



Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Informe Estadístico

Año 2013



ÍNDICE

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



RESUMEN

GENERAL

Informe Estadístico

Año 2013

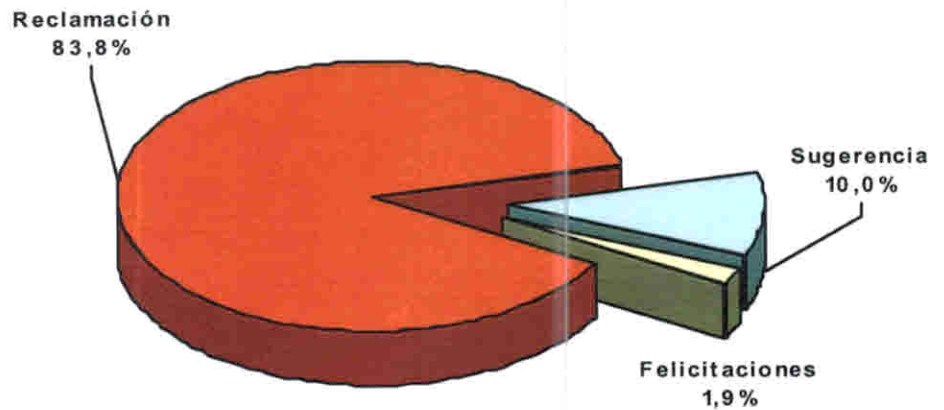


Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.809
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.924
Número de Reclamaciones:	2.575
Número de Sugerencias:	293
Número de Felicitaciones:	56
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	11 días

Datos a fecha 5 de junio de 2.014

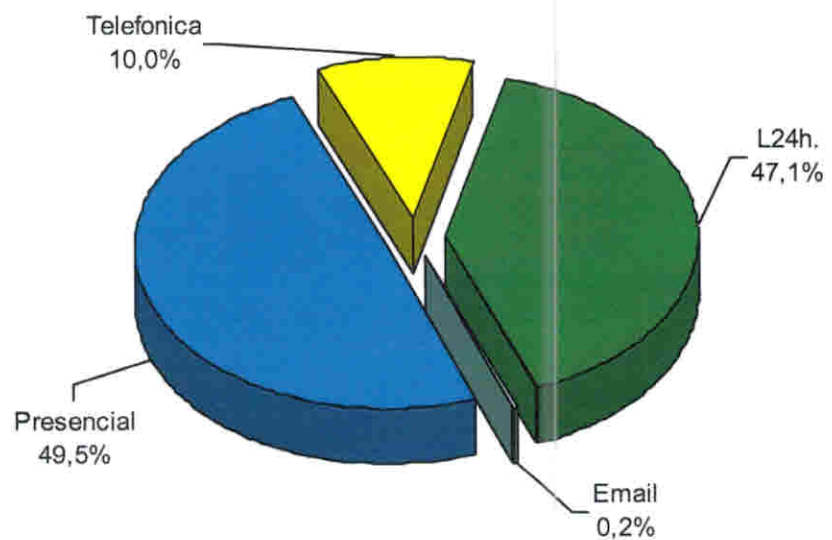
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2.575
Sugerencias	293
Felicitaciones	56



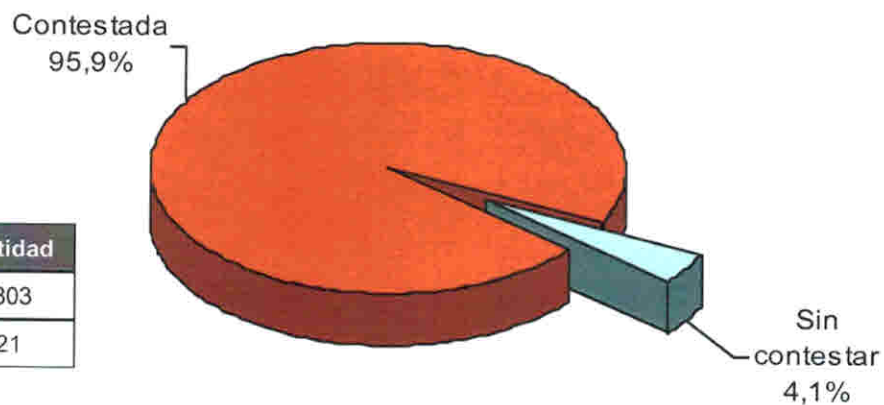
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1.446
Telefónica	292
Leganés 24 h.	1.179
Email	7



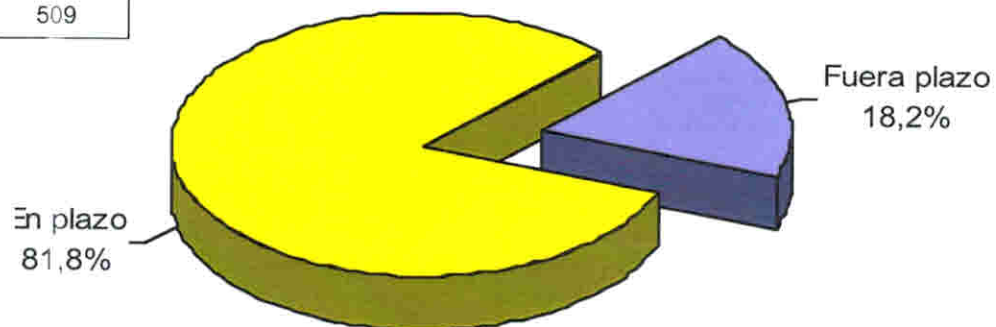
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2.803
Pendiente de contestar	121



