

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2015**

ÍNDICE

	Página
<u>Resumen General</u>	<u>3</u>
<u>Resumen Comparativo</u>	<u>15</u>

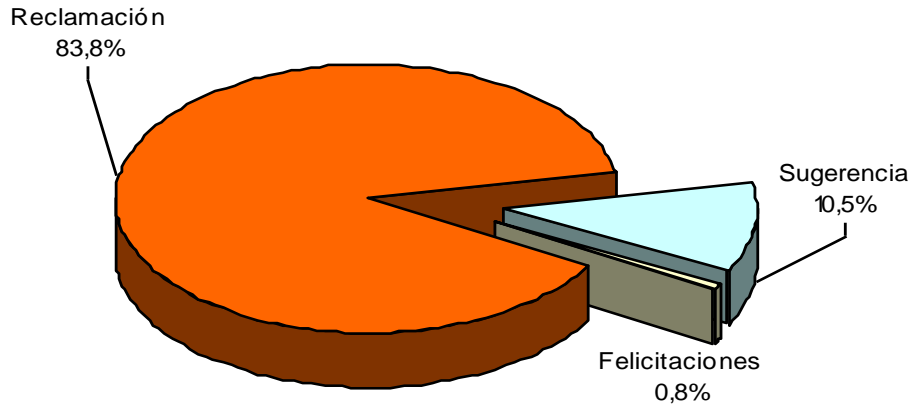
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	3.020
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	3.239
Número de Reclamaciones:	2.871
Número de Sugerencias:	341
Número de Felicitaciones:	27
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	15 días

Datos a fecha 15 de febrero de 2016

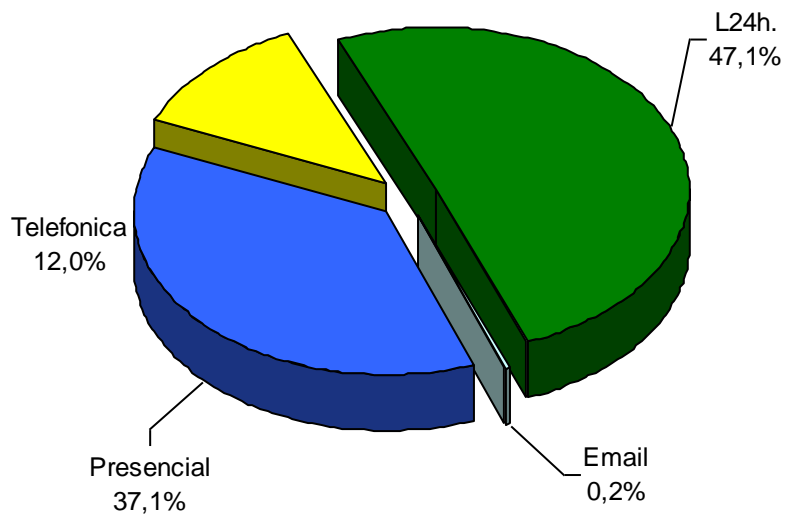
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2871
Sugerencias	341
Felicitaciones	27



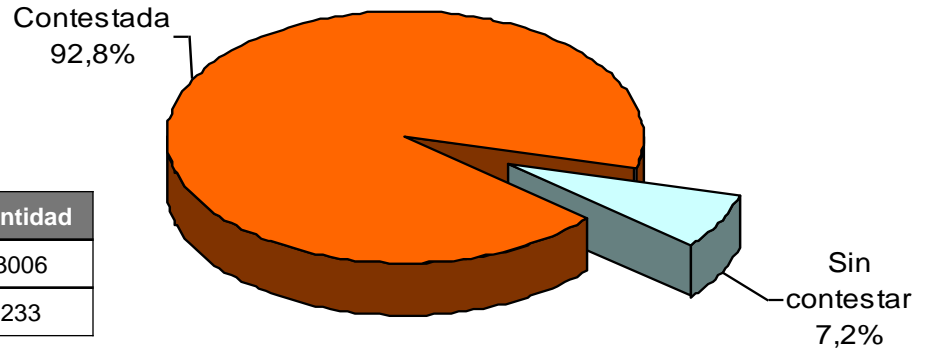
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1201
Telefónica	390
Leganés 24 h.	1641
Email	7



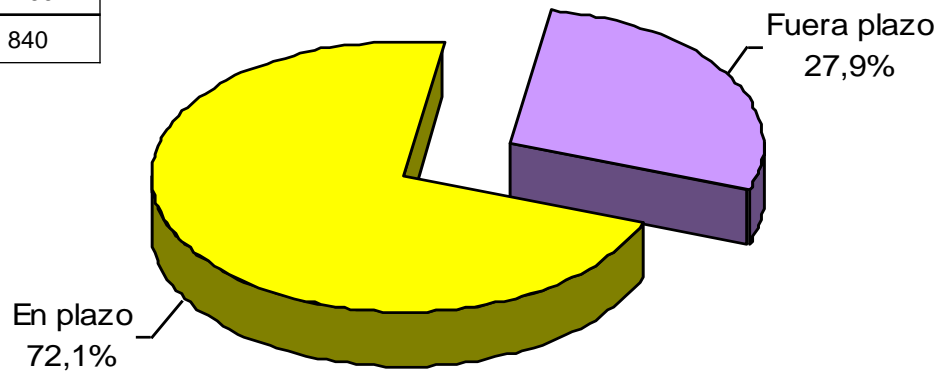
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	3006
Pendiente de contestar	233



