



Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Informe Estadístico

Año 2014



ÍNDICE

	Página
Resumen General	3
Resumen Comparativo.....	16



RESUMEN

GENERAL

Informe Estadístico

Año 2014

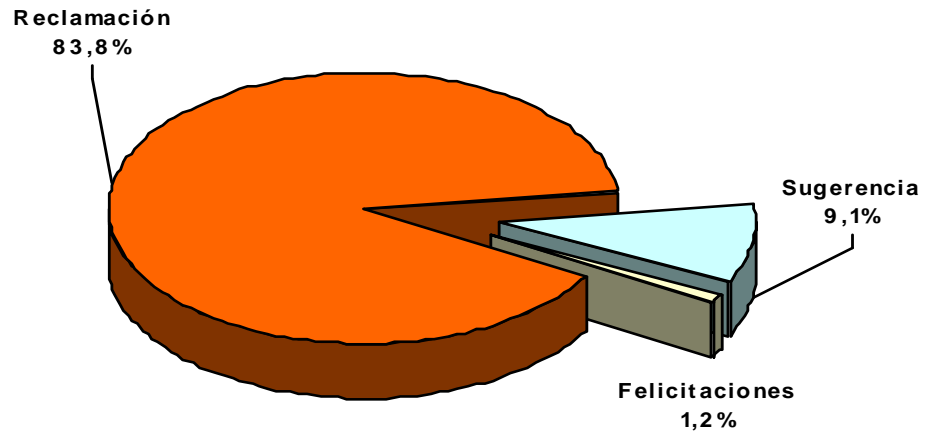


Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.680
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.823
Número de Reclamaciones:	2.531
Número de Sugerencias:	257
Número de Felicitaciones:	35
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	11 días

Datos a fecha 01 de abril de 2.015

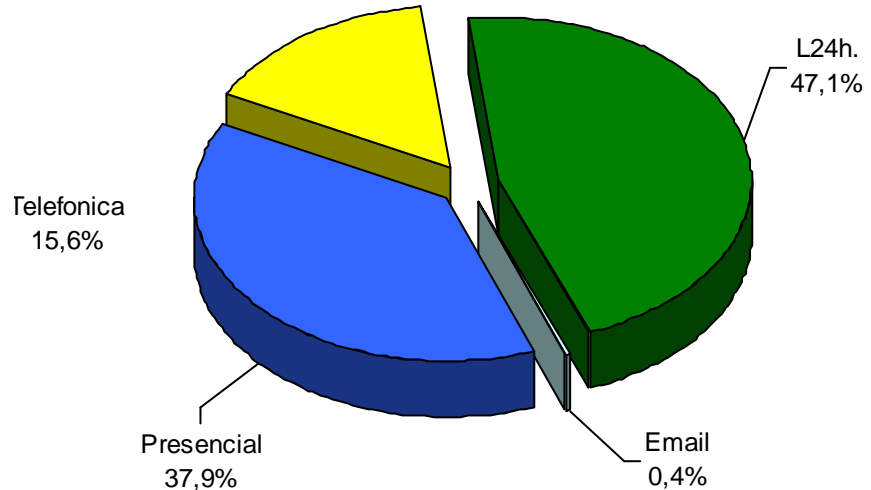
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2531
Sugerencias	257
Felicitaciones	35



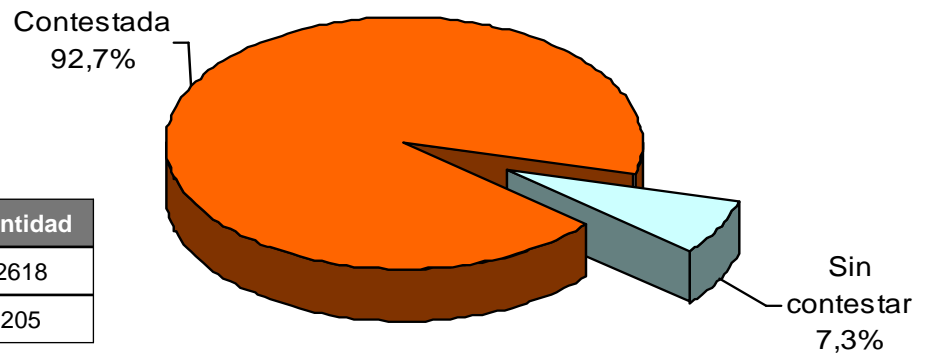
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1070
Telefónica	441
Leganés 24 h.	11
Email	1299



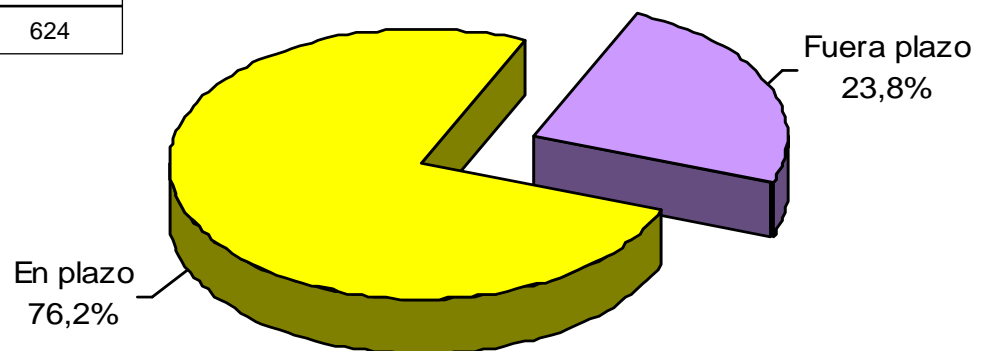
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2618
Pendiente de contestar	205



