



# **COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**Informe anual 2011**



## INDICE

Resumen general	3
Resumen comparativo	13



# RESUMEN GENERAL

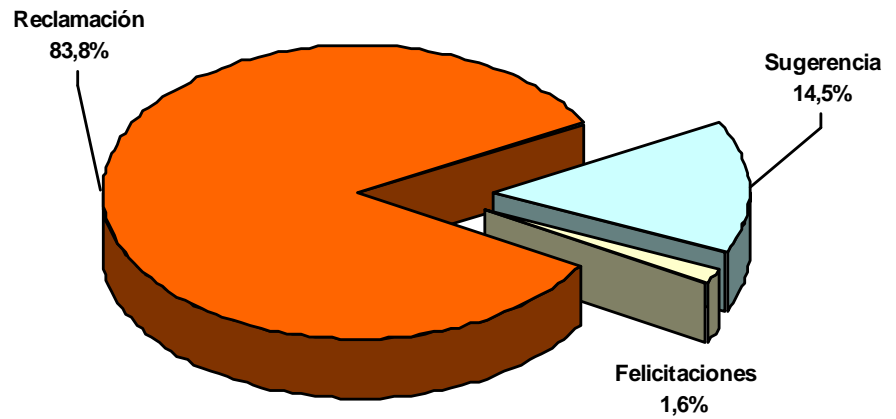


Número de anotaciones en el Libro de Reclamaciones y Sugerencias:	<b>2.713</b>
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	<b>2.910</b>
Número de Reclamaciones:	<b>2.440</b>
Número de Sugerencias:	<b>423</b>
Número de Felicitaciones:	<b>47</b>
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	<b>13 días</b>

Datos a fecha 02 de marzo de 2012

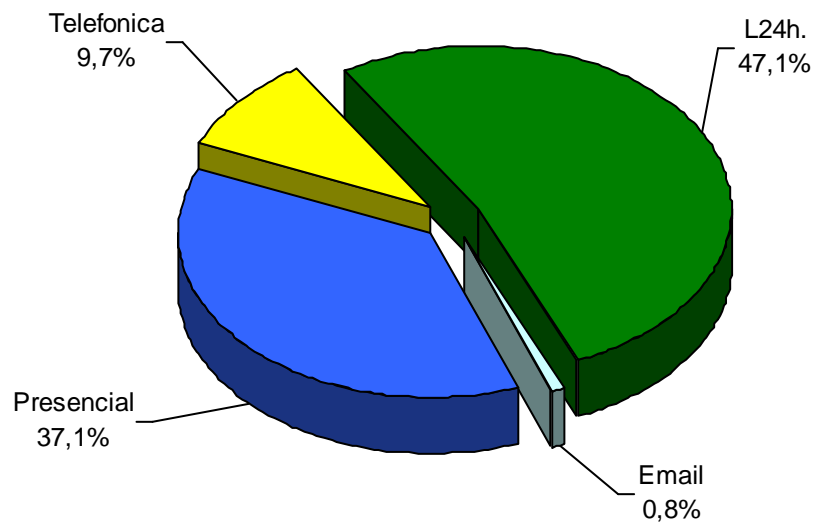
## Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2.440
Sugerencias	423
Felicitaciones	47

