



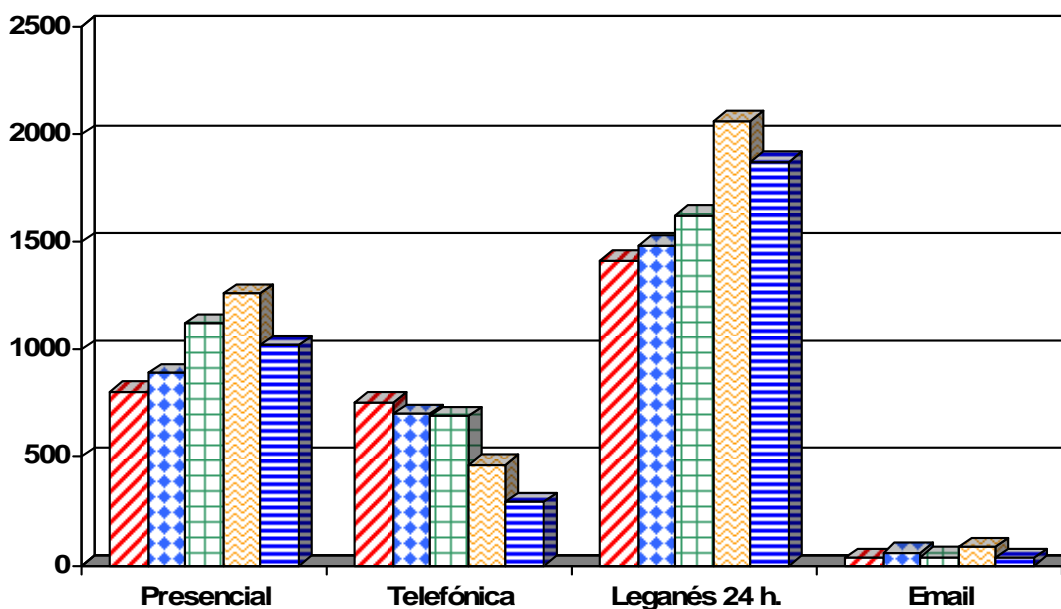
## Resumen General

	<b>Año 2006</b>	<b>Año 2007</b>	<b>Año 2008</b>	<b>Año 2009</b>	<b>Año 2010</b>
Nº anotaciones en Libro de Quejas y Sugerencias	2.821	2.880	3.119	3.521	2.929
Nº de Quejas y Sugerencias	3.013	3.133	3.490	3.876	3.220
Nº de Quejas	2.672	2.659	3.025	3.325	2.795
Nº de Sugerencias	314	417	421	490	401
Nº de Felicitaciones	27	57	44	61	24
Tiempo medio de tramitación de las Q. y S. contestadas	21 días	17 días	18 días	14 días	12 días



## Modo de presentación

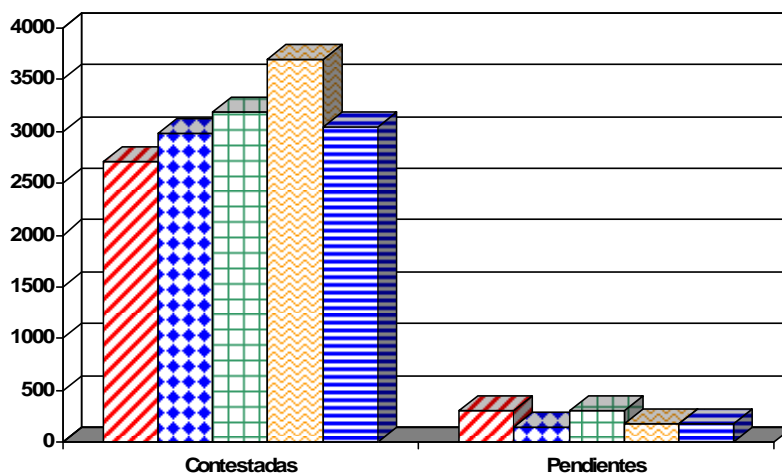
Modo	2006	2007	2008	2009	2010
Presencial	806	891	1.120	1.261	1.020
Telefónica	758	703	690	469	291
Leganés 24 h.	1.417	1.482	1.624	2.065	1.876
Email	32	57	35	81	33





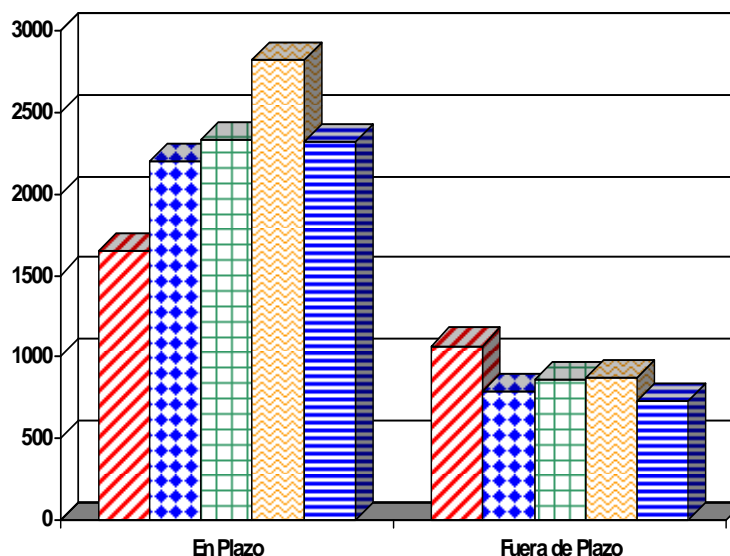
### Estado

Modo	2006	2007	2008	2009	2010
Contestadas	2.716	2986	3188	3.694	3.045
Pendientes	297	147	302	182	175