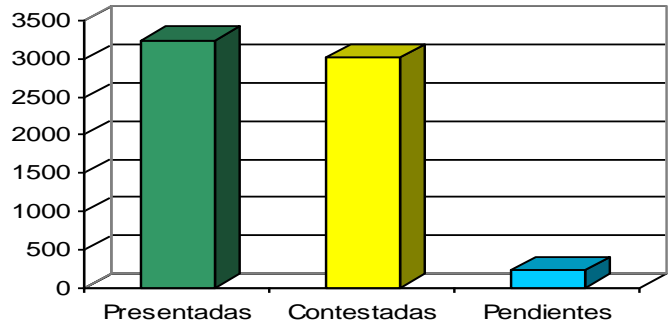
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	2166
Fuera de plazo	840



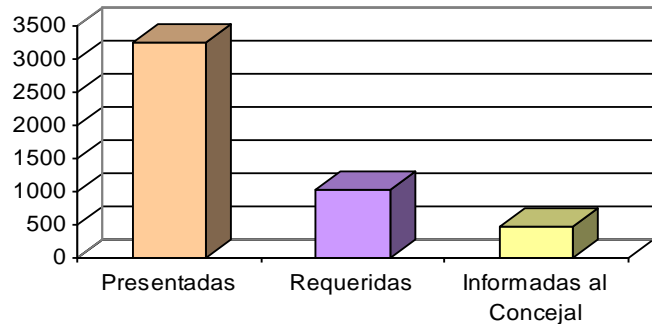
Resolución

Presentadas	3239
Contestadas	3006
Pendientes	233



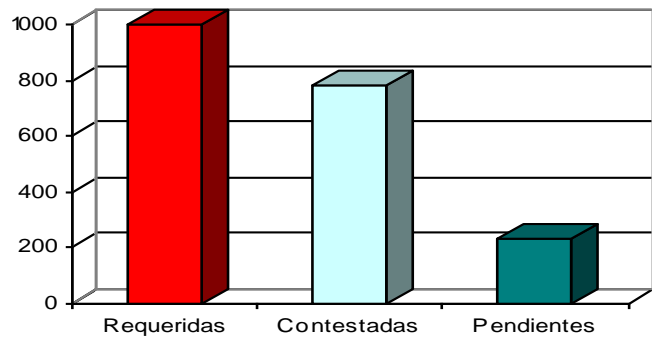
Requerimientos

Presentadas	3239
Requeridas	1018
Informadas al Concejal	483



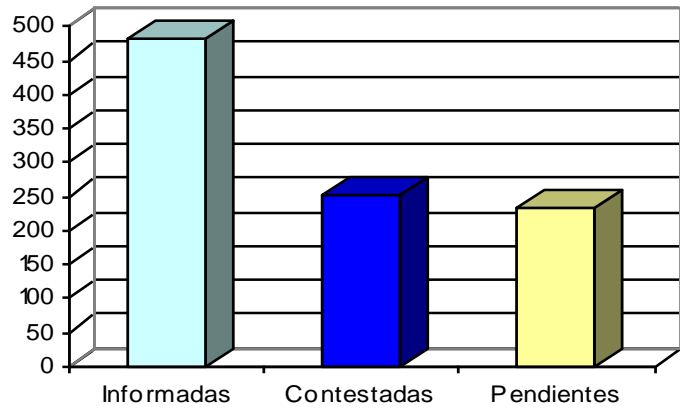
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	1018
Contestadas	785
Pendientes	233



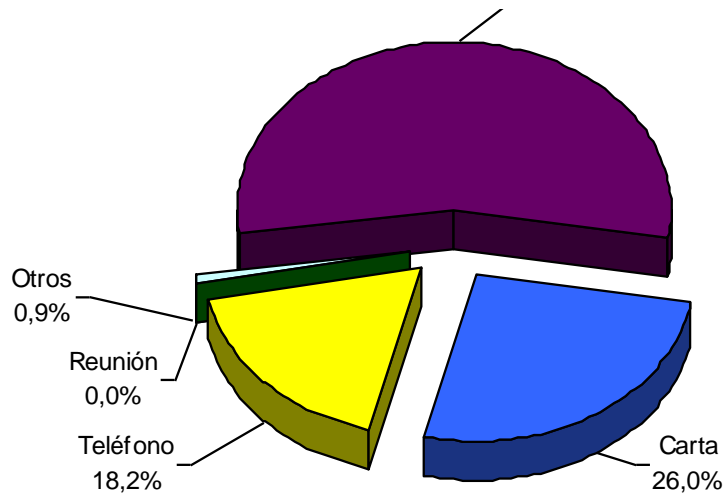
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	483
Contestadas	251
Pendientes	232