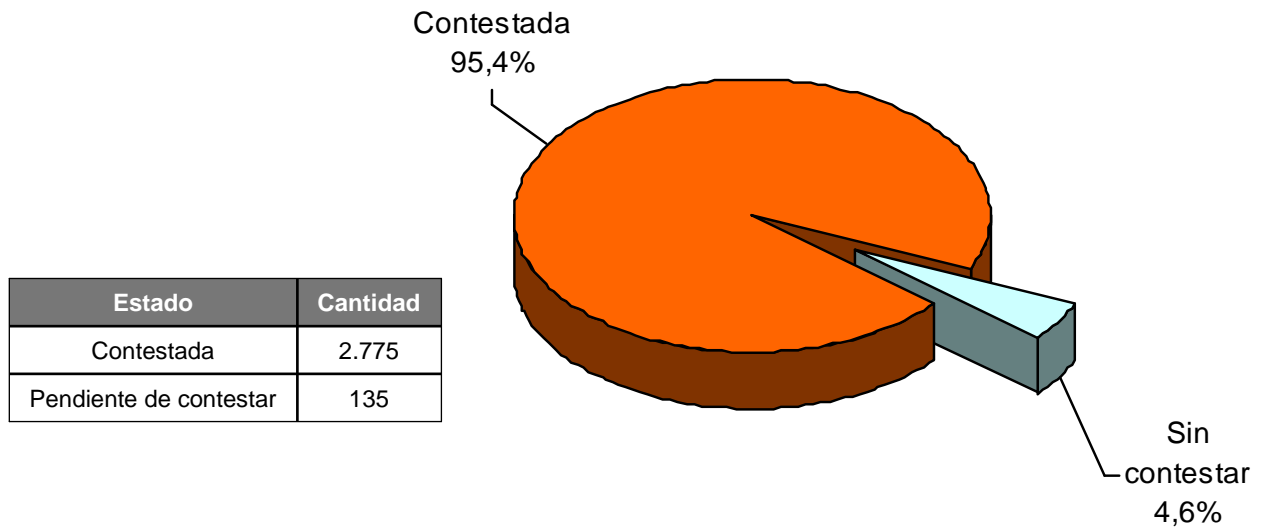


## Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1.078
Telefónica	282
Leganés 24 h.	1.526
Email	23

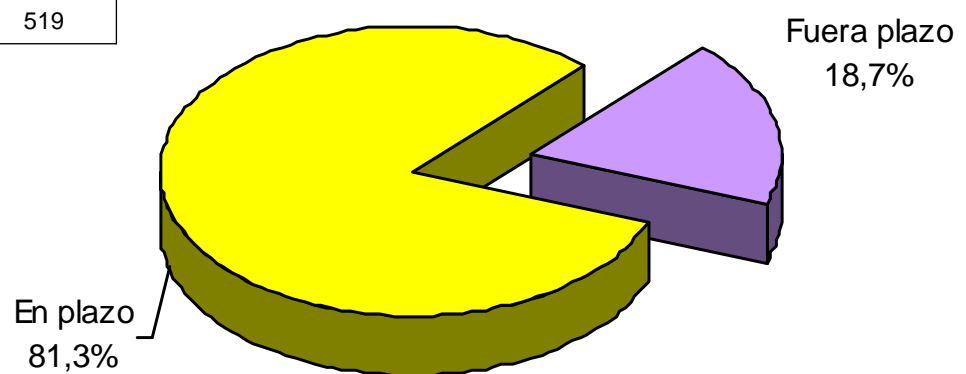


## Estado



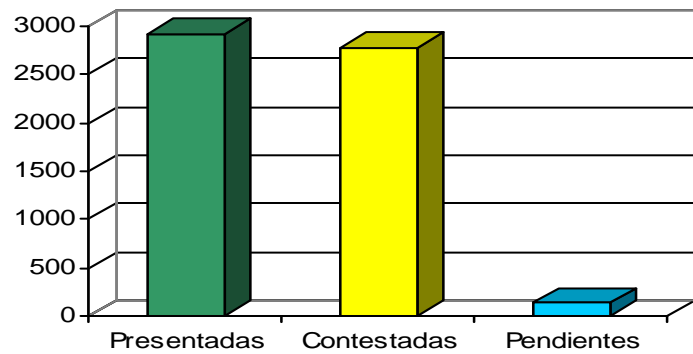
## Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	2.256
Fuera de plazo	519