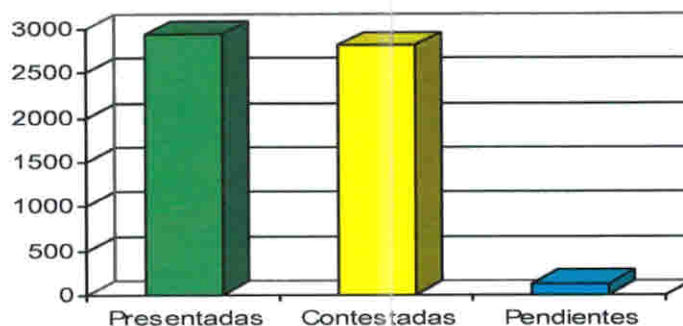
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	2.294
Fuera de plazo	509



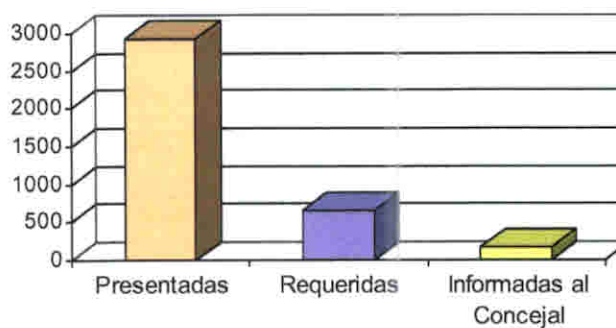
Resolución

Presentadas	2.924
Contestadas	2.803
Pendientes	121



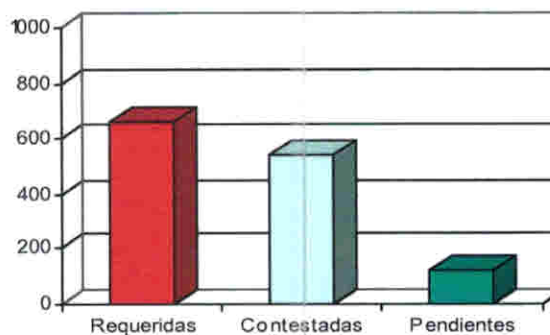
Requerimientos

Presentadas	2.924
Requeridas	664
Informadas al Concejal	180



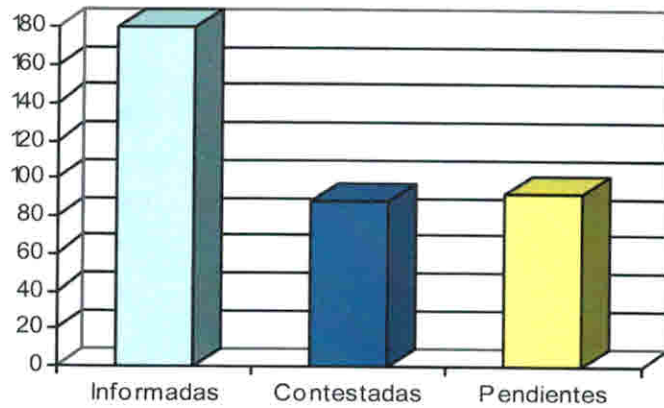
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	664
Contestadas	543
Pendientes	121



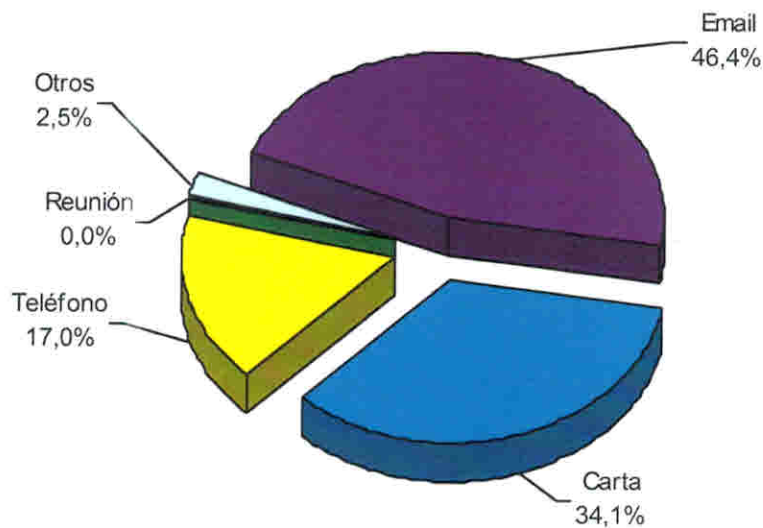
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	180
Contestadas	88
Pendientes	92