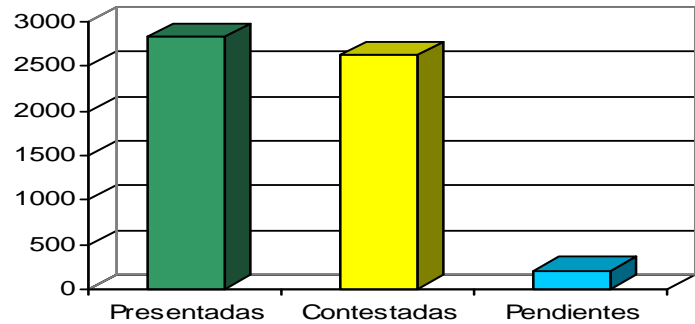
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1994
Fuera de plazo	624



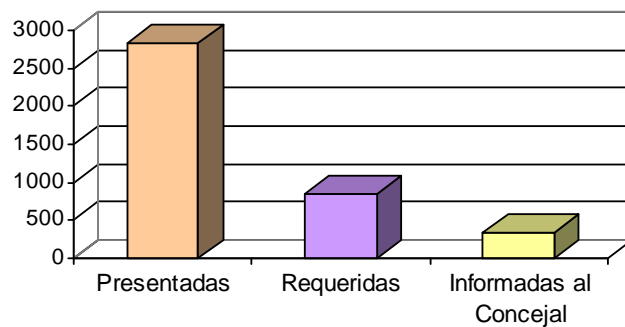
Resolución

Presentadas	2823
Contestadas	2618
Pendientes	205



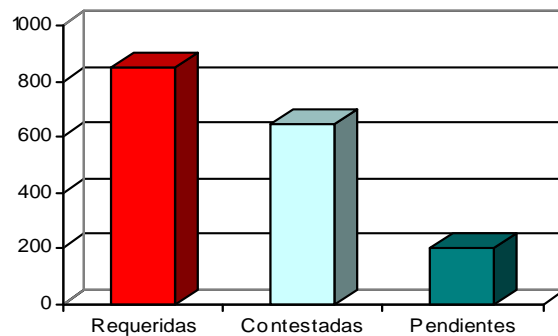
Requerimientos

Presentadas	2823
Requeridas	850
Informadas al Concejal	336



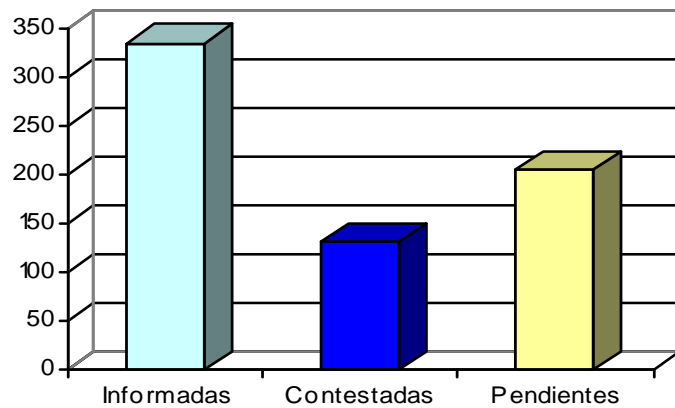
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	850
Contestadas	645
Pendientes	205



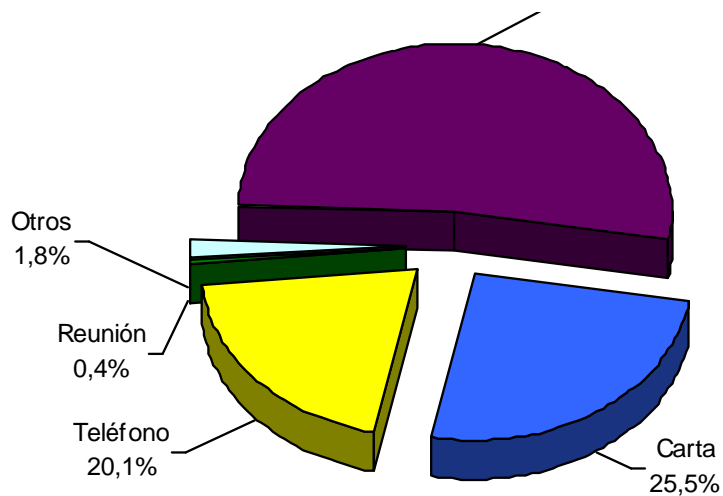
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	336
Contestadas	131
Pendientes	205