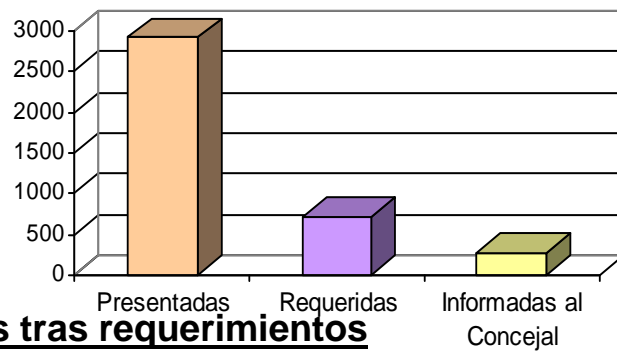
## Resolución

Presentadas	2.910
Contestadas	2.775
Pendientes	135



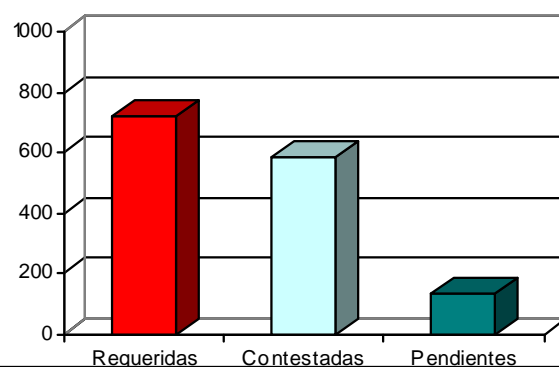
## Requerimientos

Presentadas	2.910
Requeridas	722
Informadas al Concejal	267



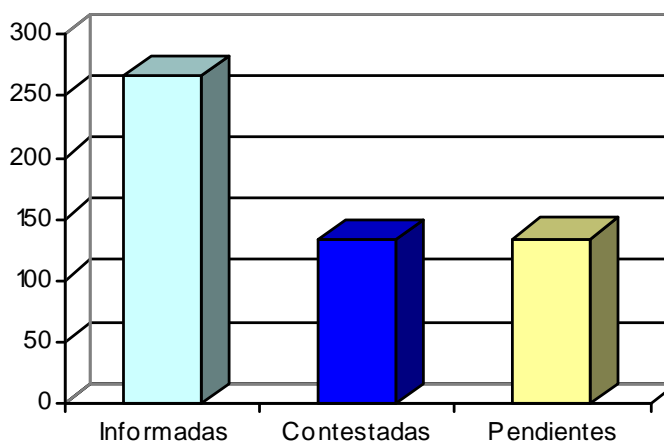
## Contestadas tras requerimientos

Requeridas	722
Contestadas	587
Pendientes	135



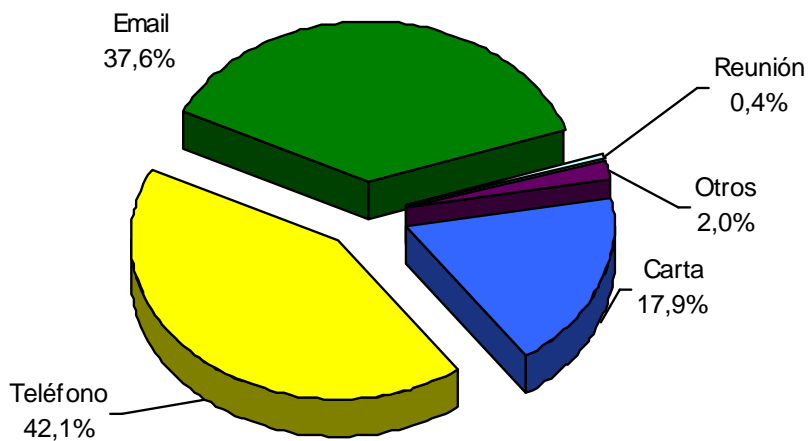
## Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	267
Contestadas	133
Pendientes	134



