



Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Anual
Año 2012**



INDICE

	Página
<u>Resumen General</u>	<u>2</u>
<u>Resumen comparativo</u>	<u>16</u>



RESUMEN GENERAL

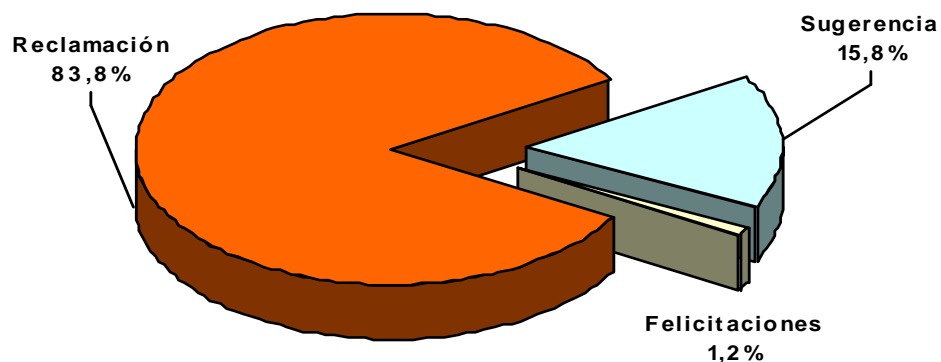


Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.319
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.500
Número de Reclamaciones:	2.075
Número de Sugerencias:	395
Número de Felicitaciones:	30
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	25 días

Datos a fecha 2 de marzo de 2.013

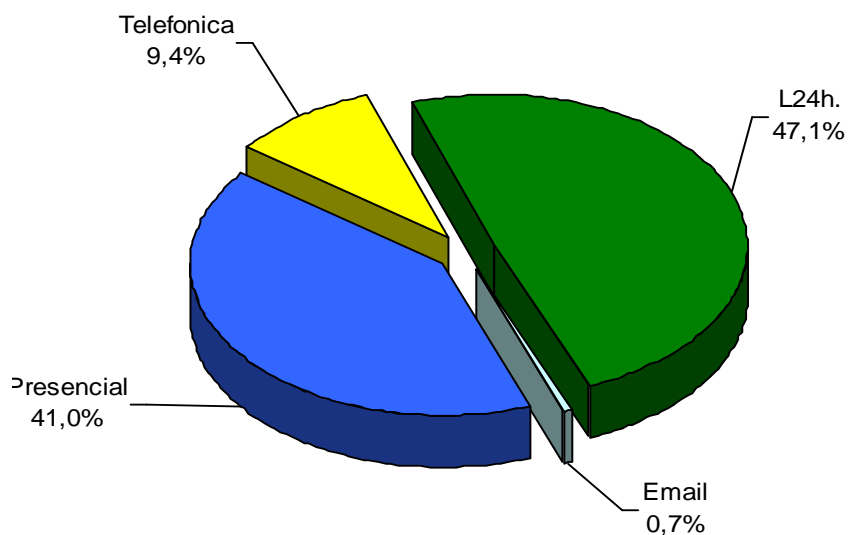
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2.075
Sugerencias	395
Felicitaciones	30



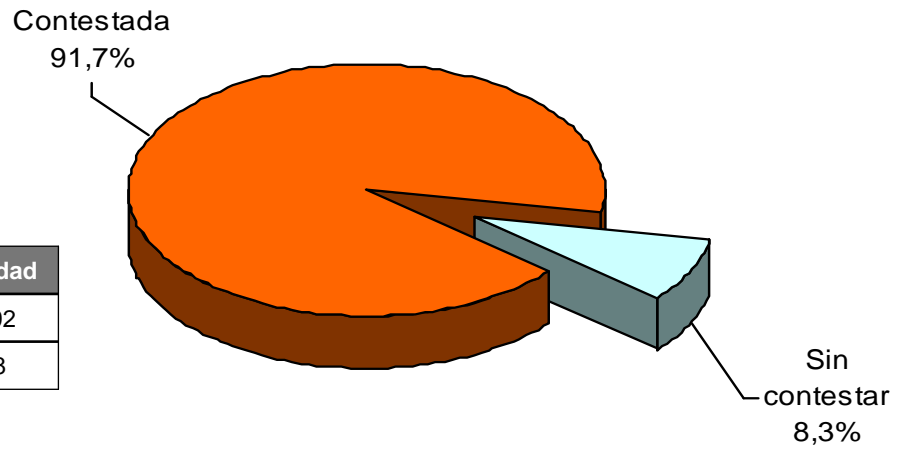
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1.024
Telefónica	234
Leganés 24 h.	1.225
Email	17



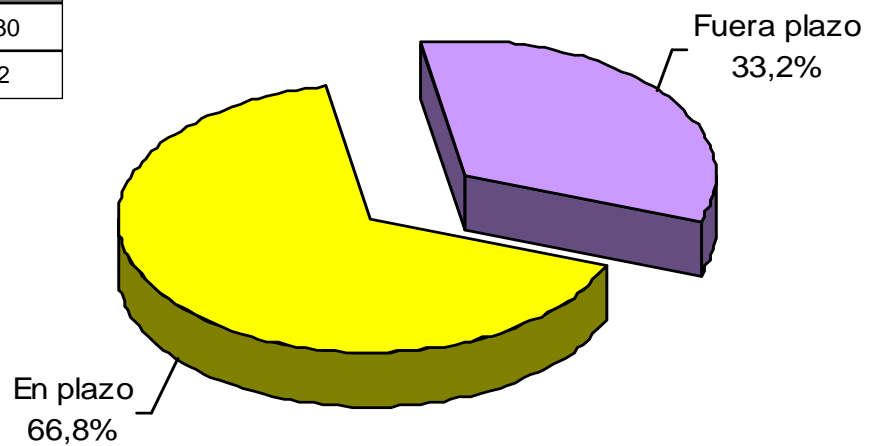
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2.292
Pendiente de contestar	208