Medio de contestación

Carta	666
Teléfono	524
Email	1361
Reunión con responsable	10
Otros	46

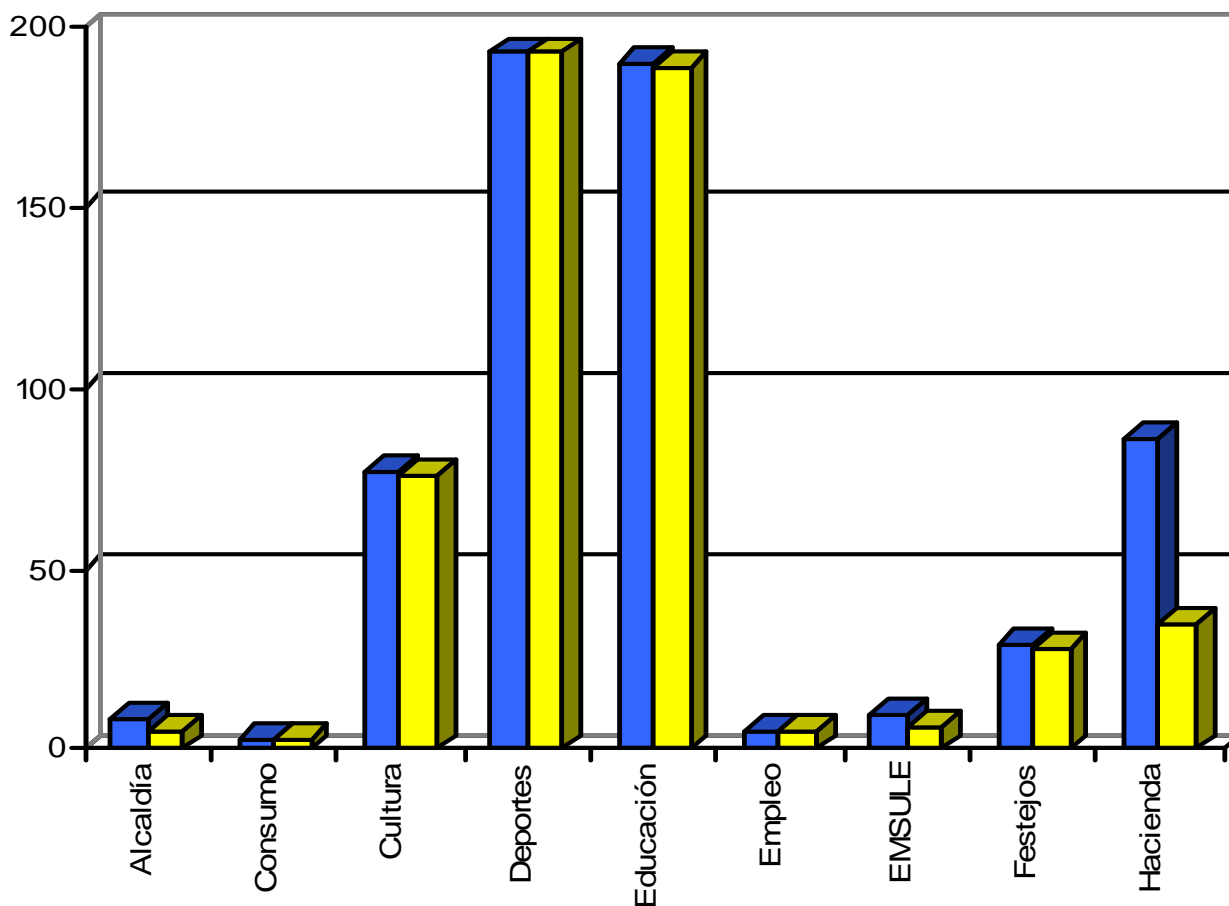


Resumen por Áreas

Área	Nº S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Dias ⁽¹⁾
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	9	5	55,6	4	44,4	21
Consumo	3	3	100,0	0	0,0	2
Cultura	77	76	98,7	1	1,3	9
Deportes	193	193	100,0	0	0,0	7
Educación	190	189	99,5	1	0,5	12
Empleo	5	5	100,0	0	0,0	9
EMSULE	10	6	60,0	4	40,0	14
Festejos	29	28	96,6	1	3,4	3
Hacienda	86	35	40,7	51	59,3	16
Industrias	21	10	47,6	11	52,4	42
J. D. La Fortuna	13	9	69,2	4	30,8	15
Juventud	4	4	100,0	0	0,0	5
LGMedios	0	0	0,0	0	0,0	0
Mantenimiento	520	514	98,8	6	1,2	13
Medio Ambiente	620	612	98,7	8	1,3	9
Movilidad y Transporte	38	37	97,4	1	2,6	12
Nuevas Tecnologías	52	51	98,1	1	1,9	33
Obras	428	420	98,1	8	1,9	17
Particip. Ciudadana	2	2	100,0	0	0,0	19
Recursos Humanos	18	14	77,8	4	22,2	17
Régimen Interior	10	10	100,0	0	0,0	11
S. A. C.	21	21	100,0	0	0,0	11
Salud	4	4	100,0	0	0,0	5
Seguridad Ciudadana	343	322	93,9	21	6,1	7
Servicios Sociales	15	15	100,0	0	0,0	5
Tráfico	84	13	15,5	71	84,5	32
Urbanismo	28	20	71,4	8	28,6	11
TOTAL	2823	2618		205		