Medio de contestación

Carta	775
Teléfono	543
Email	1636
Reunión con responsable	0
Otros	27



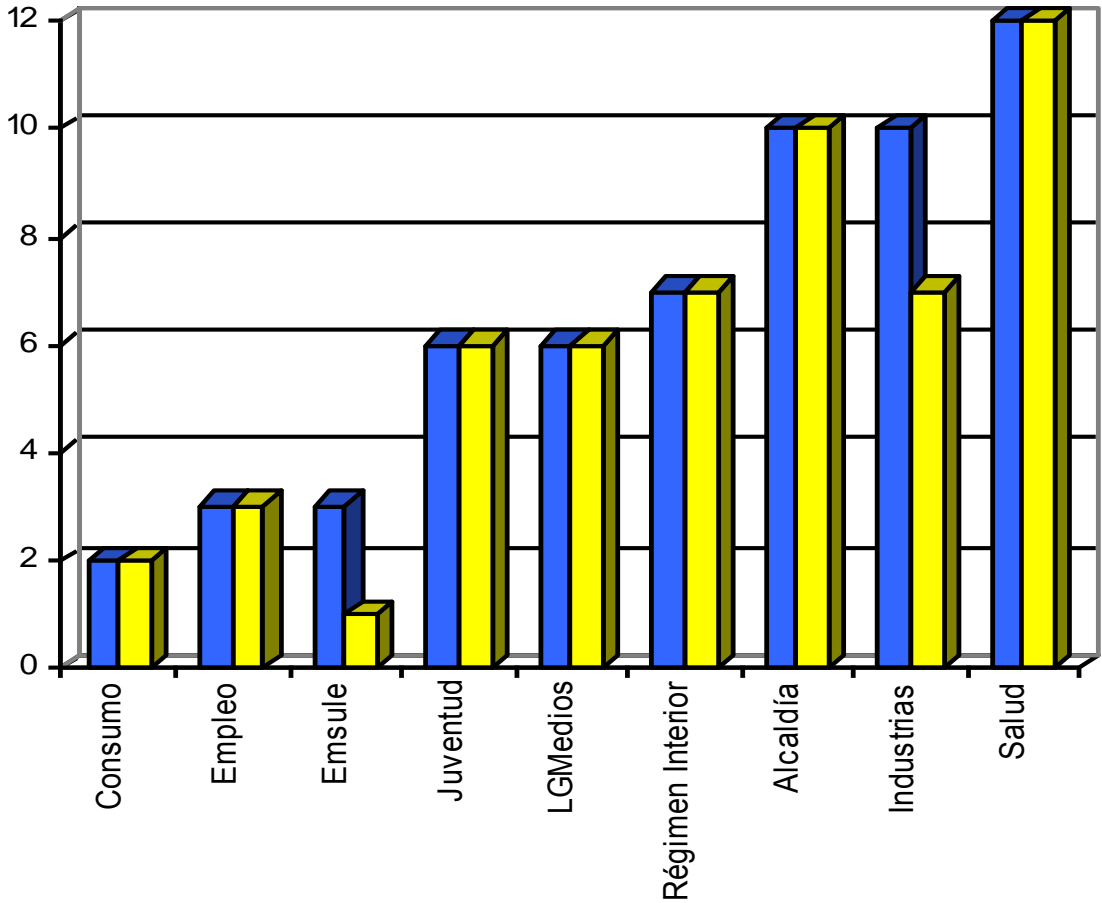


Resumen por Áreas 2015

Área	Nº S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	10	10	100,00	0	0,00	146 / 27 (1)
Consumo	2	2	100,00	0	0,00	7
Cultura	92	90	97,83	2	2,17	10
Deportes	282	271	96,10	11	3,90	11
Educación	77	75	97,40	2	2,60	21
Empleo	3	3	100,00	0	0,00	13
Emsule	3	1	33,33	2	66,67	0
Festejos	28	22	78,57	6	21,43	29
Hacienda	48	32	66,67	16	33,33	23
Industrias	10	7	70,00	3	30,00	7
JD La Fortuna	18	12	66,67	6	33,33	8
Juventud	6	6	100,00	0	0,00	7
LGMedios	6	6	100,00	0	0,00	51
Mantenimiento	492	445	90,45	47	9,55	24
Medio Ambiente	876	864	98,63	12	1,37	8
Movilidad y Transporte	28	27	96,43	1	3,57	20
Nuevas Tecnologías	60	58	96,67	2	3,33	18
Obras	541	494	91,31	47	8,69	21
Participación Ciudadana	92	90	97,83	2	2,17	6
Recursos Humanos	25	16	64,00	9	36,00	21
Régimen Interior	7	7	100,00	0	0,00	20
SAC	27	27	100,00	0	0,00	5
Salud	12	12	100,00	0	0,00	6
Seguridad Ciudadana	383	337	87,99	46	12,01	8
Servicios Sociales	31	31	100,00	0	0,00	7
Tráfico	61	42	68,85	19	31,15	47
Urbanismo	19	19	100,00	0	0,00	16
TOTAL	3239	3006		233		