### Resolución

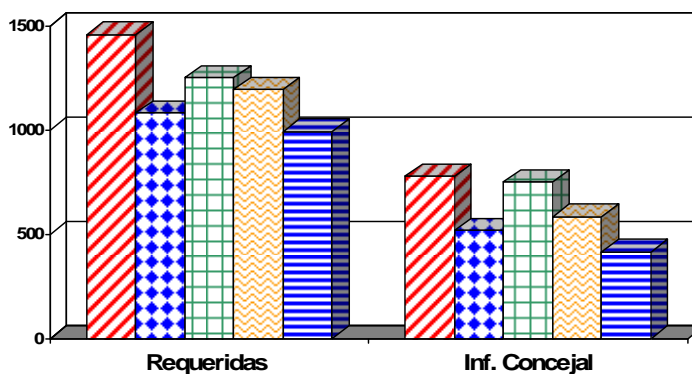
Modo	2006	2007	2008	2009	2010
En plazo	1.646	2.202	2.330	2.823	2.319
Fuera de plazo	1.070	784	858	871	726





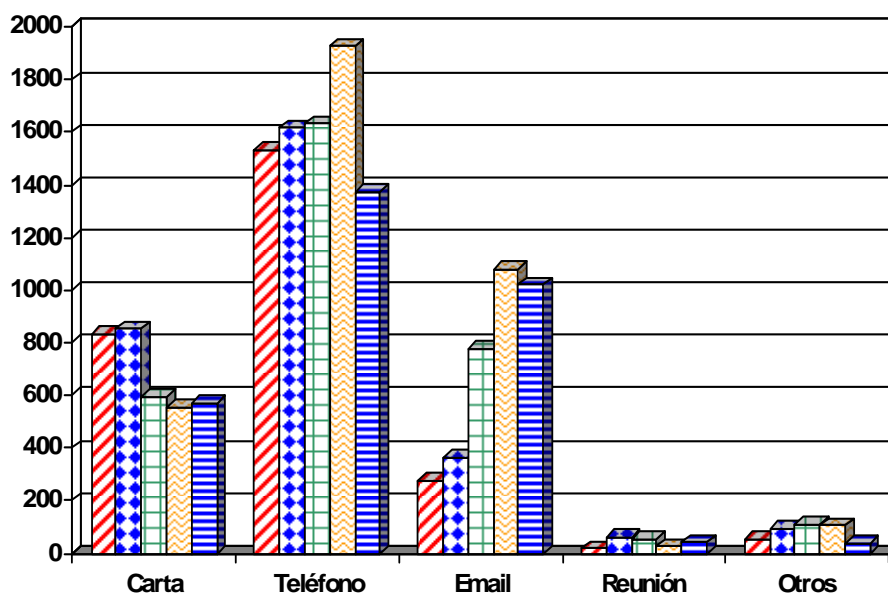
### Requerimientos

Modo	2006	2007	2008	2009	2010
Requeridas	1.458	1.080	1.250	1.194	993
Inf. Concejal	777	519	749	587	415



### Medio de contestación

Modo	2006	2007	2008	2009	2010
Carta	834	852	596	555	569
Teléfono	1.532	1.618	1.634	1.928	1.375
Email	278	362	775	1.080	1.020
Reunión Responsable	17	60	55	26	42
Otros	55	95	107	104	38



**Resumen por Delegaciones**

Delegación	Nº Quejas					Media de Días <sup>(1)</sup>				
	2006	2007	2008	2009	2010	2006	2007	2008	2009	2010
Alcaldía – Presidencia	7	22	14	25	9	10	47	85	27	9
Coop. e Integración	0	1	0	2	2	0	20	0	5	7
Cultura	89	119	180	199	155	47	56	9	5	8
Deportes	713	681	671	642	585	43	13	28	20	16
Desarrollo Local	8	4	4	9	6	12	10	8	18	11
Educación	33	33	43	122	221	5	12	13	27	22
EMSULE	39	35	26	13	24	41	48	17	11	21
Festejos	48	45	49	67	51	16	7	9	13	7
Hacienda	62	36	37	27	31	12	14	29	21	17
Industrias	9	16	77	21	13	7	2	89	20	2
J. D. La Fortuna	2	8	12	13	11	48	112	24	20	23
Juventud	9	7	12	16	8	20	11	8	4	5
Legacom	3	6	9	15	8	8	25	13	15	22
Medioambiente	662	643	606	628	540	6	5	5	6	6
Nuevas Tecnologías	---	41	36	46	64	---	7	17	11	10
Obras	234	285	340	573	364	22	25	17	19	19
Particip. Ciudadana	3	1	4	12	9	2	8	20	12	15
Recursos Humanos	8	23	69	18	13	35	40	21	37	58
Régimen Interior	8	23	24	32	16	12	18	10	41	20
Salud y Consumo	49	80	90	107	96	27	6	15	11	8
Seguridad Ciudadana	443	497	426	480	398	29	11	8	9	6
S. A. C.	23	37	38	31	21	6	3	3	4	9
Servicios Comunitarios	318	221	213	185	178	23	30	25	27	26
Servicios Sociales	49	40	74	106	56	15	5	7	5	4
Sostenibilidad	---	---	150	401	270	---	---	10	8	6
Transporte	113	140	161	---	---	13	20	15	---	---
Urbanismo	81	89	125	86	71	37	57	50	15	35

(1) Tiempo medio de tramitación de las Quejas y Sugerencias contestadas.