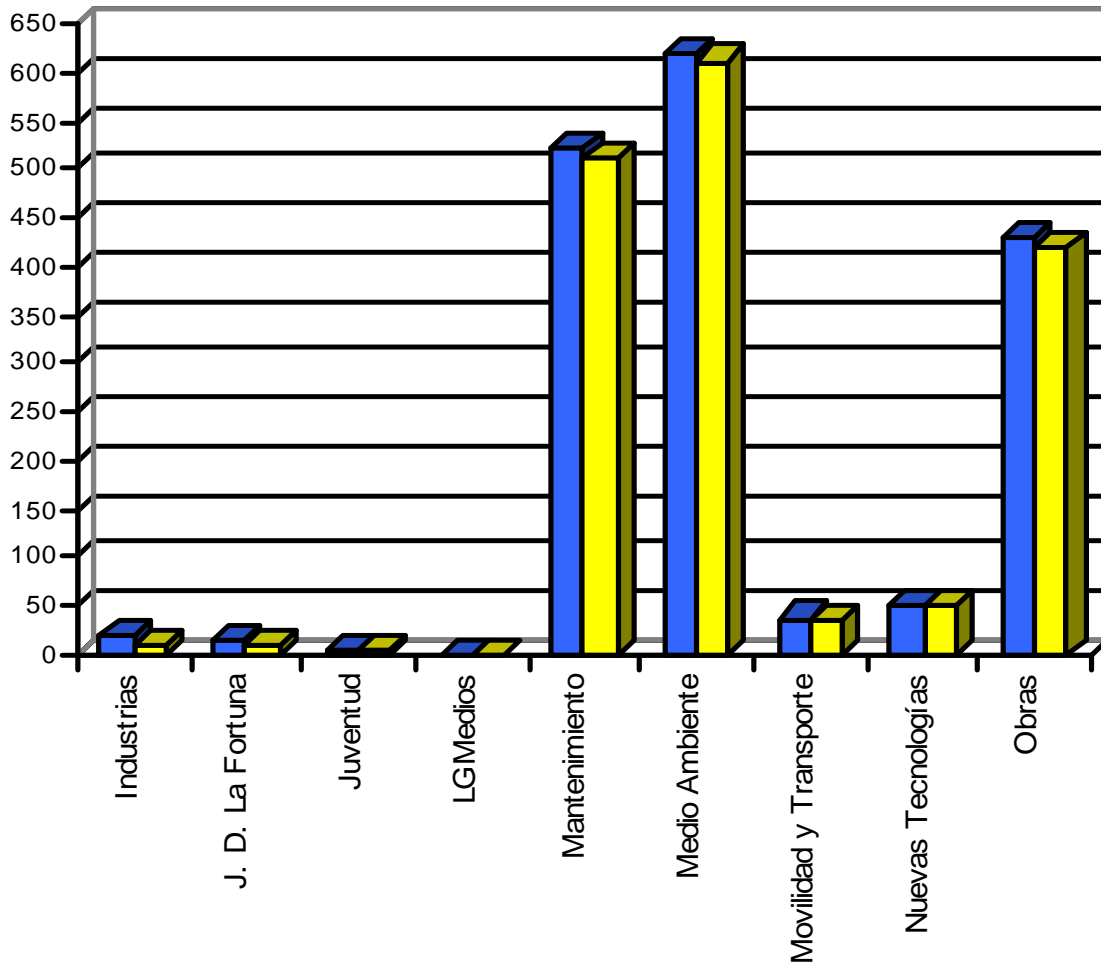
(1) Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas.

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



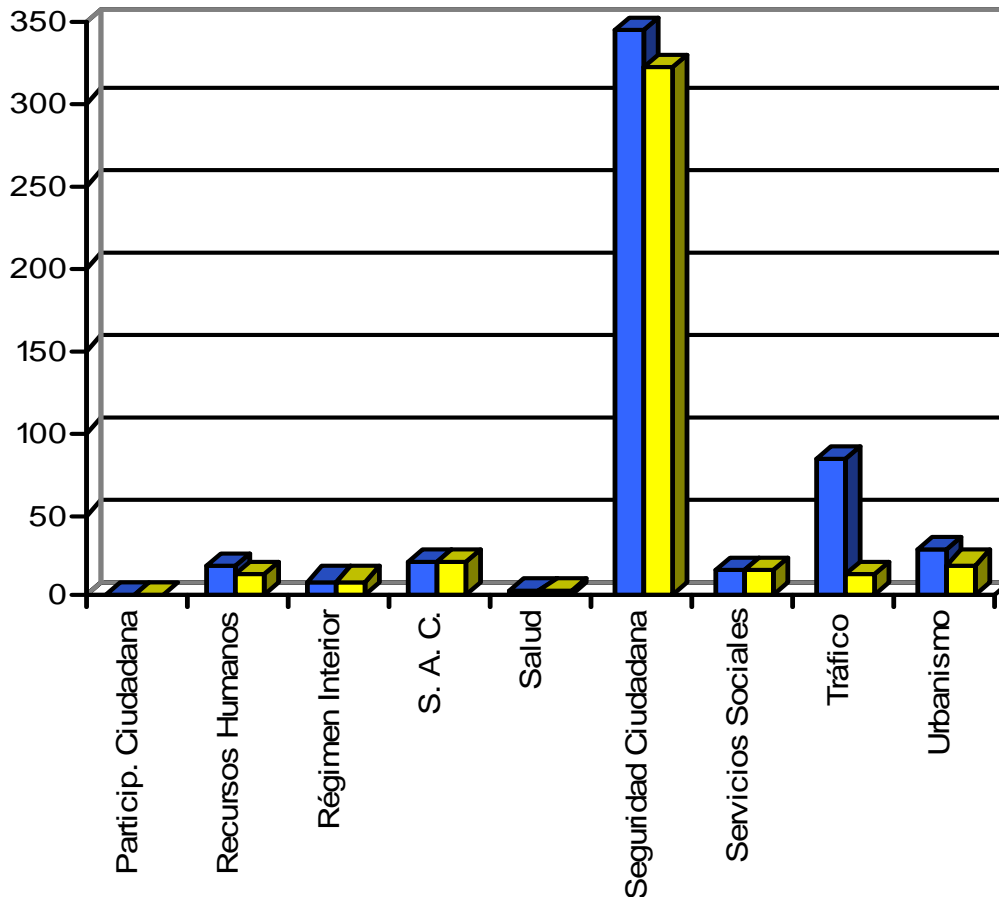
Área	Presentadas	Contestadas
Alcaldía	9	5
Consumo	3	3
Cultura	77	76
Deportes	193	193
Educación	190	189
Empleo	5	5
EMSULE	10	6
Festejos	29	28
Hacienda	86	35

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Industrias	21	10
J. D. La Fortuna	13	9
Juventud	4	4
LGMedios	0	0
Mantenimiento	520	514
Medio Ambiente	620	612
Movilidad y Transporte	38	37
Nuevas Tecnologías	52	51
Obras	428	420

