
- por fax	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas presentadas en euskera	14	13	41	47	1	3	10	14	15	18	18	21	23

II. TRAMITACIÓN DE QUEJAS

1. Quejas gestionadas	989	1.121	1.193	1.219	500	621	694	775	837	951	1.054	1.168	1.279
2. Quejas admitidas	813	958	999	1.005	331	351	403	459	493	590	663	744	829
3. Quejas remitidas a otros comisionados	96	74	90	83	10	19	26	37	53	62	79	100	113
Quejas remitidas al D.P. Cortes Generales	92	67	84	83	9	18	25	36	52	61	78	98	110
Quejas remitidas a Comisionados de las CC.AA.	4	7	6	0	1	1	1	1	1	1	1	2	3
4. Quejas no admitidas	80	89	104	131	159	251	265	279	291	299	312	324	337
5. Quejas atendidas en fase inicial	79	92	87	73	6	14	20	30	36	46	52	58	65
6. Pendientes de tramitación	119	79	118	116	201	144	146	151	130	179	177	185	189

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

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

Ene 20	Feb 20	Mar 20	Abr 20	May 20	Jun 20	Jul 20	Ago 20	Sep 20
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

III. INVESTIGACIONES

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

124	193	237	278	327	365	434	501	575
125	198	243	277	326	364	433	501	575

IV. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES

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

109	159	197	230	266	290	341	385	437
12	26	31	39	50	59	72	92	112
3	8	9	9	11	16	21	24	26

V. ACEPTACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

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

36	71	99	127	147	165	210	243	290
11	22	30	37	43	58	67	75	83
62	66	68	66	76	67	64	67	64

VI. RESOLUCIONES

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

25	57	82	97	120	136	163	180	204
----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----

2.2. ACTUACIONES DE OFICIO

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

5	7	7	7	12	13	15	15	17
---	---	---	---	----	----	----	----	----

2.3. PROPUESTAS

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

1	1	2	3	5	6	6	7	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---

2.4. CONSULTAS

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

153	320	430	473	562	754	904	1.075	1.261
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------

2.5. INFORMES

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

0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1
-	-	-	-	27/05/20	27/05/20	27/05/20	27/05/20	27/05/20

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

	2016	2017	2018	2019	Ene 20	Feb 20	Mar 20	Abr 20	May 20	Jun 20	Jul 20	Ago 20	Sep 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	11/06/20	11/06/20	11/06/20

2.6. OTRAS ACTIVIDADES

Entradas a la página web	39.586	41.599	44.369	46.091	5.181	8.745	11.751	16.026	19.388	23.055	26.283	29.303	32.566
Reuniones del Consejo de Transparencia de Navarra	0	9	9	10	1	1	2	2	3	4	4	5	5
Ponencias del Consejo de Transparencia de Navarra	0	6	6	5	1	1	2	2	3	3	3	5	5

3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Valoración de satisfacción de los usuarios	86,88%	88,22%	85,71%	85,50%	91,33%	89,64%	90,94%	91,35%	90,25%	89,80%	89,35%	88,80%	85,81%
--	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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%	76,60%	76,34%	76,74%	77,44%	77,37%	73,99%	75,81%	76,42%	77,75%
---	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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