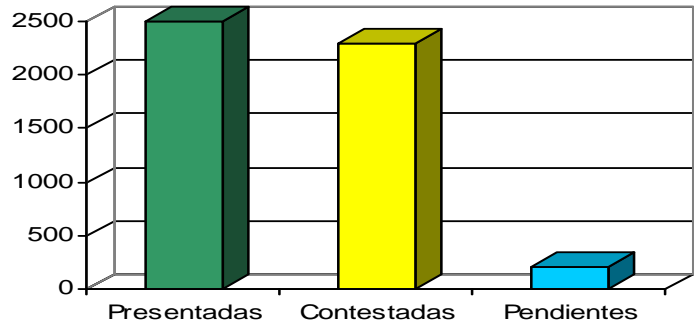
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1.530
Fuera de plazo	762



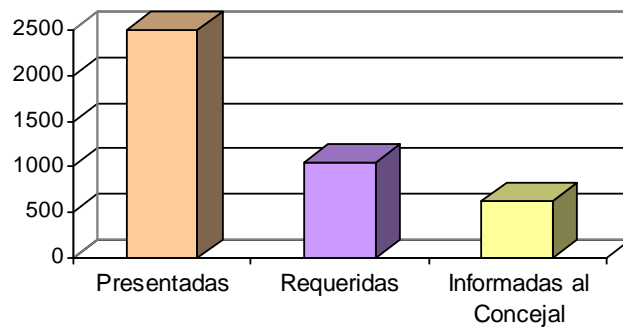
Resolución

Presentadas	2.500
Contestadas	2.292
Pendientes	2098



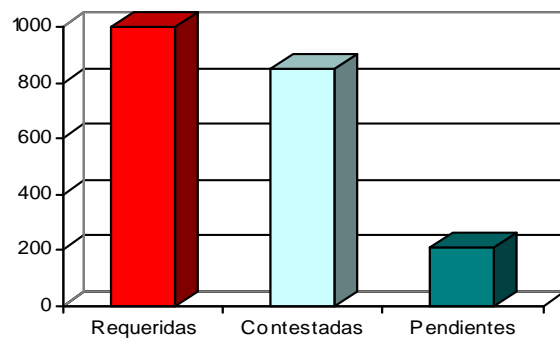
Requerimientos

Presentadas	2.500
Requeridas	1.056
Informadas al Concejal	621



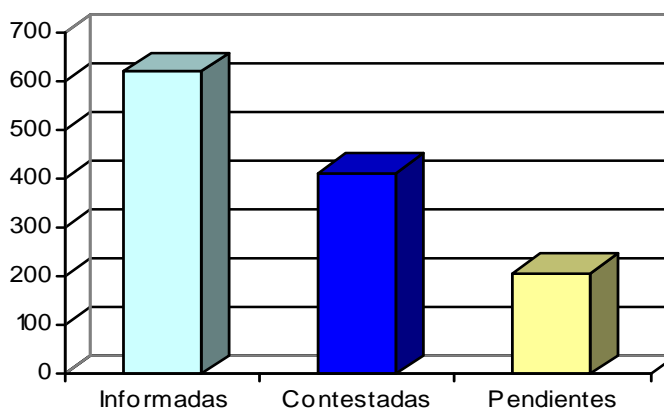
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	1.056
Contestadas	848
Pendientes	208



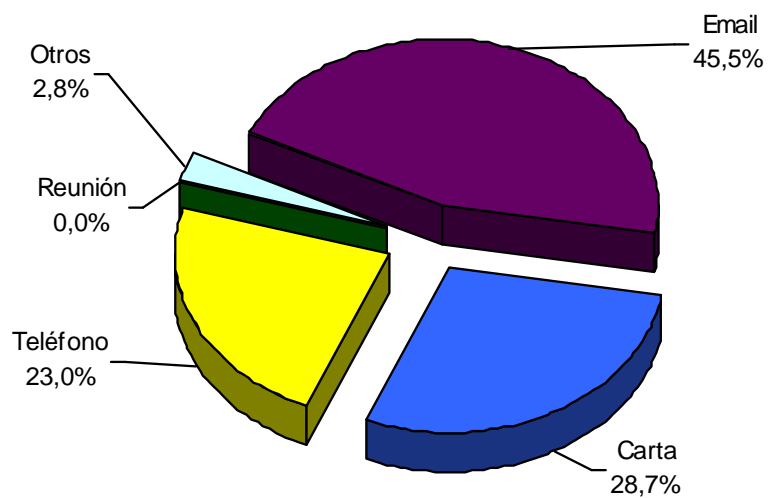
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	621
Contestadas	413
Pendientes	208