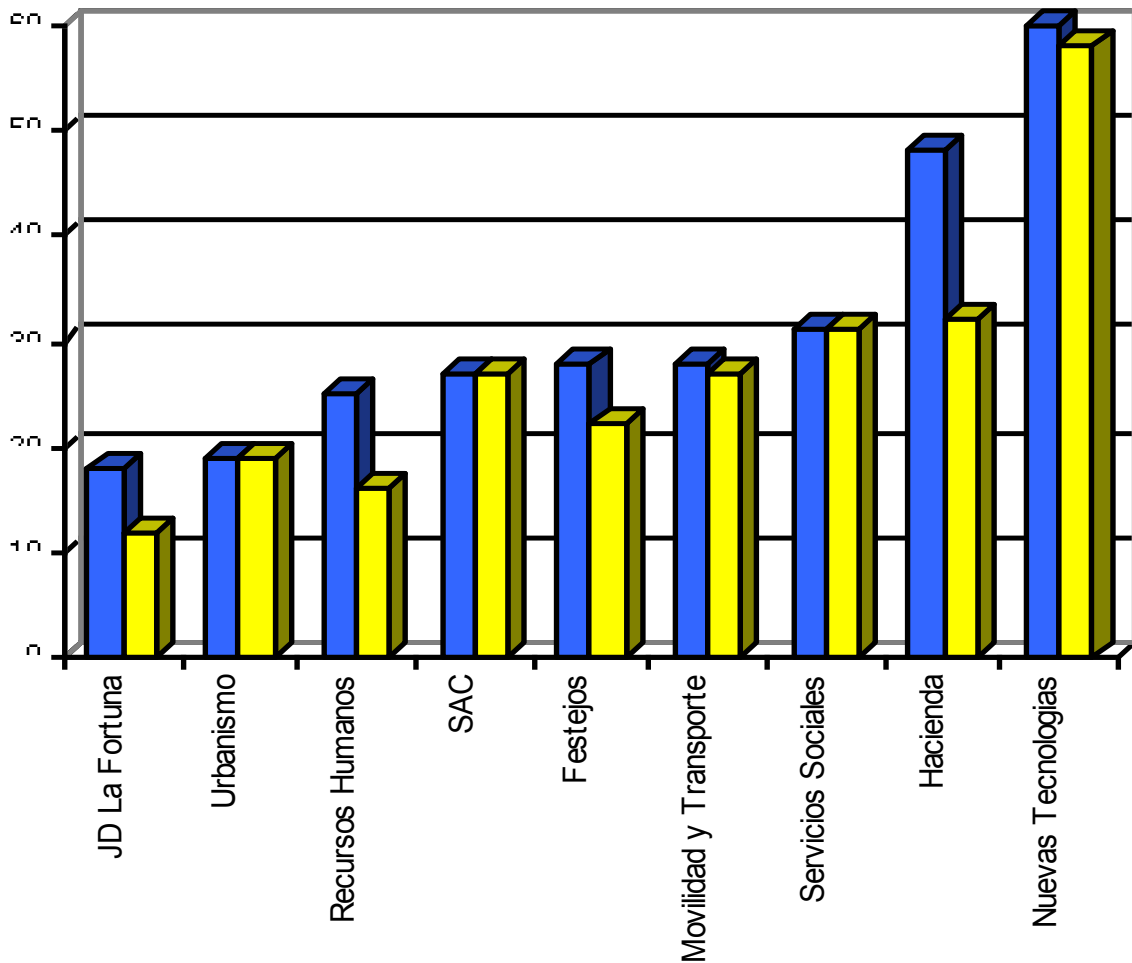
(1) En el caso de Alcaldía, las presentadas entre el 1 de enero y el 13 de junio (4) se contestaron en diciembre. En la casilla se consigna la media de días en contestar de las 10 (146 días) y la de las 6 presentadas a partir del 13 de junio (27 días).

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



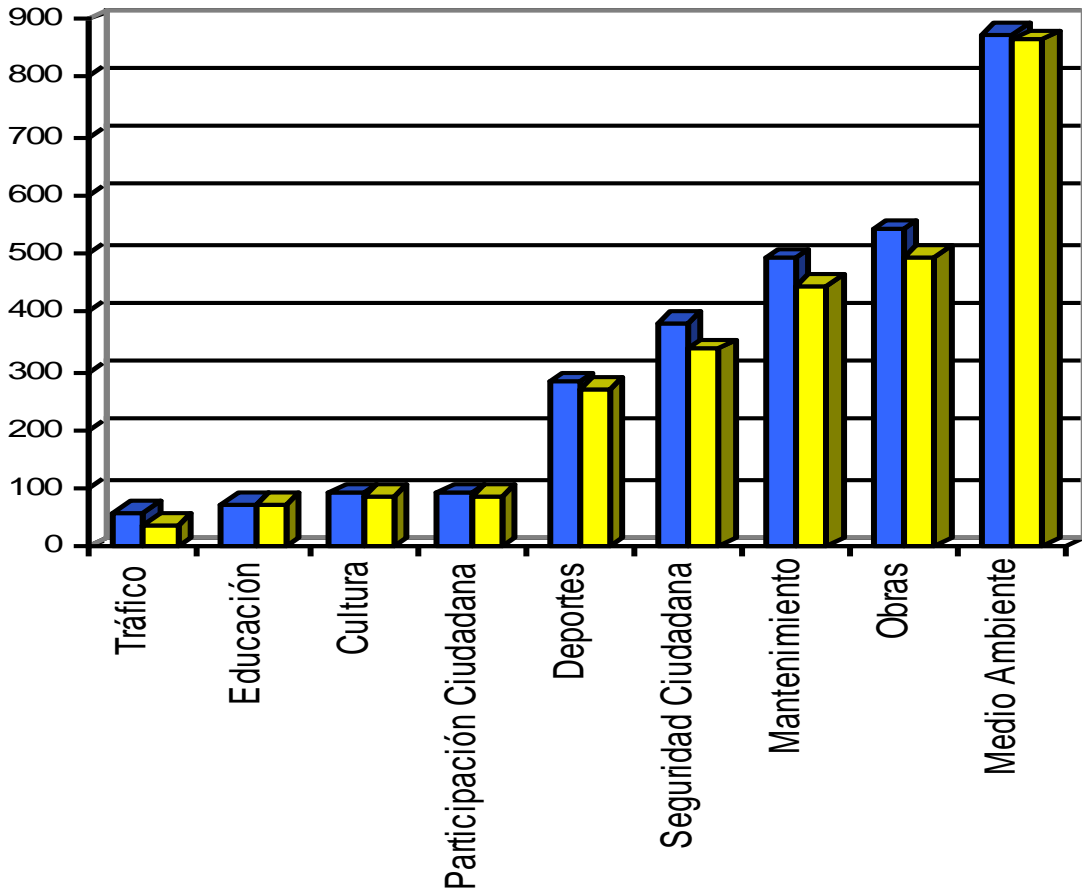
Área	Presentadas	Contestadas
Consumo	2	2
Empleo	3	3
Emsule	3	1
Juventud	6	6
LGMedios	6	6
Régimen Interior	7	7
Alcaldía	10	10
Industrias	10	7
Salud	12	12