## Medio de contestación

Carta	497
Teléfono	1.167
Email	1.041
Reunión con responsable	10
Otros	56



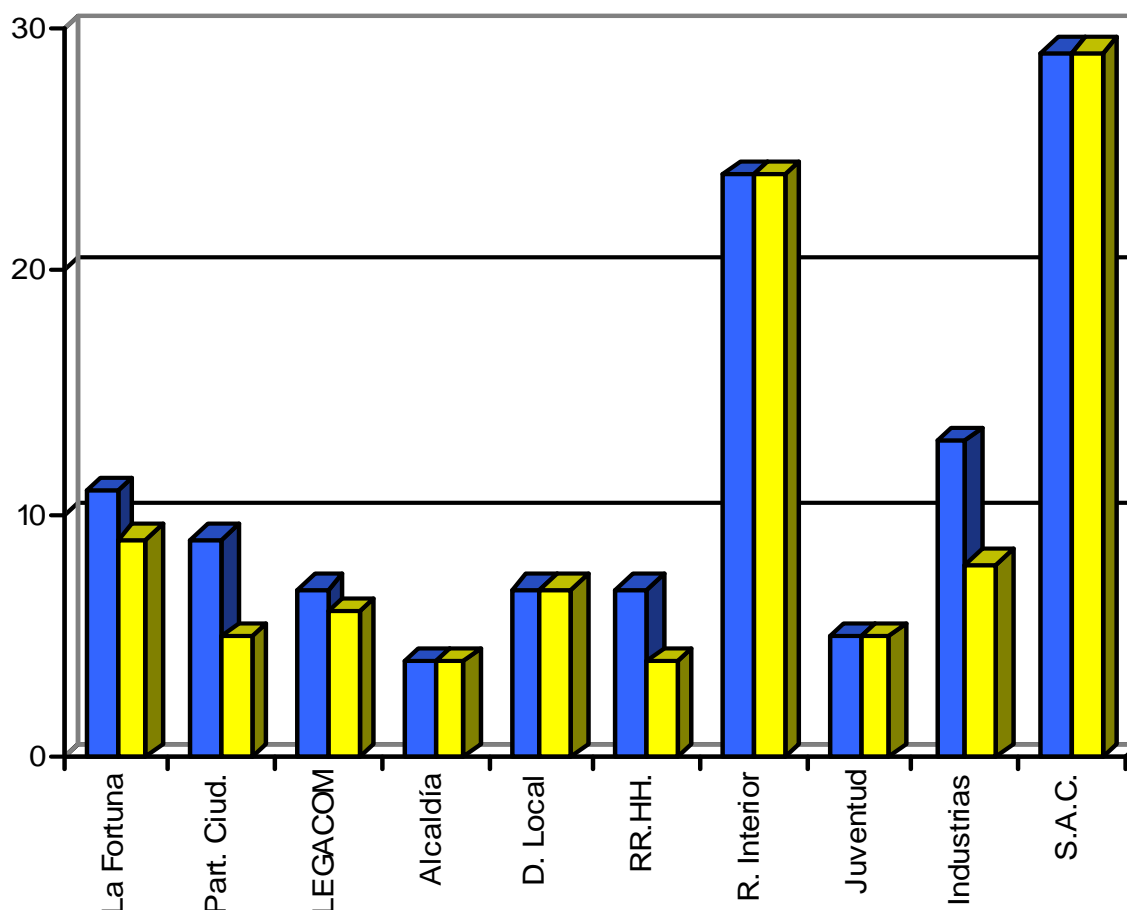


## Resumen por Delegaciones

Delegación	Nº Quejas	Contestadas		Pendientes		Media de Dias <sup>(1)</sup>
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía – Presidencia	4	4	100	0	0	55
Cultura	124	111	89,5	13	10,5	6
Deportes	590	583	98,8	7	1,2	10
Desarrollo Local	7	7	100	0	0	36
Educación	73	69	94,5	4	5,5	19
EMSULE	5	5	100	0	0	60
Festejos	35	35	100	0	0	12
Hacienda	36	10	27,8	26	72,2	9
Industrias	13	8	61,5	5	38,5	25
J. D. La Fortuna	11	9	81,8	2	18,2	13
Juventud	5	5	100	0	0	7
Legacom	7	6	85,7	1	14,3	18
Medioambiente	503	503	100	0	0	6
Nuevas Tecnologías	49	49	100	0	0	27
Obras	333	333	100	0	0	37
Participación Ciudadana	9	5	55,6	4	44,4	19
Recursos Humanos	7	4	57,1	3	42,9	34
Régimen Interior	24	24	100	0	0	28
Salud y Consumo	63	62	98,4	1	1,6	13
Seguridad Ciudadana	455	441	96,9	14	3,1	6
S. A. C.	29	29	100	0	0	3
Servicios Comunitarios	153	153	100	0	0	37
Servicios Sociales	45	45	100	0	0	4
Sostenibilidad	257	257	100	0	0	5
Urbanismo	71	16	22,5	55	77,5	46
Coop. e Integración	2	2	100	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>2910</b>	<b>2775</b>		<b>135</b>		