Medio de contestación

Carta	655
Teléfono	524
Email	1.038
Reunión con responsable	0
Otros	63

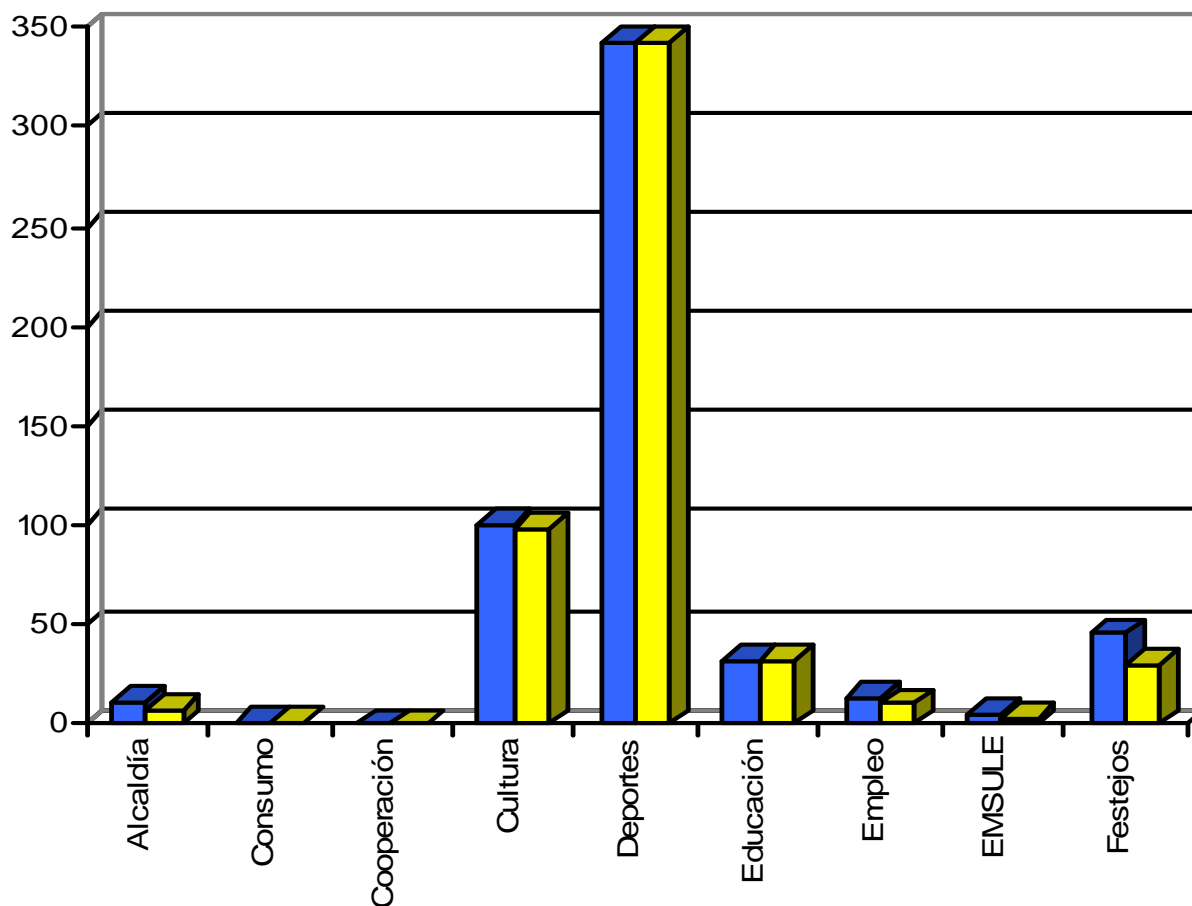


Resumen por Áreas

Área	Nº S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Dias ⁽¹⁾
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	12	8	66,7	4	33,3	14
Consumo	2	2	100	0	0	2
Cooperación	0	0	0	0	0	0
Cultura	101	99	98	2	2	9
Deportes	342	342	100	0	0	7
Educación	33	33	100	0	0	10
Empleo	14	11	78,6	3	21,4	31
EMSULE	5	4	80	1	20	14
Festejos	46	30	65,2	16	34,8	8
Hacienda	41	29	70,7	12	29,3	17
Industrias	7	7	100	0	0	11
J. D. La Fortuna	16	16	100	0	0	39
Juventud	17	17	100	0	0	8
LGMedios	2	2	100	0	0	22
Mantenimiento	457	457	100	0	0	63
Medio Ambiente	555	555	100	0	0	6
Nuevas Tecnologías	51	51	100	0	0	45
Obras	137	137	100	0	0	57
Particip. Ciudadana	4	4	100	0	0	19
Presidencia y Patrimonio	22	21	95,5	1	4,5	40
Recursos Humanos	2	2	100	0	0	36
Régimen Interior	39	39	100	0	0	14
S. A. C.	31	31	100	0	0	14
Salud	1	1	100	0	0	22
Seguridad Ciudadana	394	278	70,6	116	29,4	10
Servicios Sociales	79	79	100	0	0	11
Urbanismo	90	37	41,1	53	58,9	103
TOTAL	2500	2292		208		

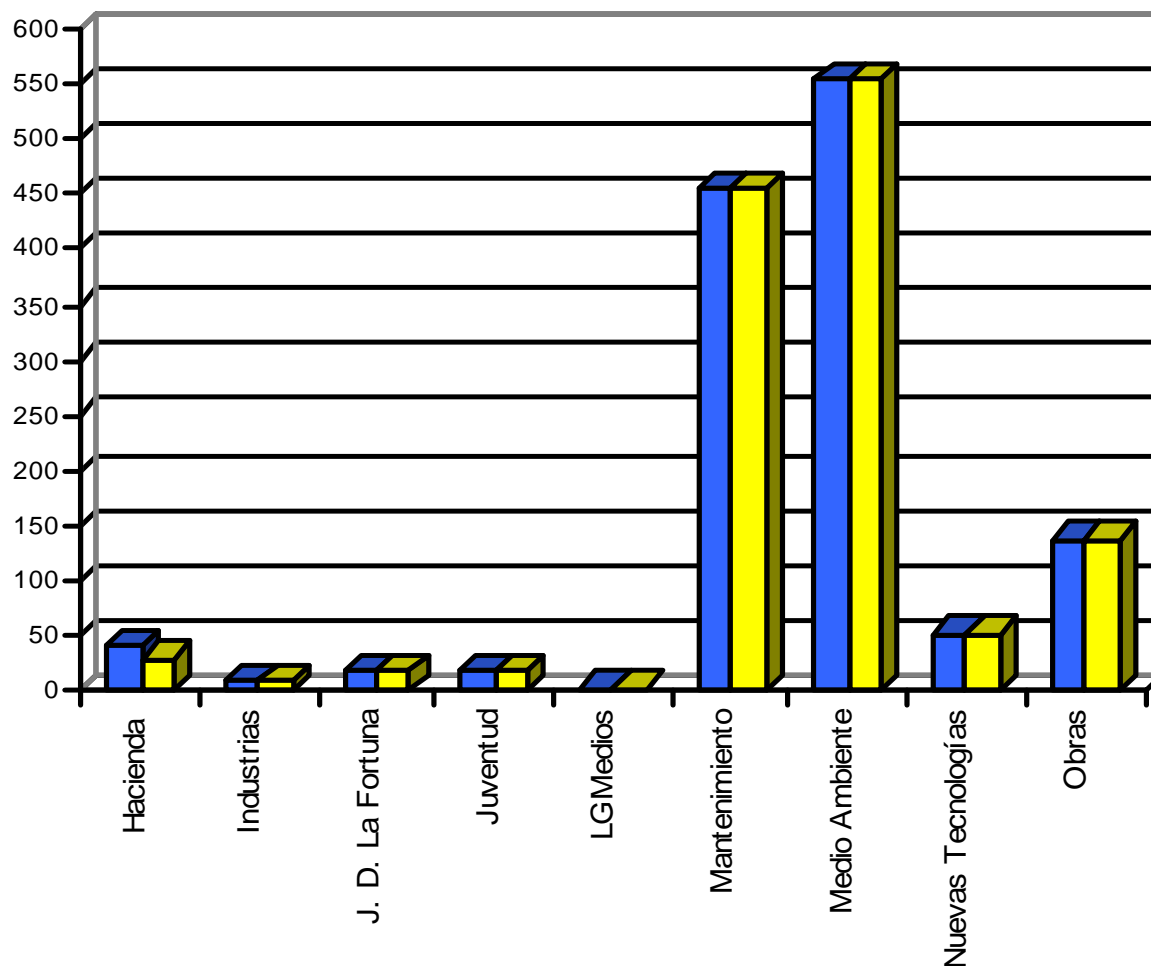
(1) Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas.