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
JD La Fortuna	18	12
Urbanismo	19	19
Recursos Humanos	25	16
SAC	27	27
Festejos	28	22
Movilidad y Transporte	28	27
Servicios Sociales	31	31
Hacienda	48	32
Nuevas Tecnologías	60	58

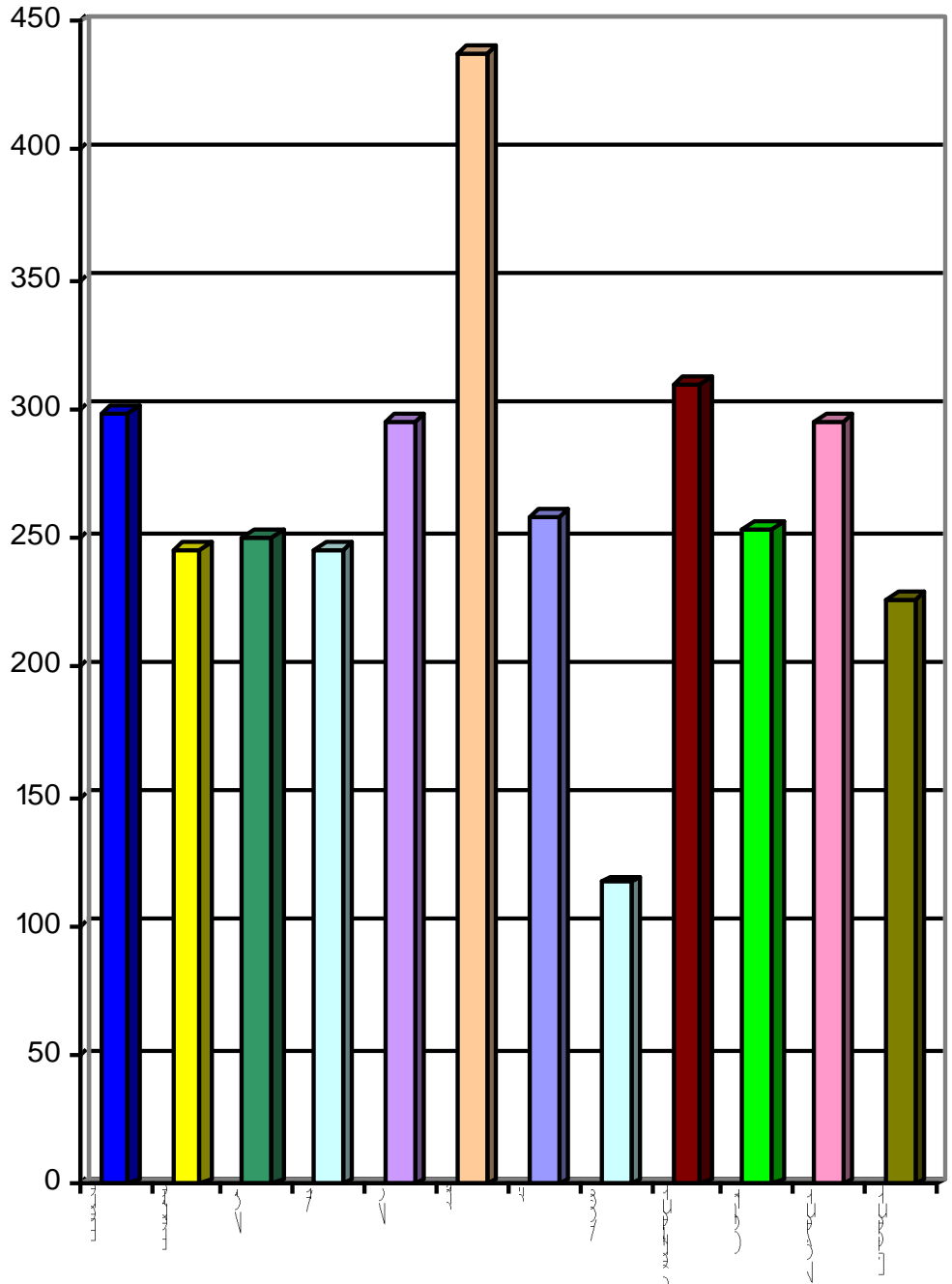
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Tráfico	61	42
Educación	77	75
Cultura	92	90
Participación Ciudadana	92	90
Deportes	282	271
Seguridad Ciudadana	383	337
Mantenimiento	492	445
Obras	541	494
Medio Ambiente	876	864