Medio de contestación

Carta	953
Teléfono	476
Email	1298
Reunión con responsable	0
Otros	71

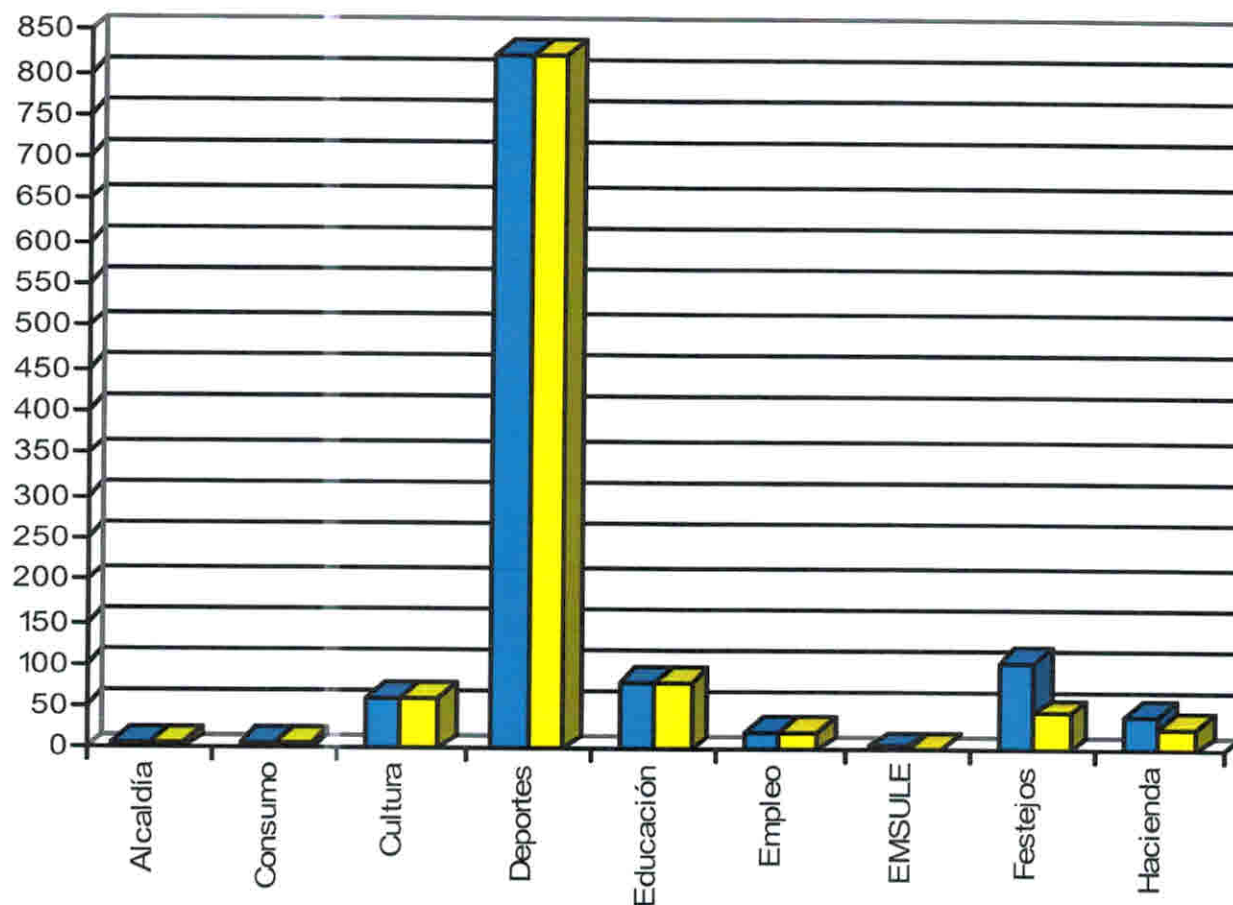


Resumen por Áreas

Área	N° S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Días ⁽¹⁾
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	8	7	87,5	1	12,5	19
Consumo	7	7	100	0	0	2
Cultura	61	61	100	0	0	4
Deportes	823	823	100	0	0	8
Educación	80	80	100	0	0	15
Empleo	23	23	100	0	0	6
EMSULE	5	4	80	1	20	20
Festejos	104	44	42,3	60	57,7	54
Hacienda	40	29	72,5	11	27,5	21
Industrias	14	14	100	0	0	87
J. D. La Fortuna	6	6	100	0	0	15
Juventud	7	7	100	0	0	9
LGMedios	0	0	100	0	0	0
Mantenimiento	376	375	99,7	1	0,3	10
Medio Ambiente	525	525	100	0	0	10
Movilidad y Transporte	10	10	100	0	0	18
Nuevas Tecnologías	50	50	100	0	0	12
Obras	330	330	100	0	0	11
Particip. Ciudadana	2	2	100	0	0	47
Recursos Humanos	10	10	100	0	0	21
Régimen Interior	36	36	100	0	0	18
S. A. C.	33	33	100	0	0	5
Salud	2	2	100	0	0	0
Seguridad Ciudadana	243	236	97,1	7	2,9	12
Servicios Sociales	29	29	100	0	0	4
Tráfico	81	48	59,3	33	40,7	50
Urbanismo	19	12	63,2	7	36,8	21
TOTAL	2924	2803		121		

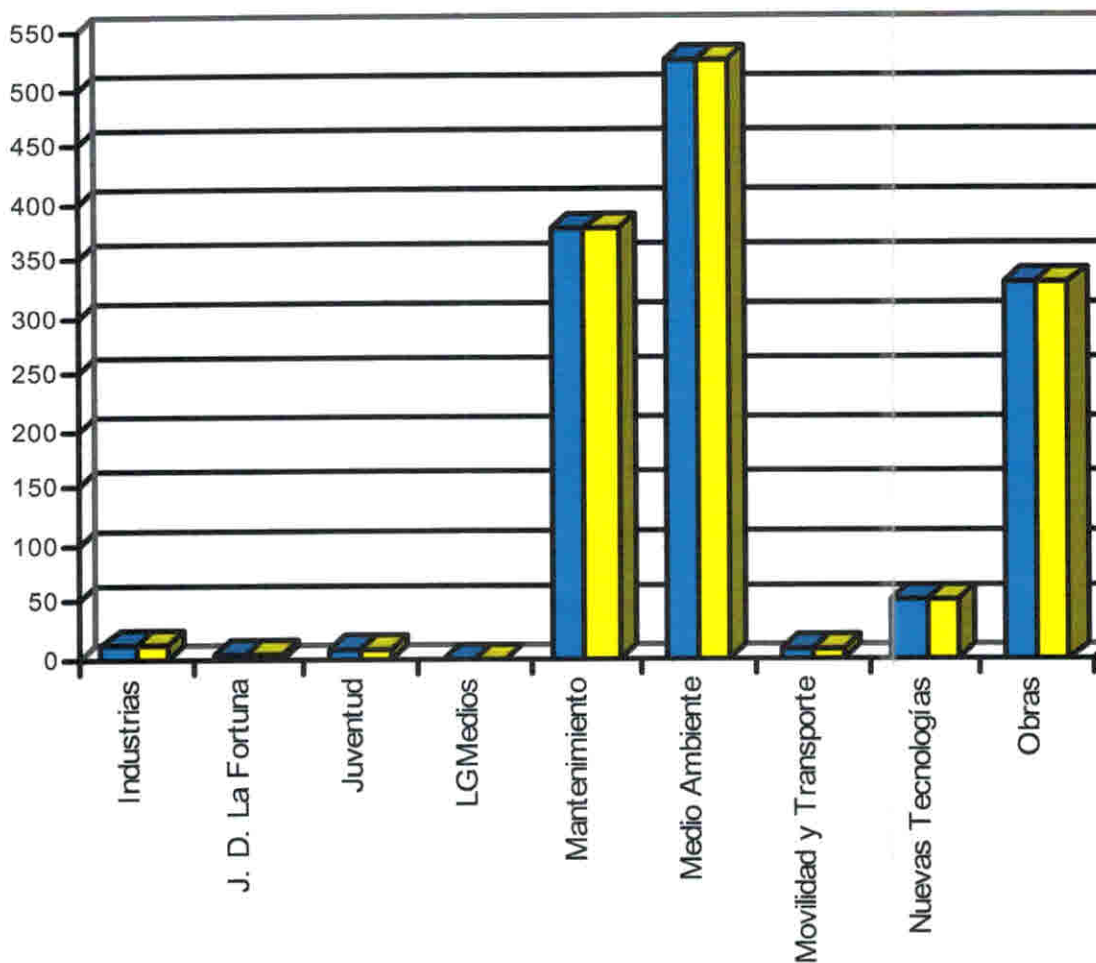
(1) Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas.