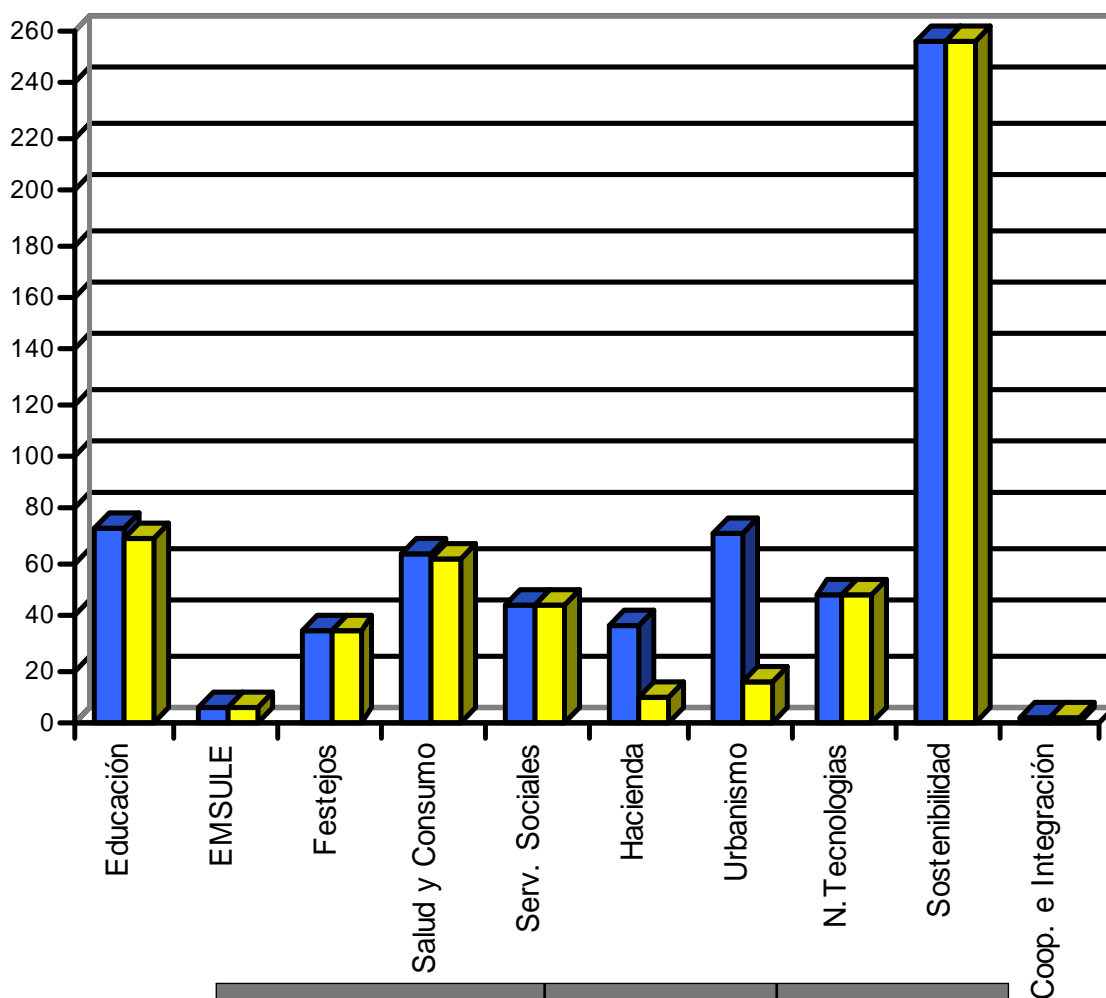
(1) Tiempo medio de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones contestadas.

### Presentadas – Contestadas por Delegación (1 de 3)



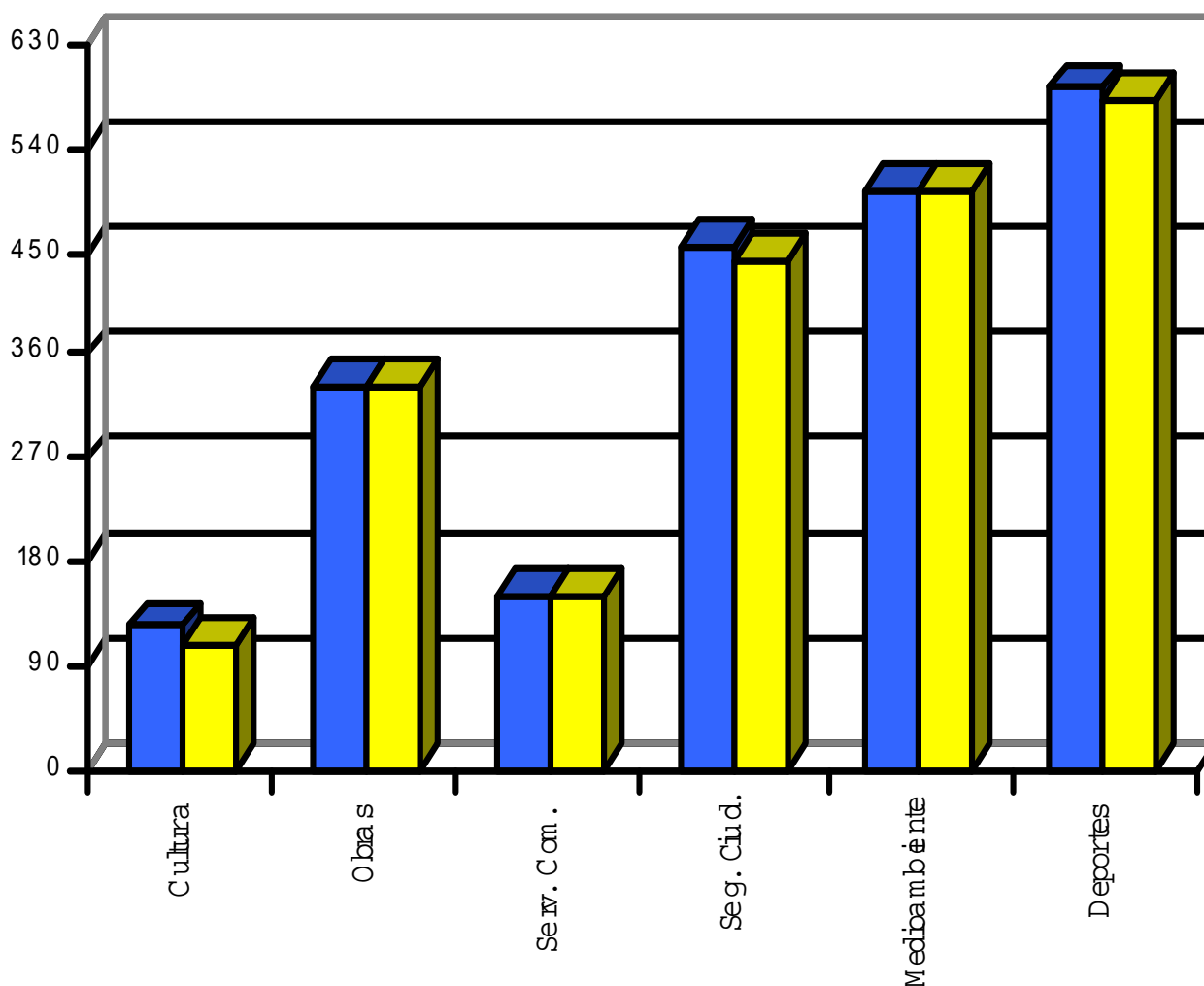
Delegación	Presentadas	Contestadas
J. D. La Fortuna	11	9
Particip. Ciudadana	9	5
LEGACOM	7	6
Alcaldía	4	4
Desarrollo Local	7	7
Rec. Humanos	7	4
Reg. Interior	24	24
Juventud	5	5
Industrias	13	8
S.A.C.	29	29