Presentadas por meses

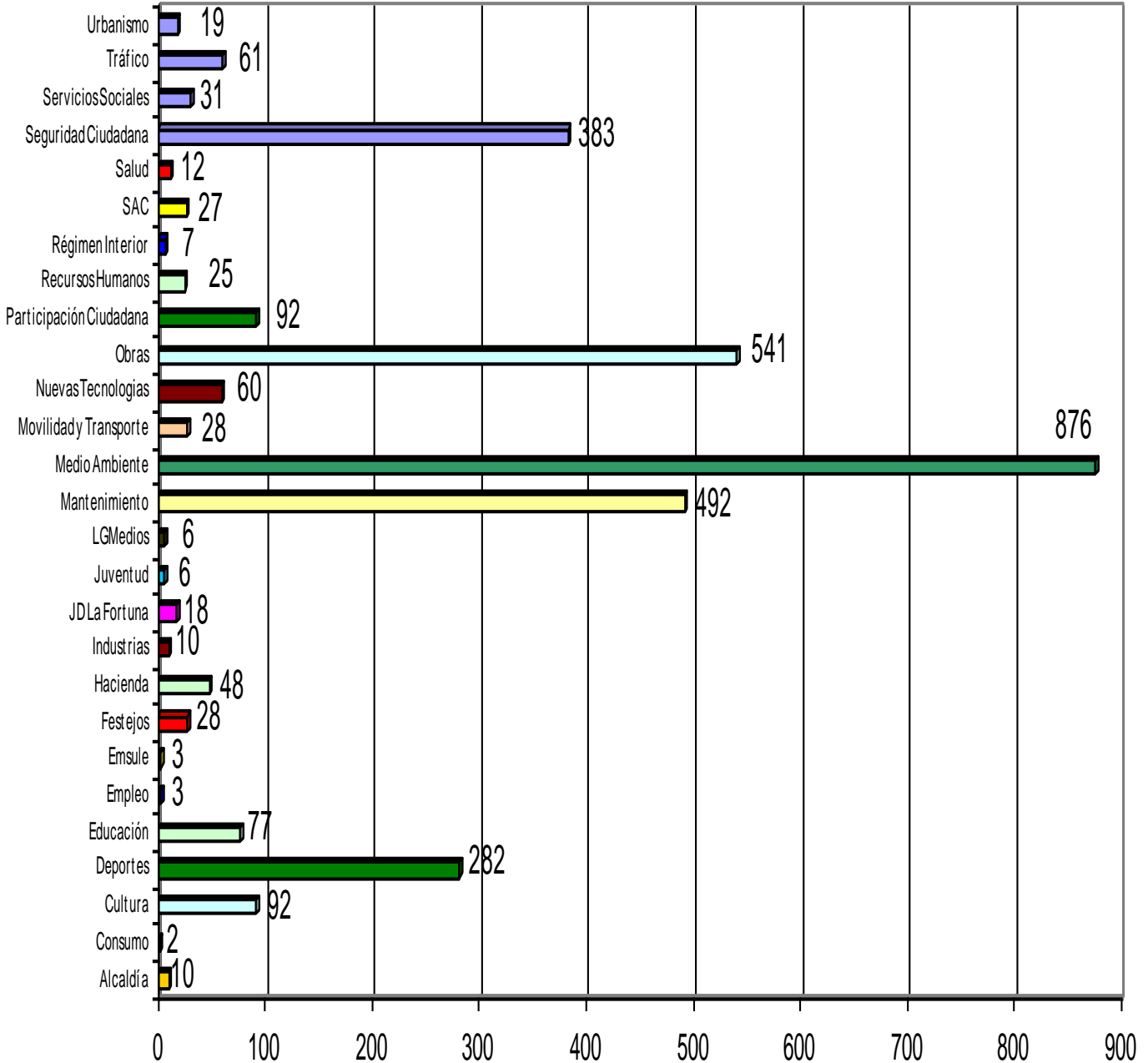
Mes	SyR
Enero	299
Febrero	246
Marzo	251
Abril	246
Mayo	296
Junio	438
Julio	259
Agosto	117
Septiembre	310
Octubre	254
Noviembre	296
Diciembre	227



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Alcaldía	3	1	0	0	0	0	1	0	0	3	1	1	10
Consumo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Cultura	5	6	3	5	5	6	9	0	5	19	12	17	92
Deportes	14	14	6	23	36	55	40	8	20	21	29	16	282
Educación	13	11	7	2	1	3	8	0	10	10	6	6	77
Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
Emsule	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
Festejos	2	1	0	0	0	2	0	7	2	1	1	12	28
Hacienda	5	6	1	4	6	12	2	3	0	4	2	3	48
Industrias	1	0	0	0	3	1	2	0	0	1	2	0	10
JD La Fortuna	0	0	0	0	1	13	0	0	1	0	1	2	18
Juventud	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1	0	1	6
LGMedios	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6
Mantenimiento	77	49	56	45	59	60	22	3	22	53	31	15	492
Medio Ambiente	68	58	60	74	98	115	74	43	104	57	67	58	876
Movilidad y Transporte	2	3	4	1	2	0	0	2	9	2	1	2	28
Nuevas Tecnologías	3	15	7	7	5	3	1	2	7	2	5	3	60
Obras	69	38	46	37	44	40	35	22	66	37	68	39	541
Participación Ciudadana	0	1	0	0	1	68	21	0	1	0	0	0	92
Recursos Humanos	1	1	3	8	0	3	2	1	2	1	1	2	25
Régimen Interior	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	1	0	7
SAC	0	3	5	5	3	1	0	2	3	2	0	3	27
Salud	1	0	1	0	1	3	0	4	0	0	0	2	12
Seguridad Ciudadana	30	28	35	24	25	38	37	18	36	20	51	41	383
Servicios Sociales	1	1	1	3	5	5	3	1	3	3	5	0	31
Tráfico	2	3	12	4	1	6	0	1	11	12	6	3	61
Urbanismo	0	4	1	3	0	2	2	0	2	1	3	1	19
	300	248	254	250	301	444	266	125	319	264	307	239	3239