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



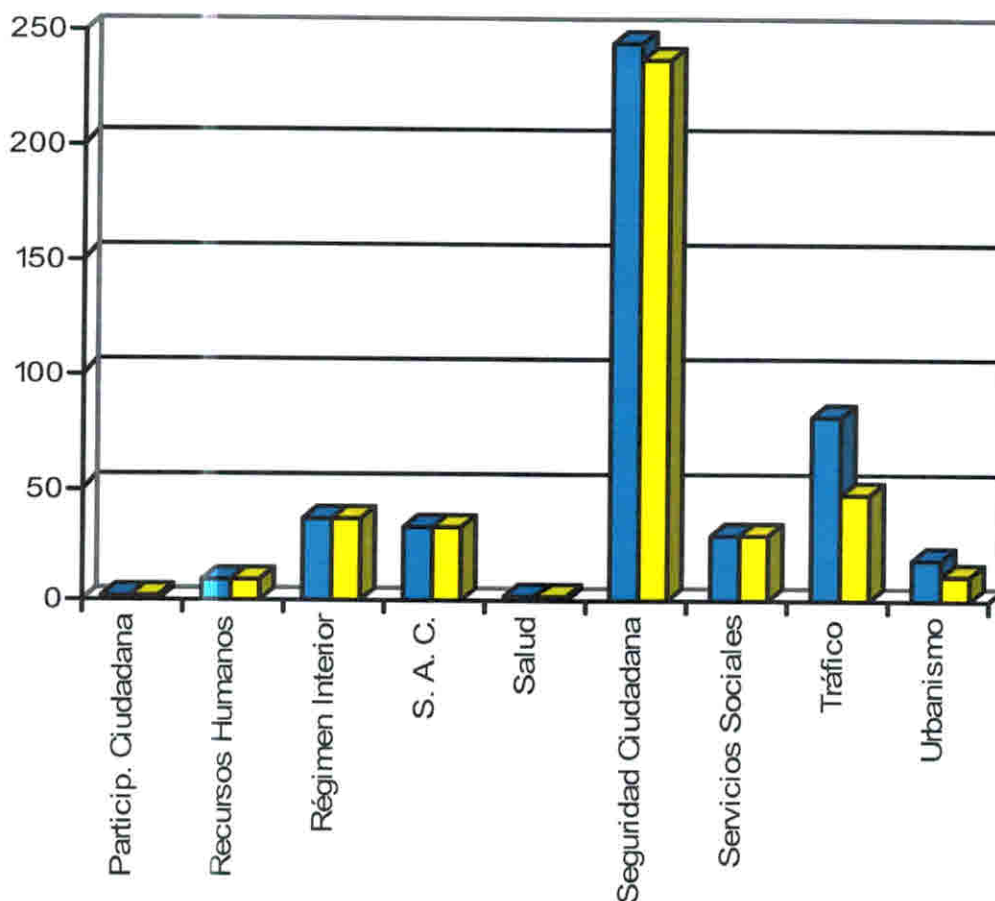
Área	Presentadas	Contestadas
Alcaldía	8	7
Consumo	7	7
Cultura	61	61
Deportes	823	823
Educación	80	80
Empleo	23	23
EMSULE	5	4
Festejos	104	44
Hacienda	40	29

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Industrias	14	14
J. D. La Fortuna	6	6
Juventud	7	7
LGMedios	0	0
Mantenimiento	376	375
Medio Ambiente	525	525
Movilidad y Transporte	10	10
Nuevas Tecnologías	50	50
Obras	330	330