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



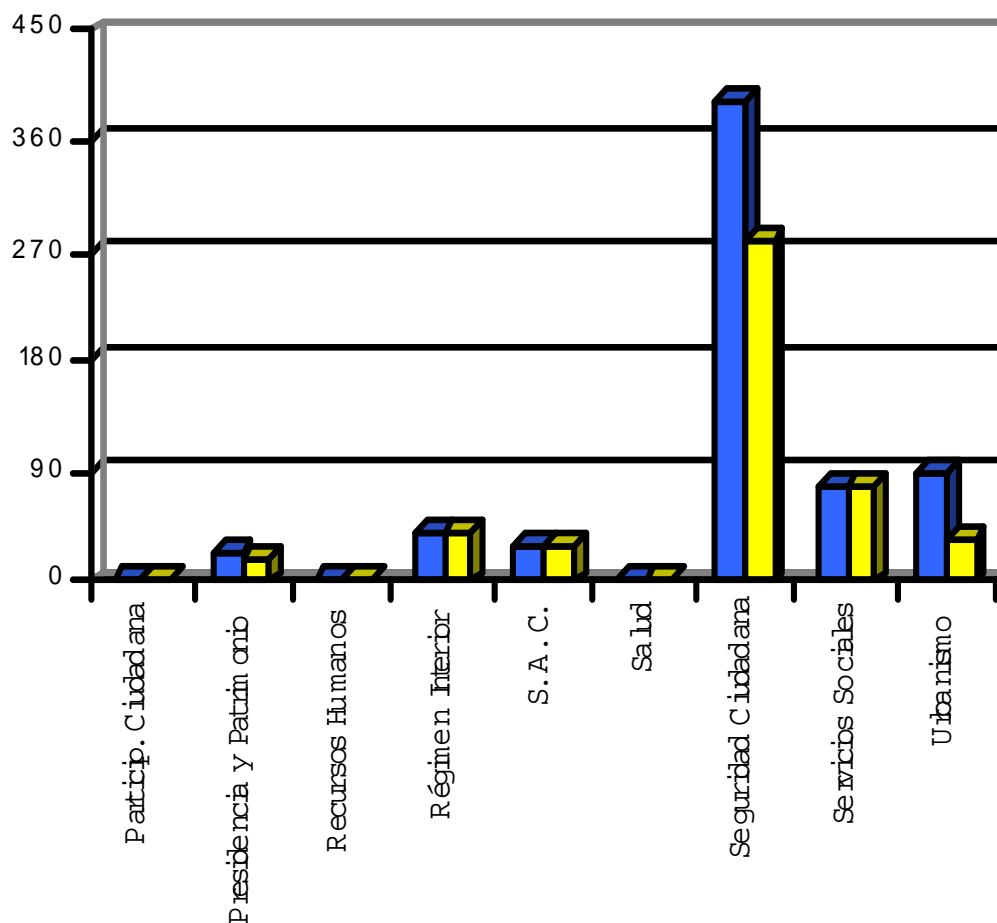
Área	Presentadas	Contestadas
Alcaldía	12	8
Consumo	2	2
Cooperación	0	0
Cultura	101	99
Deportes	342	342
Educación	33	33
Empleo	14	11
EMSULE	5	4
Festejos	46	30