Presentadas por Área

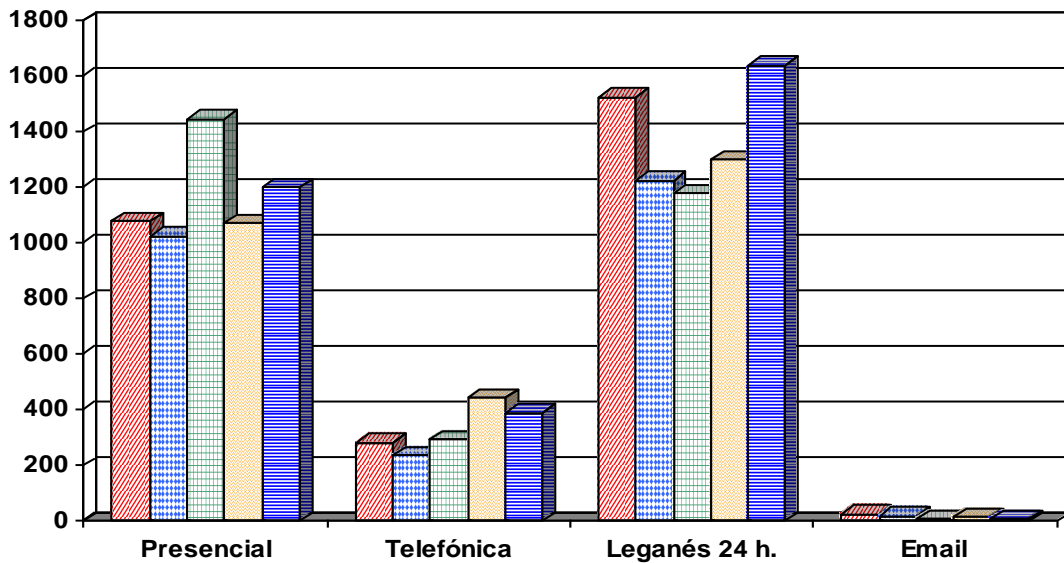


RESUMEN COMPARATIVO

	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.713	2.319	2.809	2.823	3.020
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.910	2.500	2.924	2.680	3.239
Nº de Reclamaciones	2.440	2.075	2.575	2.531	2.871
Nº de Sugerencias	423	395	293	257	341
Nº de Felicitaciones	47	30	56	35	27
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	13 días	25 días	11 días	11 días	15 días

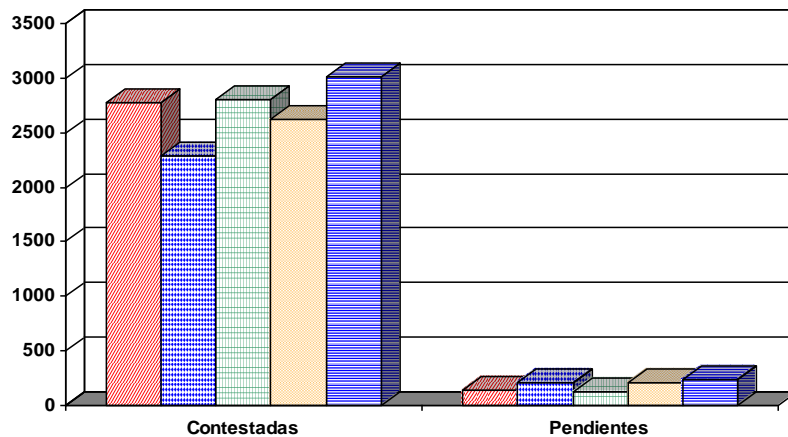
Modo de presentación

Modo	2011	2012	2013	2014	2015
					
Presencial	1.078	1.024	1.446	1.070	1.201
Telefónica	282	234	292	441	390
Leganés 24 h.	1.526	1.225	1.179	1.299	1.641
Email	23	17	7	11	7



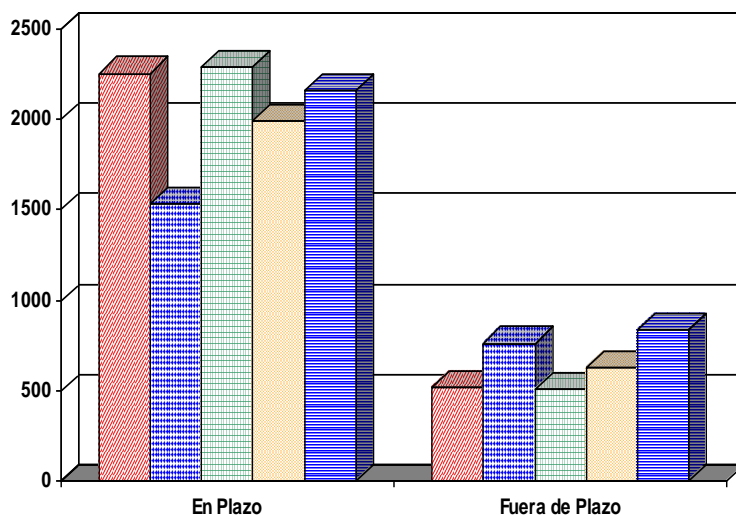
Estado

Estado	2011	2012	2013	2014	2015
	Contestadas	2775	2292	2803	2618
Pendientes	135	208	121	205	233