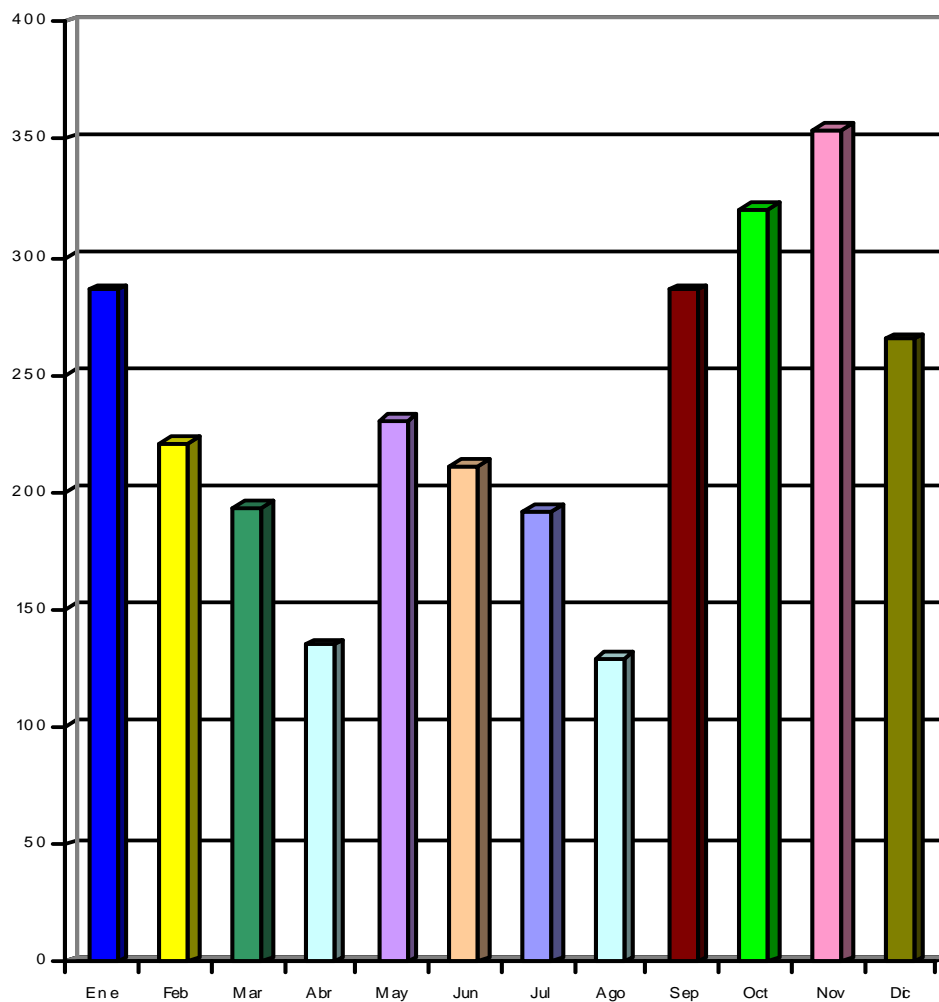
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Particip. Ciudadana	2	2
Recursos Humanos	18	14
Régimen Interior	10	10
S. A. C.	21	21
Salud	4	4
Seguridad Ciudadana	343	322
Servicios Sociales	15	15
Tráfico	84	13
Urbanismo	28	20

Presentadas por meses

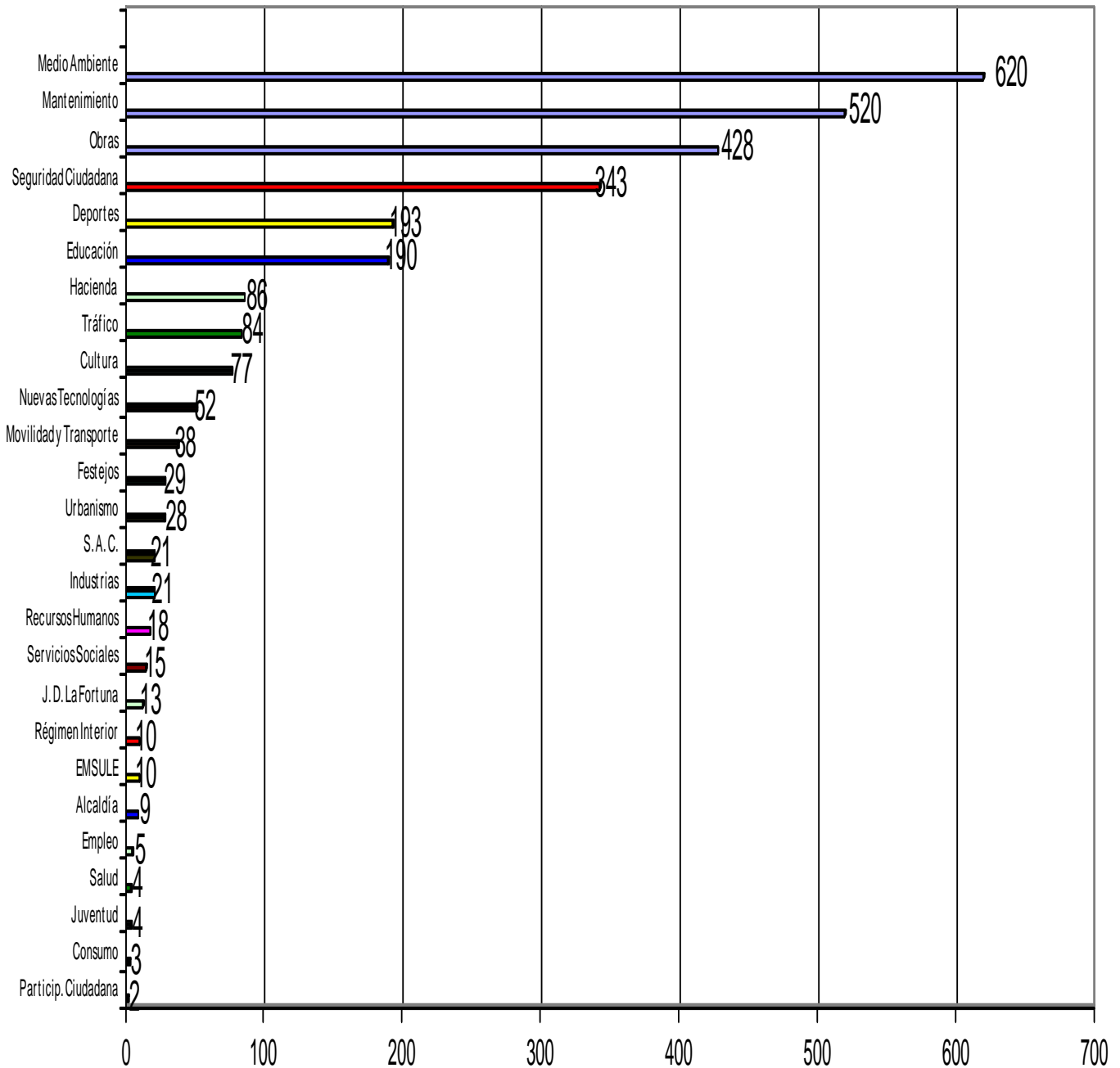
Mes	SyR
Enero	286
Febrero	221
Marzo	193
Abril	135
Mayo	230
Junio	211
Julio	192
Agosto	129
Septiembre	286
Octubre	321
Noviembre	354
Diciembre	265