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



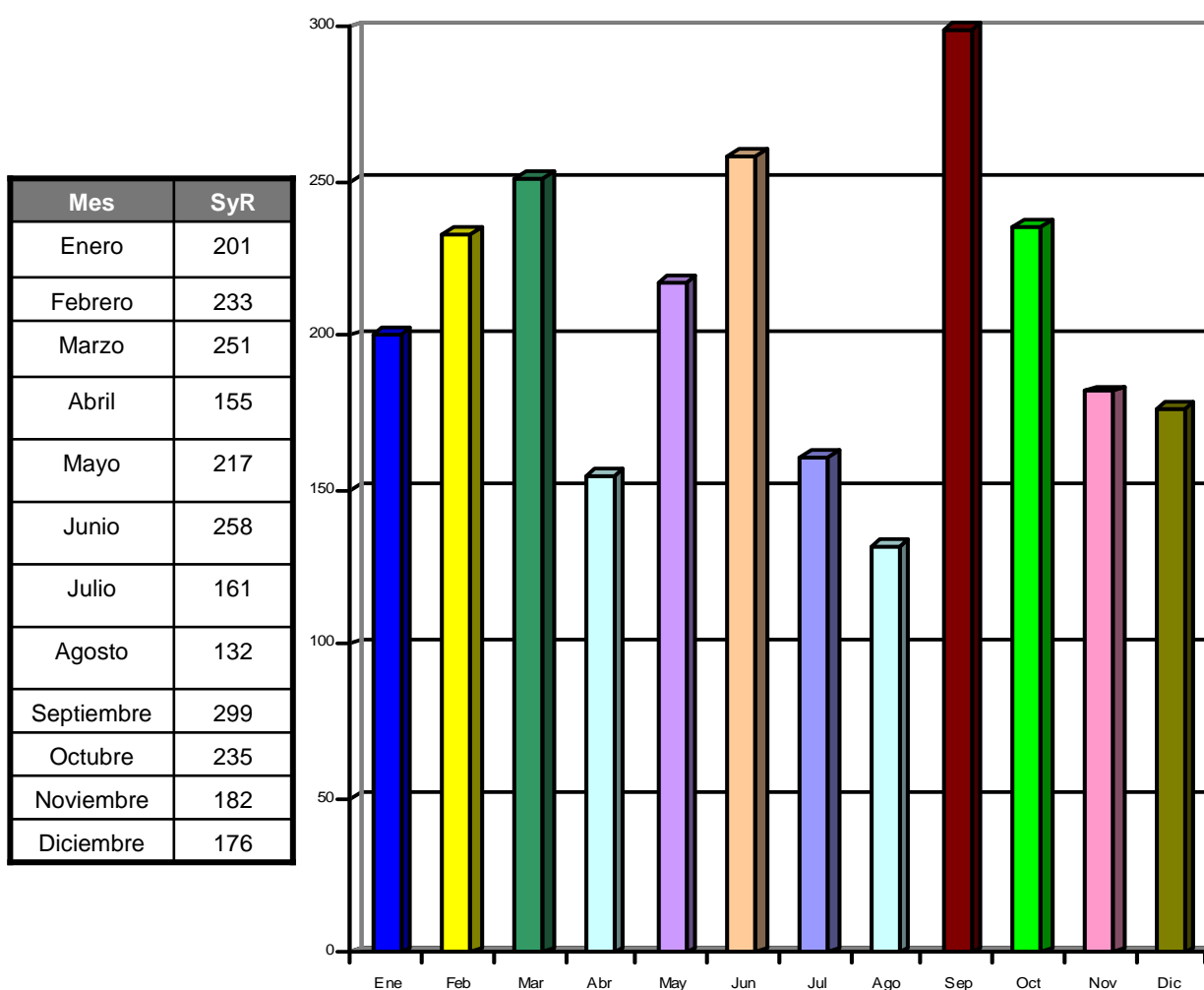
Área	Presentadas	Contestadas
Hacienda	41	29
Industrias	7	7
J. D. La Fortuna	16	16
Juventud	17	17
LGMedios	2	2
Mantenimiento	457	457
Medio Ambiente	555	555
Nuevas Tecnologías	51	51
Obras	137	137

Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Particip. Ciudadana	4	4
Presidencia y Patrimonio	22	21
Recursos Humanos	2	2
Régimen Interior	39	39
S. A. C.	31	31
Salud	1	1
Seguridad Ciudadana	394	278
Servicios Sociales	79	79
Urbanismo	90	37