### Presentadas – Contestadas por Delegación (2 de 3)



Delegación	Presentadas	Contestadas
Educación	73	69
EMSULE	5	5
Festejos	35	35
Salud y Consumo	63	62
Serv. Sociales	45	54
Hacienda	36	10
Urbanismo	71	16
Nuevas Tecnologías	49	49
Sostenibilidad	257	257
Coop. e Integración	2	2

### Presentadas – Contestadas por Delegación (3 de 3)



Delegación	Presentadas	Contestadas
Cultura	124	111
Obras	333	333
Serv. Comunitarios	153	153
Seg. Ciudadana	455	441
Medioambiente	503	503
Deportes	590	583



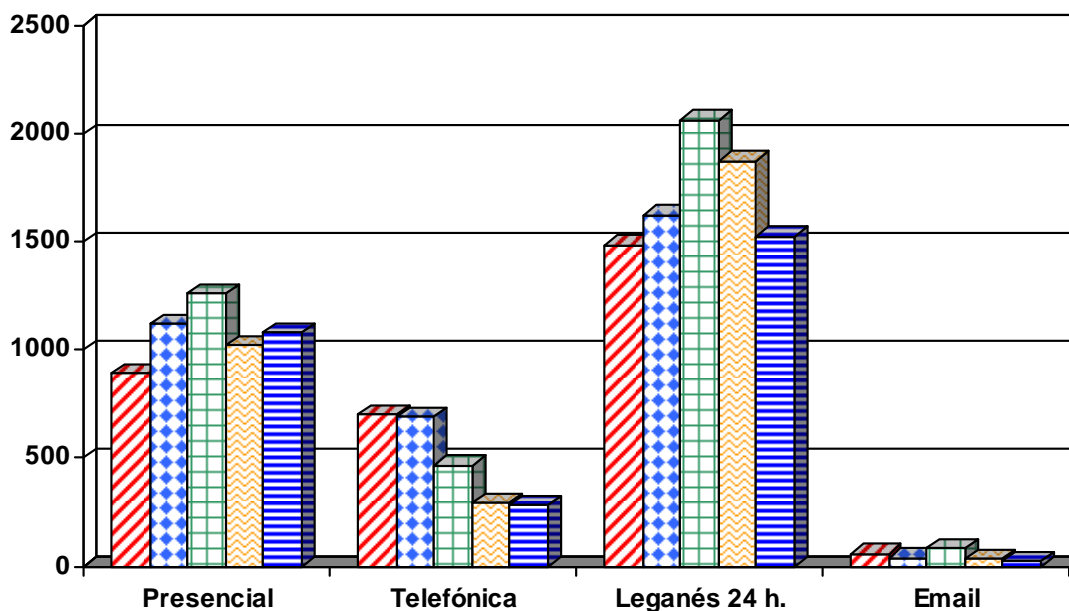
# RESUMEN COMPARATIVO

## Resumen General

	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.880	3.119	3.521	2.929	2.713
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	3.133	3.490	3.876	3.220	2.910
Nº de Reclamaciones	2.659	3.025	3.325	2.795	2.440
Nº de Sugerencias	417	421	490	401	423
Nº de Felicitaciones	57	44	61	24	47
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	17 días	18 días	14 días	12 días	13 días

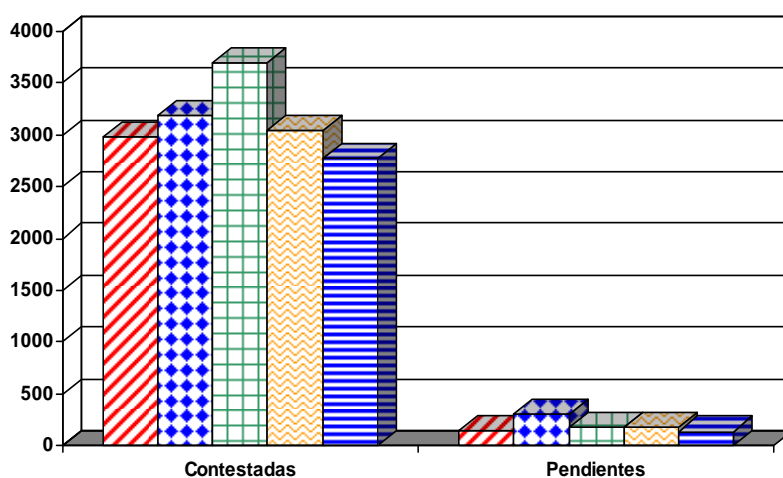
## Modo de presentación

Modo	2007	2008	2009	2010	2011
Presencial	891	1.120	1.261	1.020	1.078
Telefónica	703	690	469	291	282
Leganés 24 h.	1.482	1.624	2.065	1.876	1.526
Email	57	35	81	33	23



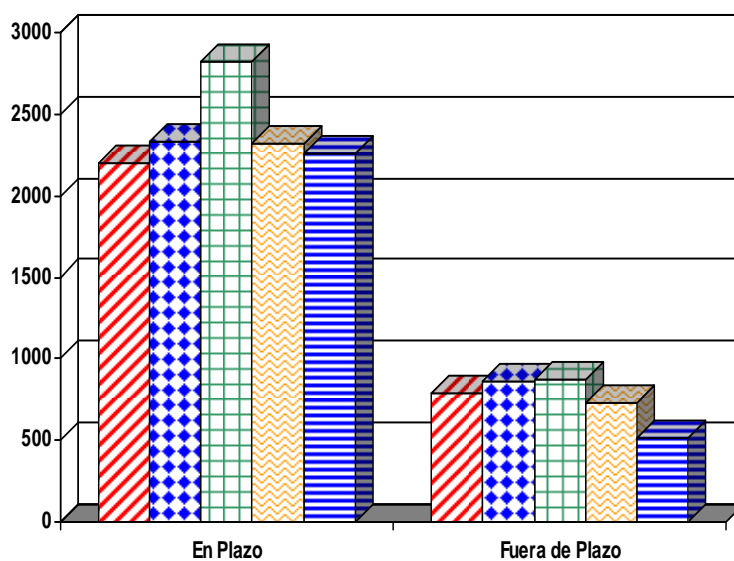
## Estado

Modo	2007	2008	2009	2010	2011
	Contestadas	2986	3188	3.694	3.045
Pendientes	147	302	182	175	135



## Resolución

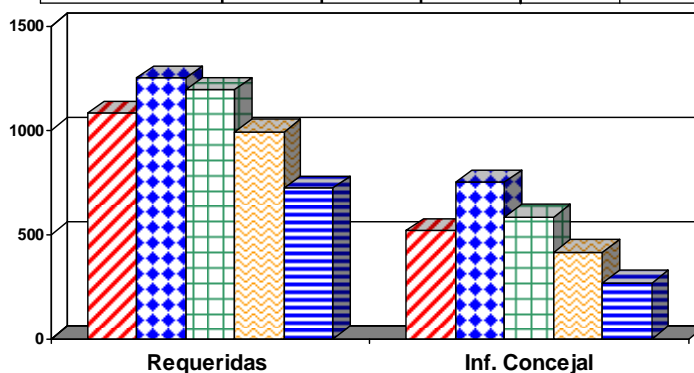
Modo	2007	2008	2009	2010	2011
	En plazo	2.202	2.330	2.823	2.319
Fuera de plazo	784	858	871	726	519