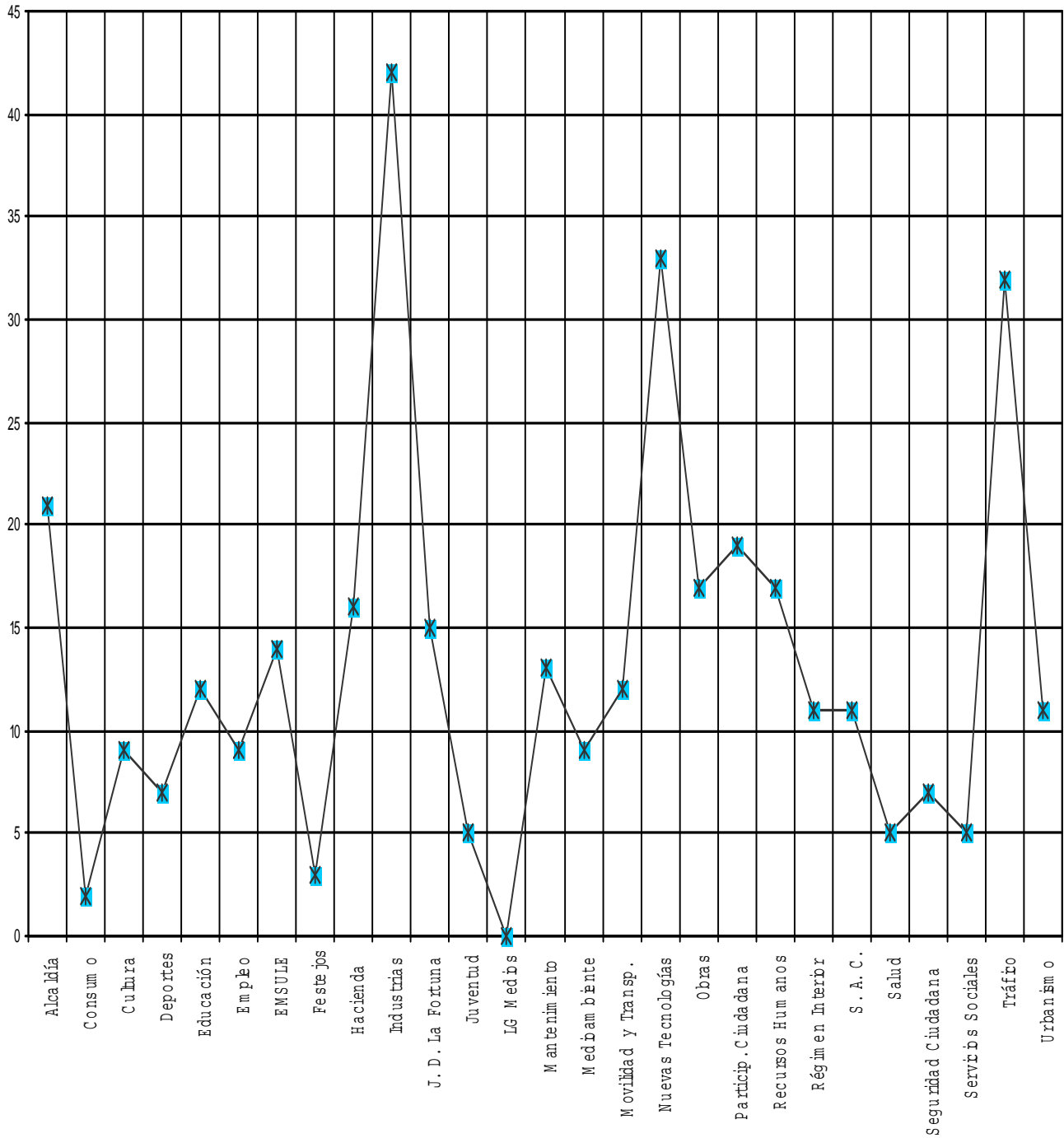
Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Alcaldía	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6	1	0	9
Consumo	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Cultura	2	2	6	10	17	6	2	4	4	11	3	10	77
Deportes	17	24	23	9	13	5	17	4	28	27	15	11	193
Educación	57	36	4	5	42	13	1	0	5	16	10	1	190
Empleo	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	5
EMSULE	1	0	1	3	0	1	1	0	0	0	2	1	10
Festejos	1	0	2	0	0	1	2	9	3	0	0	11	29
Hacienda	16	25	12	5	8	3	3	1	4	3	5	1	86
Industrias	0	0	3	1	0	4	1	1	4	0	7	0	21
JD La Fortuna	0	0	0	0	1	7	5	0	0	0	0	0	13
Juventud	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
LG Medios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	70	33	38	15	23	18	21	16	31	74	134	47	520
Medioambiente	42	29	29	27	61	50	48	53	69	65	83	64	620
Movilidad y Transporte	2	4	2	0	1	3	2	0	13	5	3	3	38
Nuevas Tecnologías	3	0	1	3	2	10	3	0	3	8	10	9	52
Obras	39	31	22	35	22	32	34	18	58	57	47	33	428
Participación Ciudadana	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Recursos Humanos	3	4	1	1	1	1	1	0	2	1	2	1	18
Régimen Interior	0	0	1	0	4	1	2	1	0	1	0	0	10
S.A.C.	2	3	1	2	5	0	1	0	2	3	0	2	21
Salud	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Seguridad Ciudadana	18	16	33	14	23	35	43	16	39	34	23	49	343
Servicios Sociales	3	1	1	0	0	4	1	0	1	1	0	3	15
Tráfico	3	9	8	3	3	11	1	1	17	4	8	16	84
Urbanismo	4	3	3	1	3	1	3	1	4	3	0	2	28
	286	221	193	135	230	211	192	129	286	321	354	265	2823