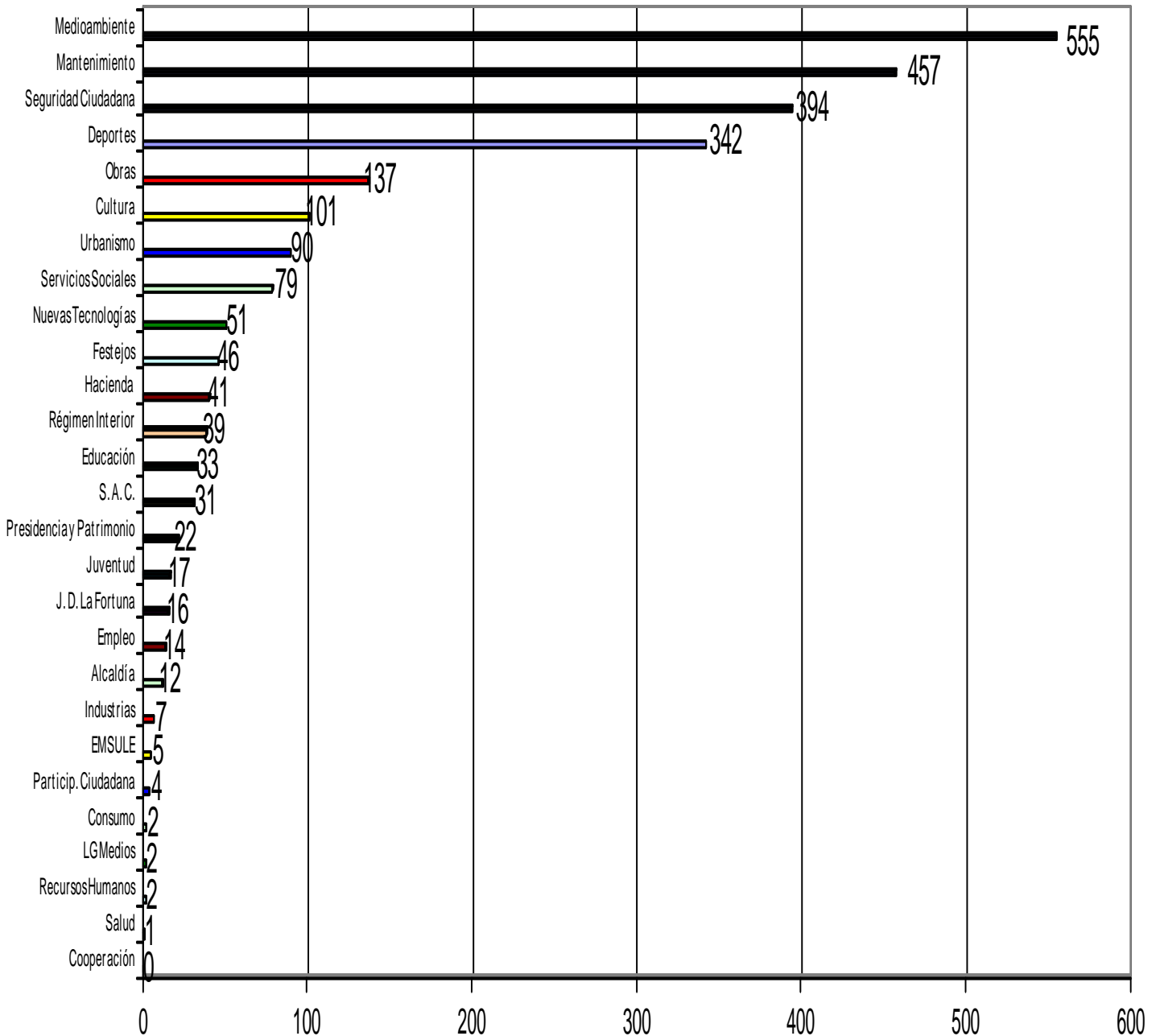
Presentadas por meses



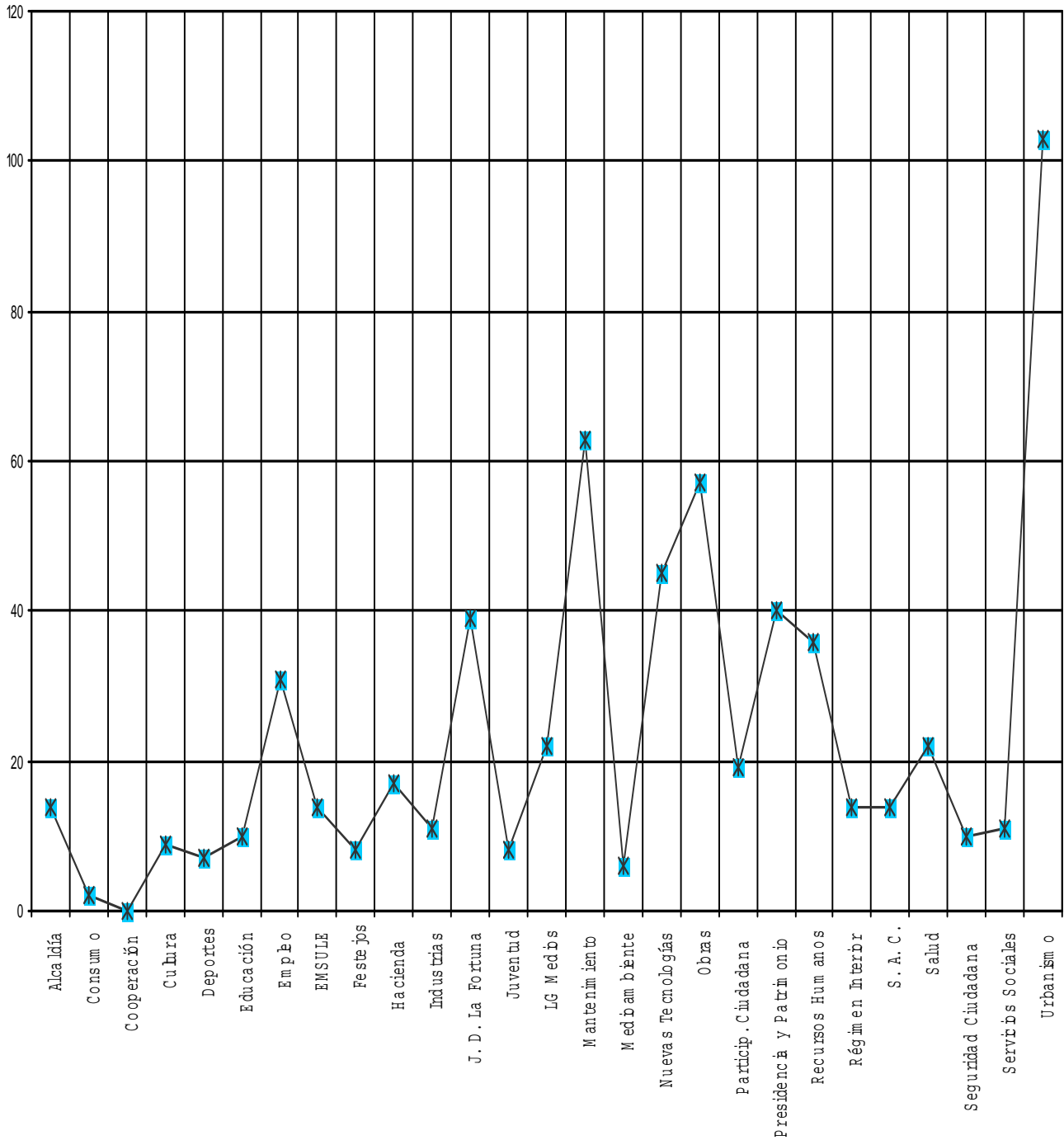
Presentadas distribuidas por meses

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Noviem.	Diciembre	Totales
Alcaldía	0	1	0	0	0	1	1	0	2	6	0	1	12
Consumo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Cooperación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura	6	1	4	29	8	18	7	0	9	4	8	7	101
Deportes	61	22	28	21	11	35	10	7	51	40	35	21	342
Educación	4	4	4	1	5	0	0	0	4	7	2	2	33
Empleo	1	4	2	2	0	0	1	0	3	0	0	1	14
EMSULE	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	5
Festejos	6	1	0	2	0	0	1	14	2	13	0	7	46
Hacienda	1	5	8	2	5	3	3	3	4	2	4	1	41
Industrias	0	0	1	2	1	2	0	0	0	0	0	1	7
J. D. La Fortuna	1	0	1	0	1	5	2	0	0	0	0	6	16
Juventud	0	1	0	0	0	10	0	0	2	1	3	0	17
LG Medios	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Mantenimiento	6	58	46	18	40	36	21	9	65	42	49	67	457
Medioambiente	37	40	88	29	64	55	47	51	59	33	31	21	555
Nuevas Tecnologías	7	8	5	9	4	3	2	5	3	4	0	1	51
Obras	10	11	18	6	14	13	18	4	10	14	9	10	137
Particip. Ciudadana	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	4
Presidencia y Patrimonio	0	0	0	0	1	1	0	5	2	10	2	1	22