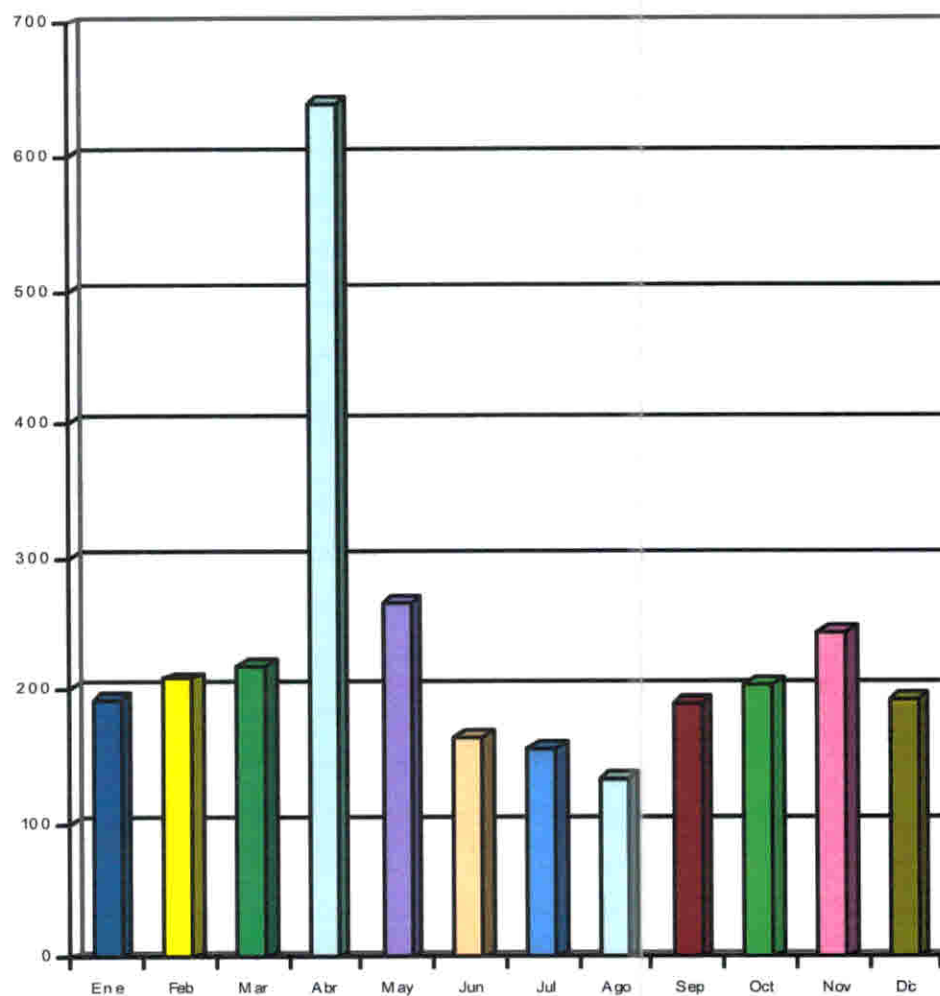
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Particip. Ciudadana	2	2
Recursos Humanos	10	10
Régimen Interior	36	36
S. A. C.	33	33
Salud	2	2
Seguridad Ciudadana	243	236
Servicios Sociales	29	29
Tráfico	81	48
Urbanismo	19	12

Presentadas por meses

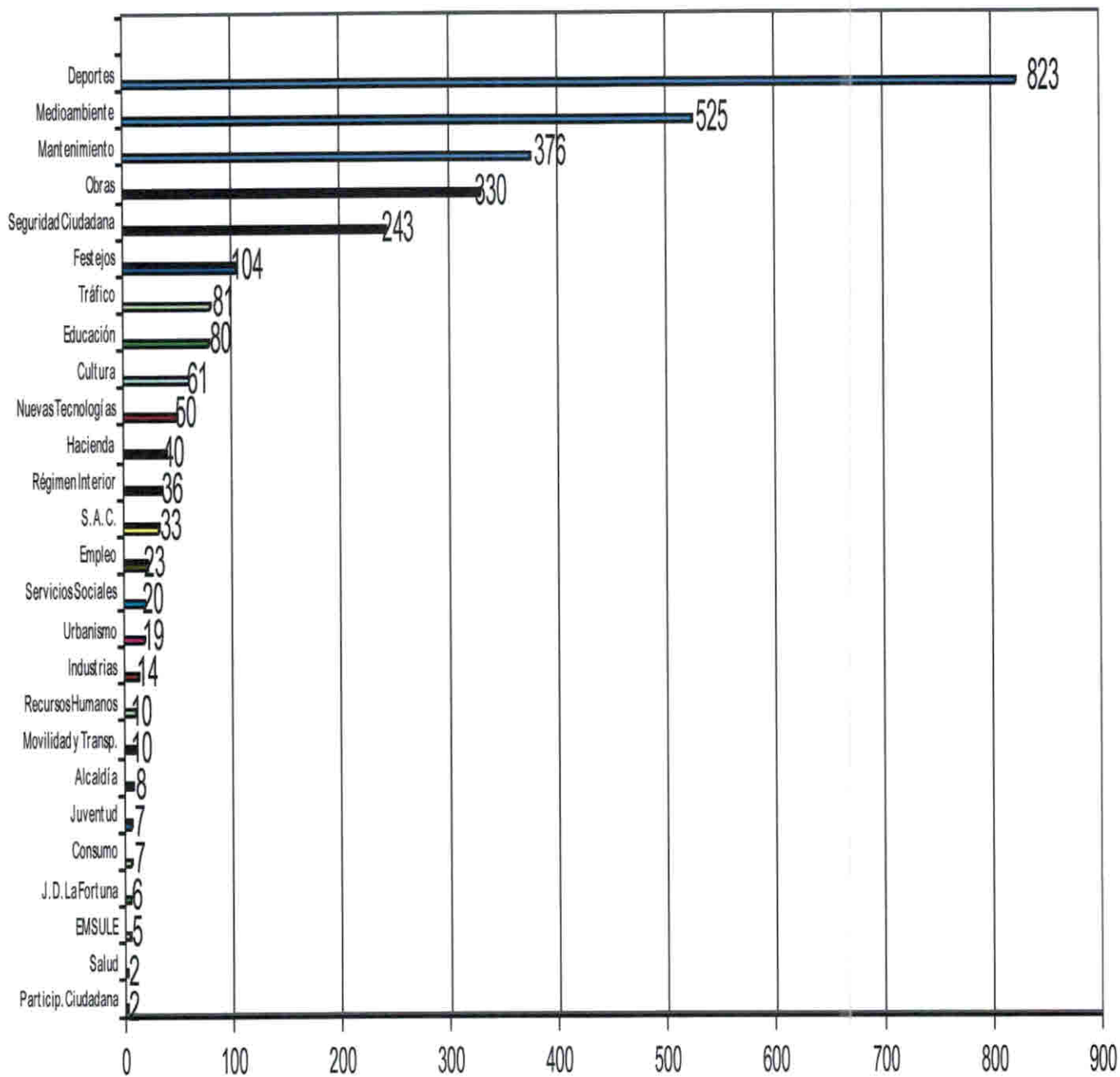
Mes	SyR
Enero	192
Febrero	208
Marzo	219
Abril	640
Mayo	266
Junio	165
Julio	157
Agosto	134
Septiembre	189
Octubre	204
Noviembre	243
Diciembre	192