Presentadas por Área



Tiempo medio de contestación por Área





RESUMEN

COMPARATIVO

Informe Estadístico

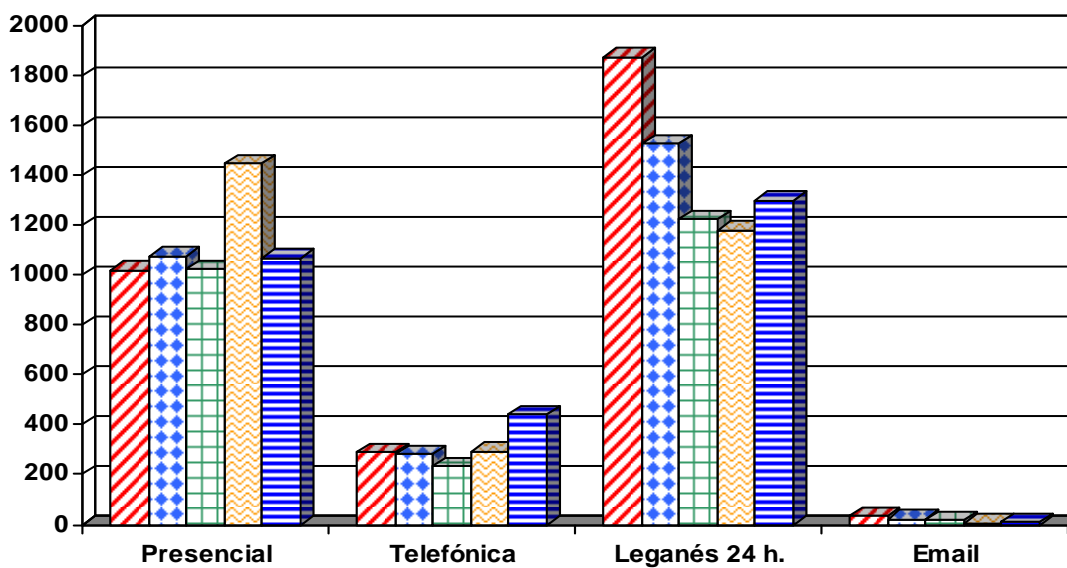
Año 2014

Resumen General

	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.929	2.713	2.319	2.809	2.823
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	3.220	2.910	2.500	2.924	2.680
Nº de Reclamaciones	2.795	2.440	2.075	2.575	2.531
Nº de Sugerencias	401	423	395	293	257
Nº de Felicitaciones	24	47	30	56	35
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	12 días	13 días	25 días	11 días	11 días

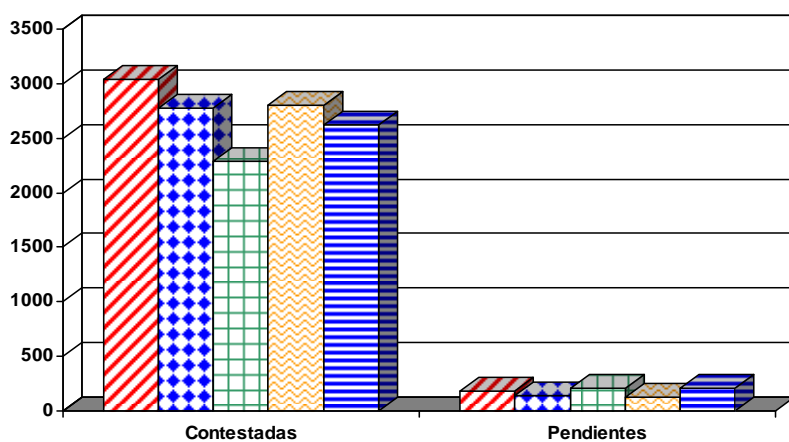
Modo de presentación

Modo	2010	2011	2012	2013	2014
Presencial	1.020	1.078	1.024	1.446	1.070
Telefónica	291	282	234	292	441
Leganés 24 h.	1.876	1.526	1.225	1.179	1.299
Email	33	23	17	7	11