Recursos Humanos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Régimen Interior	4	8	1	1	4	3	1	1	4	2	4	6	39
S. A. C.	3	4	2	2	2	3	4	0	3	3	3	2	31
Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Seguridad Ciudadana	40	31	35	20	42	36	36	29	41	44	28	12	394
Servicios Sociales	2	30	6	5	7	2	2	1	14	6	2	2	79
Urbanismo	10	3	2	5	5	31	4	3	18	2	1	6	90
Totales	201	233	251	155	217	258	161	132	299	235	182	176	2500

Presentadas por Área



Tiempo medio de contestación por Área





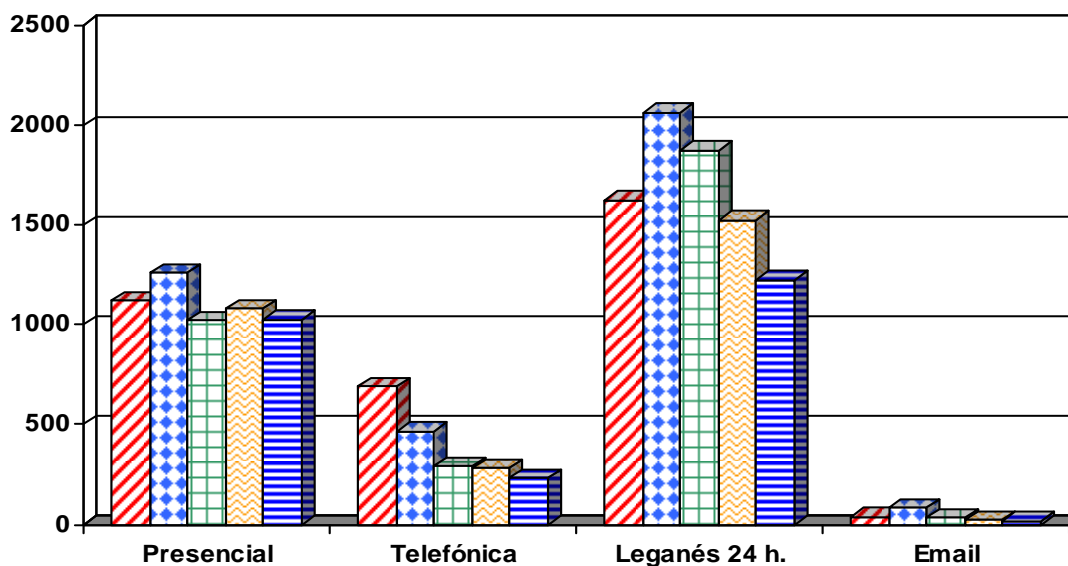
RESUMEN COMPARATIVO

Resumen Comparativo General

	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	3.119	3.521	2.929	2.713	2.319
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	3.490	3.876	3.220	2.910	2.500
Nº de Reclamaciones	3.025	3.325	2.795	2.440	2.075
Nº de Sugerencias	421	490	401	423	395
Nº de Felicitaciones	44	61	24	47	30
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	18 días	14 días	12 días	13 días	25 días

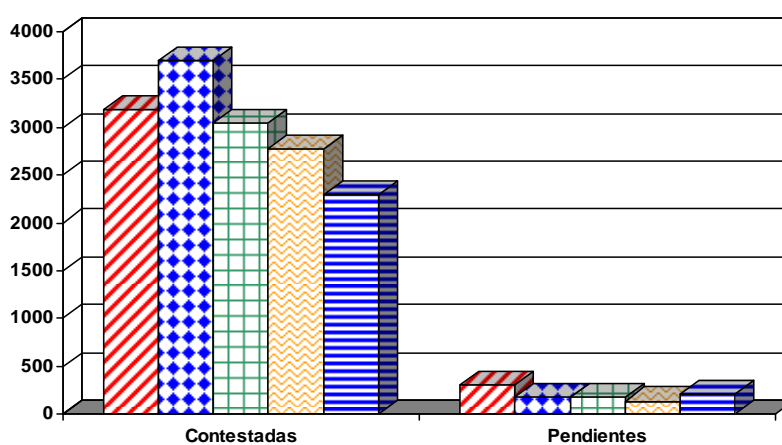
Modo de presentación

Modo	2008	2009	2010	2011	2012
Presencial	1.120	1.261	1.020	1.078	1.024
Telefónica	690	469	291	282	234
Leganés 24 h.	1.624	2.065	1.876	1.526	1.225
Email	35	81	33	23	17