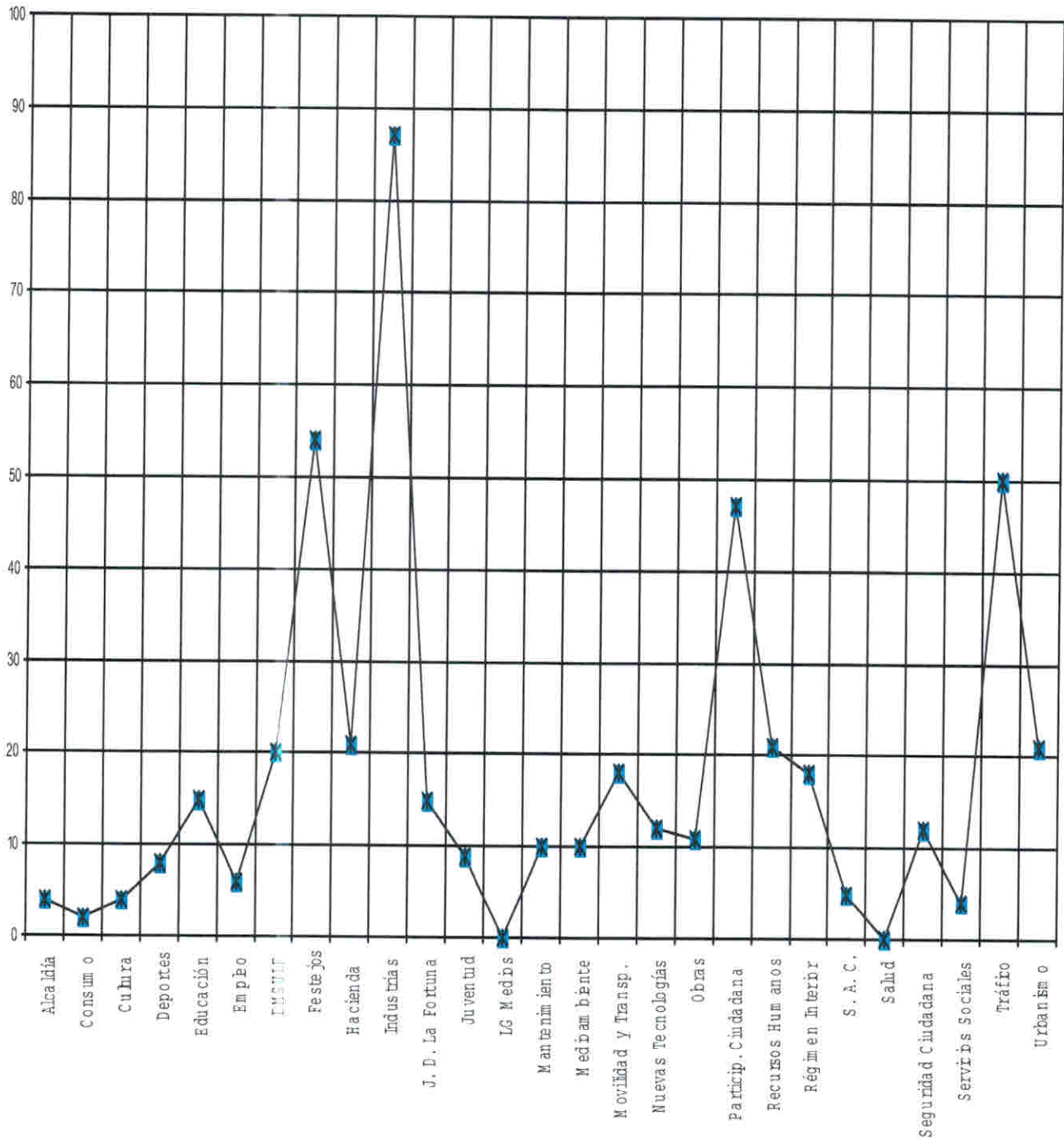
Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Alcaldía	2			2		1	2					1	8
Consumo	1	1	1	2			2						7
Cultura	3	7	1	3	1	9	1	2	10	4	9	11	61
Deportes	23	28	106	436	60	12	19	4	26	38	61	10	823
Educación	3	2	2	2	50	2	4		5	4	4	2	80
Empleo	3			9	2	2	2	1		2	1	1	23
EMSULE	1		1				1				2		5
Festejos	4				2		5	18		6		69	104
Hacienda	4	2	2	2	8	6	3	1	5	3	2	2	40
Industrias	1	1		1		4	3	1			2	1	14
JD La Fortuna		1				4	1						6
Juventud				3			1				2	1	7
LG Medios													0
Mantenimiento	49	35	46	21	24	9	14	4	40	26	76	32	376
Medioambiente	32	33	18	89	52	56	51	56	49	45	21	23	525
Movilidad y Transporte							2	1	2	3		2	10
Nuevas Tecnologías	3	11	2	4	2	4	1	3	2	6	6	6	50
Obras	38	28	14	34	33	22	19	24	23	38	39	18	330
Participación Ciudadana				1						1			2
Recursos Humanos	4	2	1	1		1						1	10
Régimen Interior	2	27	4	1	1							1	36
S.A.C.	2		4	3	3	3	5	5	2	1	2	3	33
Salud									1	1			2
Seguridad Ciudadana	19	24	9	19	29	28	30	19	23	23	11	9	243
Servicios Sociales	2	4	2	5	2	1		1	4	5	1	2	29
Tráfico	5	7	6	9	6	11	7	3	6	16	5		81
Urbanismo	2	1	3	2	1		2	2	4		1	1	19
	203	214	222	649	276	175	175	145	202	222	245	196	2924