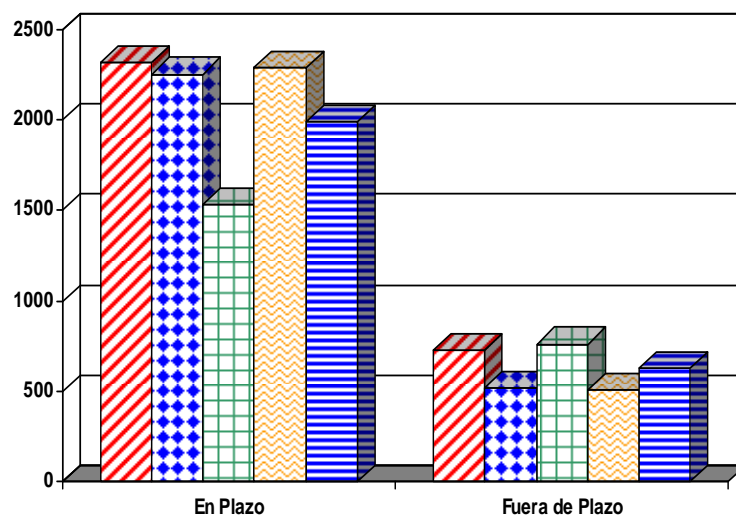
Estado

Estado	2010	2011	2012	2013	2014
	Contestadas	3045	2775	2292	2803
Pendientes	175	135	208	121	205



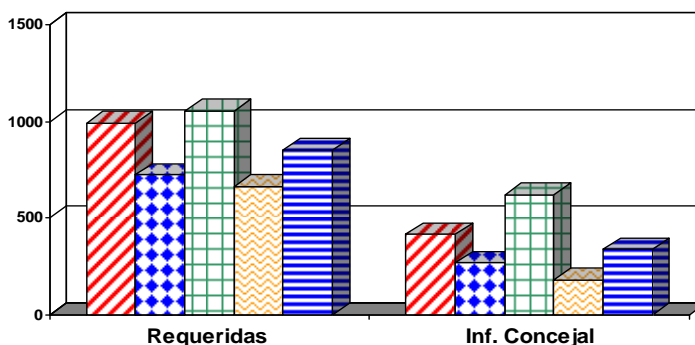
Resolución

Resolución	2010	2011	2012	2013	2014
	En plazo	2.319	2.256	1530	2294
Fuera de plazo	726	519	762	509	624



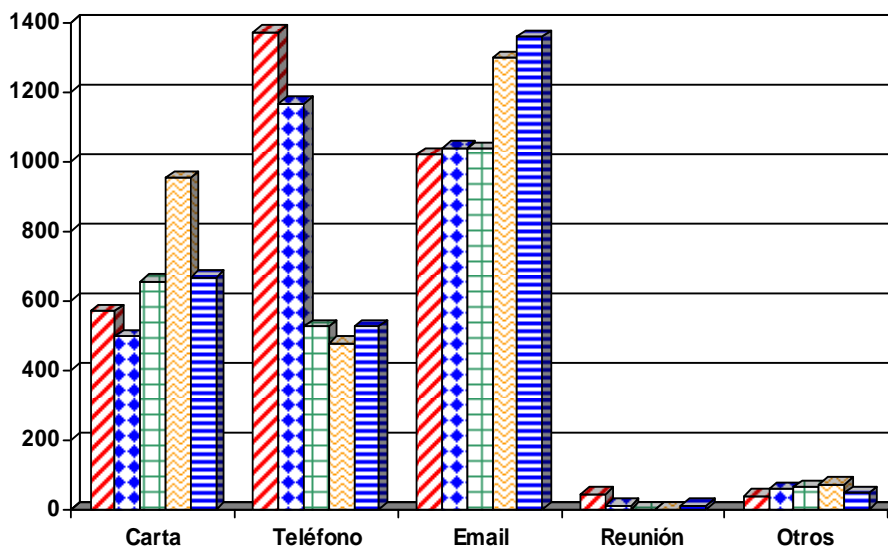
Requerimientos

Requerimientos	2010	2011	2012	2013	2014
Requeridas	993	722	1.056	664	850
Inf. Concejal	415	267	621	180	205



Medio de contestación

Medio	2010	2011	2012	2013	2014
Carta	569	497	655	953	666
Teléfono	1.375	1.167	524	476	524
Email	1.020	1.041	1.038	1298	1361
Reunión Responsable	42	10	0	0	10
Otros	38	56	63	71	46



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días ⁽¹⁾				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
Alcaldía	9	4	12	8	9	9	55	14	19	21
Consumo	96	63	2	7	3	8	13	2	2	2
Cultura	155	124	101	61	77	8	6	9	4	9
Deportes	585	590	342	823	193	16	10	7	8	7
Educación	221	73	33	80	190	22	19	10	15	12
Empleo	6	6	14	23	5	11	36	31	6	9
EMSULE	24	5	5	5	10	21	60	14	20	14
Festejos	51	35	46	104	29	7	35	8	54	3
Hacienda	31	36	41	40	86	17	9	17	21	16
Industrias	13	13	7	14	21	2	25	11	87	42
J. D. La Fortuna	11	11	16	6	13	23	13	39	15	15
Juventud	8	5	17	7	4	5	7	8	9	5
LGMedios	8	7	2	0	0	22	18	22	0	0
Mantenimiento	178	153	457	376	520	26	37	63	10	13
Medio Ambiente	540	499	555	525	620	6	6	6	10	9
Movilidad y Transporte				10	38				18	12
Nuevas Tecnologías	64	49	51	50	52	10	27	45	12	33
Obras	364	337	137	330	428	19	27	57	11	17
Participa. Ciudadana	9	9	4	2	2	15	19	19	47	19
Recursos Humanos	13	7	2	10	18	58	34	36	21	17
Régimen Interior	16	24	39	36	10	20	28	14	18	11
S. A. C.	21	29	31	33	21	9	3	14	5	11
Salud	96	63	1	2	4	8	13	22	0	5
Seguridad Ciudadana	398	455	394	243	343	6	6	10	12	7
Servicios Sociales	56	45	79	29	15	4	4	11	4	5
Tráfico				81	84				50	32
Urbanismo	71	71	90	19	28	35	46	103	21	11

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