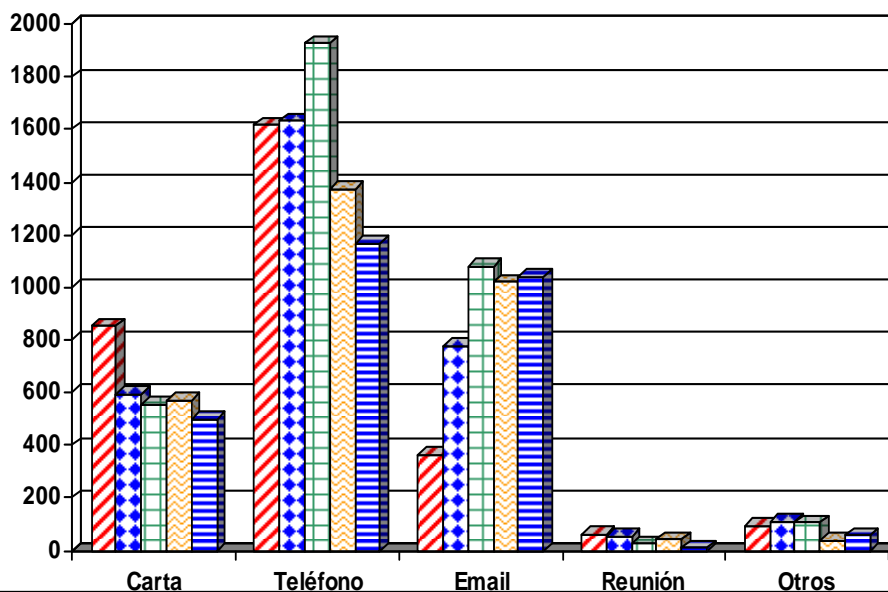
## Requerimientos

Modo	2007	2008	2009	2010	2011
Requeridas	1.080	1.250	1.194	993	722
Inf. Concejal	519	749	587	415	267



## Medio de contestación

Modo	2007	2008	2009	2010	2011
Carta	852	596	555	569	497
Teléfono	1.618	1.634	1.928	1.375	1.167
Email	362	775	1.080	1.020	1.041
Reunión Responsable	60	55	26	42	10
Otros	95	107	104	38	56



## Resumen por Delegaciones

Delegación	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días <sup>(1)</sup>				
	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
Alcaldía – Presidencia	22	14	25	9	4	47	85	27	9	55
Coop. e Integración	1	0	2	2	2	20	0	5	7	5
Cultura	119	180	199	155	124	56	9	5	8	6
Deportes	681	671	642	585	590	13	28	20	16	10
Desarrollo Local	4	4	9	6	6	10	8	18	11	36
Educación	33	43	122	221	73	12	13	27	22	19
EMSULE	35	26	13	24	5	48	17	11	21	60
Festejos	45	49	67	51	35	7	9	13	7	35
Hacienda	36	37	27	31	36	14	29	21	17	9
Industrias	16	77	21	13	13	2	89	20	2	25
J. D. La Fortuna	8	12	13	11	11	112	24	20	23	13
Juventud	7	12	16	8	5	11	8	4	5	7
Legacom	6	9	15	8	7	25	13	15	22	18
Medioambiente	643	606	628	540	499	5	5	6	6	6
Nuevas Tecnologías	41	36	46	64	49	7	17	11	10	27
Obras	285	340	573	364	337	25	17	19	19	27
Particip. Ciudadana	1	4	12	9	9	8	20	12	15	19
Recursos Humanos	23	69	18	13	7	40	21	37	58	34
Régimen Interior	23	24	32	16	24	18	10	41	20	28
Salud y Consumo	80	90	107	96	63	6	15	11	8	13
Seguridad Ciudadana	497	426	480	398	455	11	8	9	6	6
S. A. C.	37	38	31	21	29	3	3	4	9	3
Servicios Comunitarios	221	213	185	178	153	30	25	27	26	37
Servicios Sociales	40	74	106	56	45	5	7	5	4	4
Sostenibilidad	---	150	401	270	258	---	10	8	6	5
Urbanismo	89	125	86	71	71	57	50	15	35	46

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