Presentadas por Área



Tiempo medio de contestación por Área





RESUMEN






COMPARATIVO

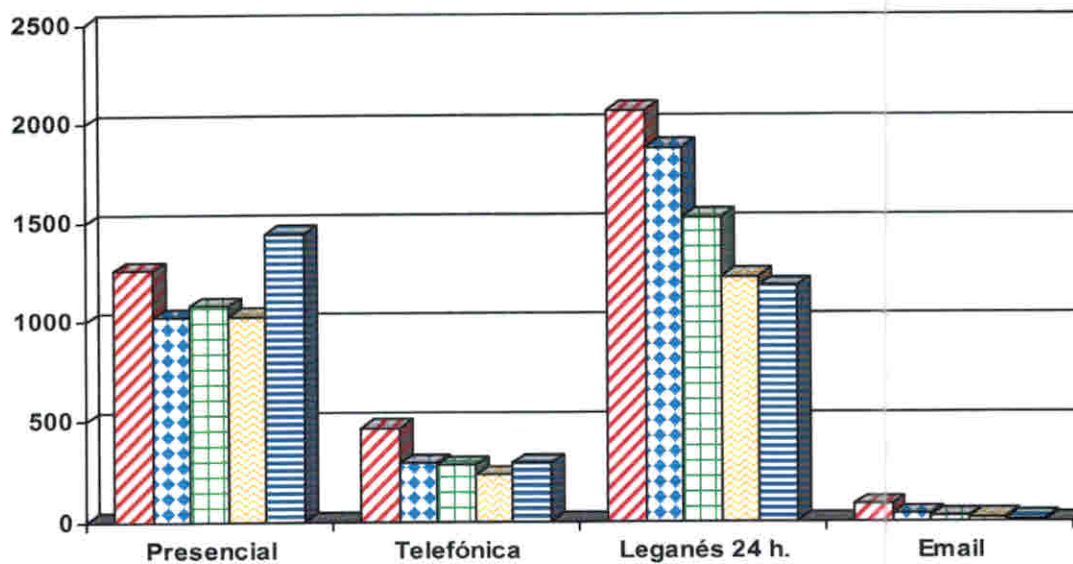
Informe Estadístico
Año 2013

Resumen General

	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	3.521	2.929	2.713	2.319	2.809
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	3.876	3.220	2.910	2.500	2.924
Nº de Reclamaciones	3.325	2.795	2.440	2.075	2.575
Nº de Sugerencias	490	401	423	395	293
Nº de Felicitaciones	61	24	47	30	56
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	14 días	12 días	13 días	25 días	11 días

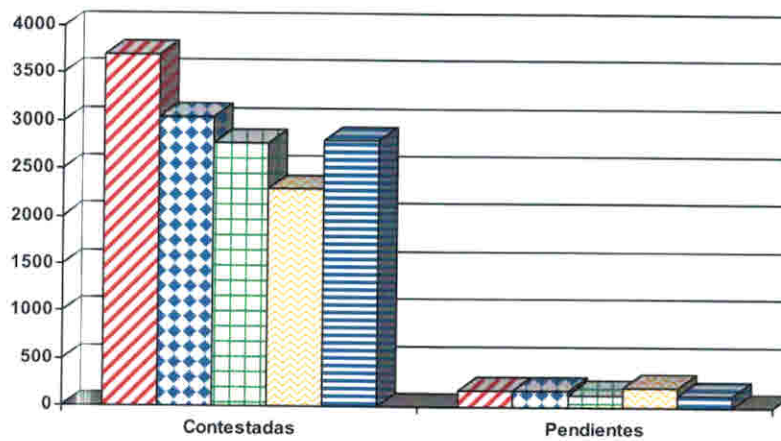
Modo de presentación

Modo	2009	2010	2011	2012	2013
					
Presencial	1.261	1.020	1.078	1.024	1.446
Telefónica	469	291	282	234	292
Leganés 24 h.	2.065	1.876	1.526	1.225	1.179
Email	81	33	23	17	7