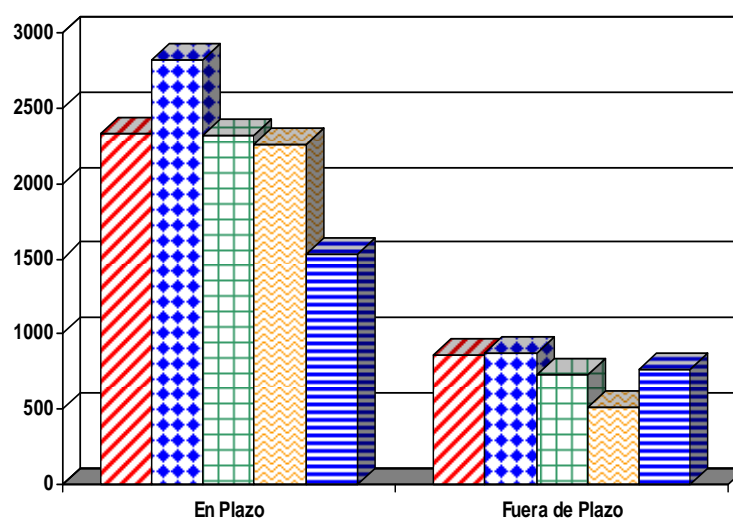
Estado

Modo	2008	2009	2010	2011	2012
Contestadas	3188	3.694	3.045	2.775	2292
Pendientes	302	182	175	135	208



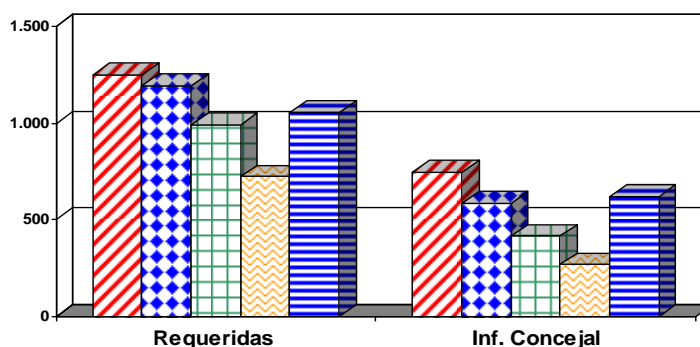
Resolución

Modo	2008	2009	2010	2011	2012
En plazo	2.330	2.823	2.319	2.256	1530
Fuera de plazo	858	871	726	519	762



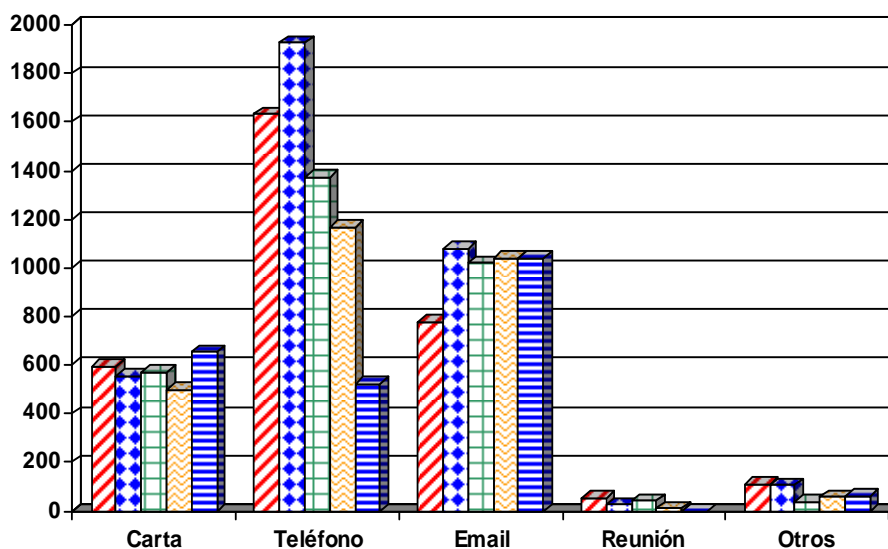
Requerimientos

Modo	2008	2009	2010	2011	2012
Requeridas	1.250	1.194	993	722	1.056
Inf. Concejal	749	587	415	267	621



Medio de contestación

Modo	2008	2009	2010	2011	2012
Carta	596	555	569	497	655
Teléfono	1.634	1.928	1.375	1.167	524
Email	775	1.080	1.020	1.041	1.038
Reunión Responsable	55	26	42	10	0
Otros	107	104	38	56	63



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días ⁽¹⁾				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
Alcaldía	14	25	9	4	12	85	27	9	55	14
Consumo	90	107	96	63	2	15	11	8	13	2
Cooperación	0	2	2	2	0	0	5	7	5	0
Cultura	180	199	155	124	101	9	5	8	6	9
Deportes	671	642	585	590	342	28	20	16	10	7
Educación	43	122	221	73	33	13	27	22	19	10
Empleo	4	9	6	6	14	8	18	11	36	31
EMSULE	26	13	24	5	5	17	11	21	60	14
Festejos	49	67	51	35	46	9	13	7	35	8
Hacienda	37	27	31	36	41	29	21	17	9	17
Industrias	77	21	13	13	7	89	20	2	25	11
J. D. La Fortuna	12	13	11	11	16	24	20	23	13	39
Juventud	12	16	8	5	17	8	4	5	7	8
LGMedios	9	15	8	7	2	13	15	22	18	22
Mantenimiento	213	185	178	153	457	25	27	26	37	63
Medio Ambiente	606	628	540	499	555	5	6	6	6	6
Nuevas Tecnologías	36	46	64	49	51	17	11	10	27	45
Obras	340	573	364	337	137	17	19	19	27	57
Particip. Ciudadana	4	12	9	9	4	20	12	15	19	19
Presidencia y Patrimonio	14	25	9	4	22	85	27	9	55	40
Recursos Humanos	69	18	13	7	2	21	37	58	34	36
Régimen Interior	24	32	16	24	39	10	41	20	28	14
S. A. C.	38	31	21	29	31	3	4	9	3	14
Salud	90	107	96	63	1	15	11	8	13	22
Seguridad Ciudadana	426	480	398	455	394	8	9	6	6	10
Servicios Sociales	74	106	56	45	79	7	5	4	4	11
Urbanismo	125	86	71	71	90	50	15	35	46	103

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