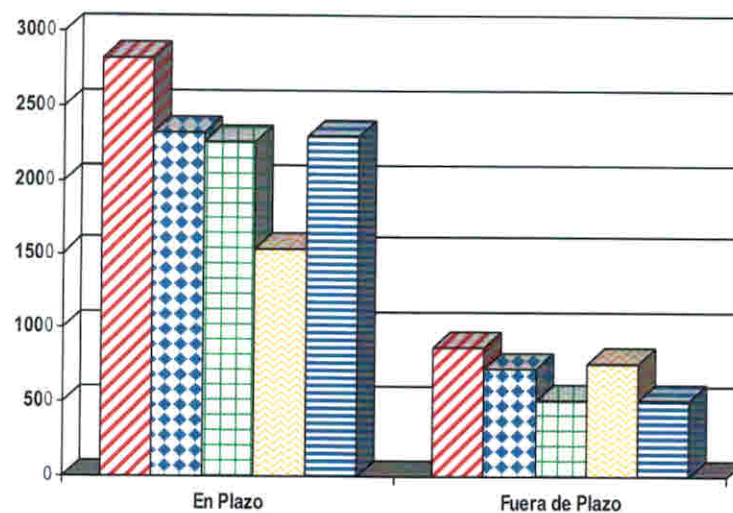
Estado

Modo	2009	2010	2011	2012	2013
	En plazo	3694	3045	2775	2292
Fuera de plazo	182	175	135	208	121



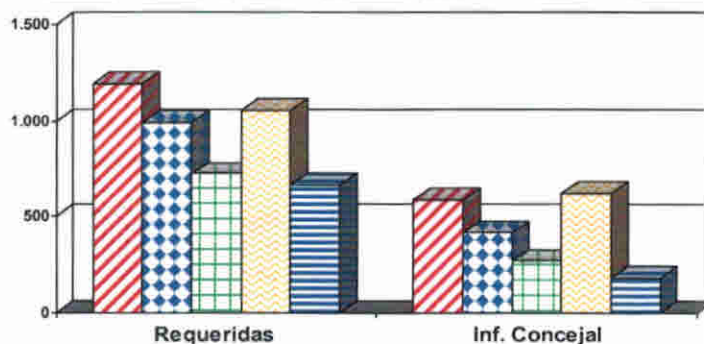
Resolución

Modo	2009	2010	2011	2012	2013
	En plazo	2.823	2.319	2.256	1530
Fuera de plazo	871	726	519	762	509



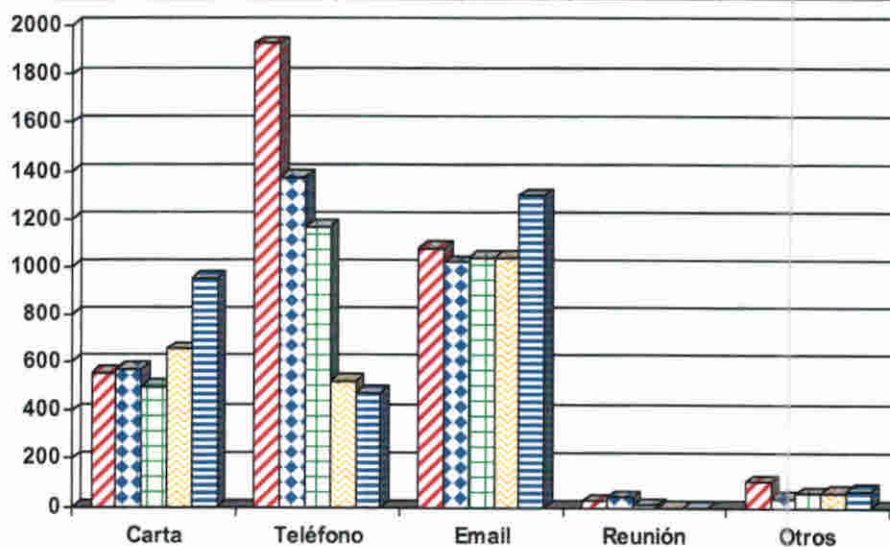
Requerimientos

Modo	2009	2010	2011	2012	2013
Requeridas	1.194	993	722	1.056	664
Inf. Concejal	587	415	267	621	180



Medio de contestación

Modo	2009	2010	2011	2012	2013
Carta	555	569	497	655	953
Teléfono	1.928	1.375	1.167	524	476
Email	1.080	1.020	1.041	1.038	1298
Reunión Responsable	26	42	10	0	0
Otros	104	38	56	63	71



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días ⁽¹⁾				
	2009	2010	2011	2012	2013	2009	2010	2011	2012	2013
Alcaldía	25	9	4	12	8	27	9	55	14	19
Consumo	107	96	63	2	7	11	8	13	2	2
Cultura	199	155	124	101	61	5	8	6	9	4
Deportes	642	585	590	342	823	20	16	10	7	8
Educación	122	221	73	33	80	27	22	19	10	15
Empleo	9	6	6	14	23	18	11	36	31	6
EMSULE	13	24	5	5	5	11	21	60	14	20
Festejos	67	51	35	46	104	13	7	35	8	54
Hacienda	27	31	36	41	40	21	17	9	17	21
Industrias	21	13	13	7	14	20	2	25	11	87
J. D. La Fortuna	13	11	11	16	6	20	23	13	39	15
Juventud	16	8	5	17	7	4	5	7	8	9
LGMedios	15	8	7	2	0	15	22	18	22	0
Mantenimiento	185	178	153	457	376	27	26	37	63	10
Medio Ambiente	628	540	499	555	525	6	6	6	6	10
Movilidad y Transporte					10					18
Nuevas Tecnologías	46	64	49	51	50	11	10	27	45	12
Obras	573	364	337	137	330	19	19	27	57	11
Participa. Ciudadana	12	9	9	4	2	12	15	19	19	47
Recursos Humanos	18	13	7	2	10	37	58	34	36	21
Régimen Interior	32	16	24	39	36	41	20	28	14	18
S. A. C.	31	21	29	31	33	4	9	3	14	5
Salud	107	96	63	1	2	11	8	13	22	0
Seguridad Ciudadana	480	398	455	394	243	9	6	6	10	12
Servicios Sociales	106	56	45	79	29	5	4	4	11	4
Tráfico					81					50
Urbanismo	86	71	71	90	19	15	35	46	103	21

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