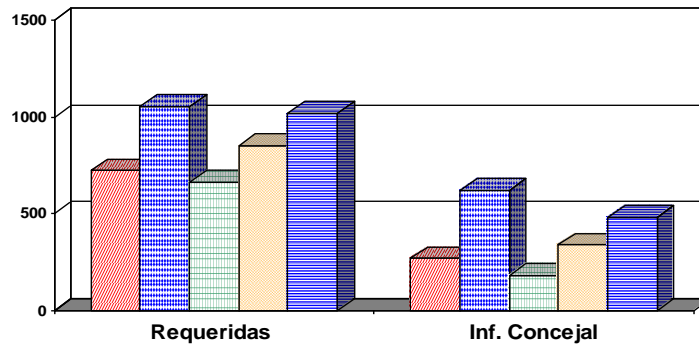
Resolución

Resolución	2011	2012	2013	2014	2015
	En plazo	2.256	1530	2294	1994
Fuera de plazo	519	762	509	624	840



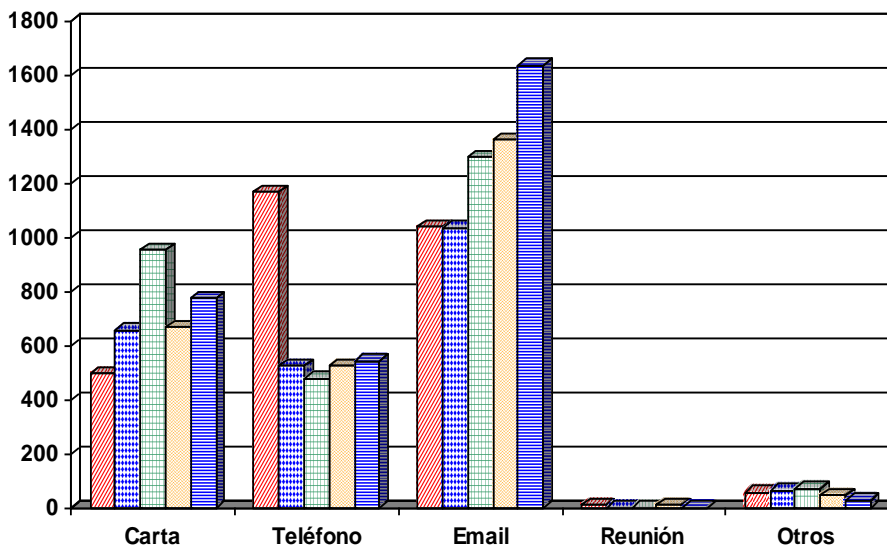
Requerimientos

Requerimientos	2011	2012	2013	2014	2015
	Requeridas	722	1.056	664	850
Inf. Concejal	267	621	180	205	483




Medio de contestación

Medio	2011	2012	2013	2014	2015
	Carta	497	655	953	666
Teléfono	1.167	524	476	524	543
Email	1.041	1.038	1298	1361	1636
Reunión Responsable	10	0	0	10	0
Otros	56	63	71	46	27



Resumen por Áreas

 Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días ⁽¹⁾				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Alcaldía	4	12	8	9	10	55	14	19	21	146/27
Consumo	63	2	7	3	2	13	2	2	2	7
Cultura	124	101	61	77	92	6	9	4	9	10
Deportes	590	342	823	193	282	10	7	8	7	11
Educación	73	33	80	190	77	19	10	15	12	21
Empleo	6	14	23	5	3	36	31	6	9	13
EMSULE	5	5	5	10	3	60	14	20	14	0
Festejos	35	46	104	29	28	35	8	54	3	29
Hacienda	36	41	40	86	48	9	17	21	16	23
Industrias	13	7	14	21	10	25	11	87	42	7
J. D. La Fortuna	11	16	6	13	18	13	39	15	15	8
Juventud	5	17	7	4	6	7	8	9	5	7
LGMedios	7	2	0	0	6	18	22	0	0	51
Mantenimiento	153	457	376	520	492	37	63	10	13	24
Medio Ambiente	499	555	525	620	876	6	6	10	9	8
Movilidad y Transporte			10	38	28			18	12	20
Nuevas Tecnologías	49	51	50	52	60	27	45	12	33	18
Obras	337	137	330	428	541	27	57	11	17	21
Participa. Ciudadana	9	4	2	2	92	19	19	47	19	6
Recursos Humanos	7	2	10	18	25	34	36	21	17	21
Régimen Interior	24	39	36	10	7	28	14	18	11	20
S. A. C.	29	31	33	21	27	3	14	5	11	5
Salud	63	1	2	4	12	13	22	0	5	6
Seguridad Ciudadana	455	394	243	343	383	6	10	12	7	8
Servicios Sociales	45	79	29	15	31	4	11	4	5	7
Tráfico			81	84	61			50	32	47
Urbanismo	71	90	19	28	19	46	103	21	11	16

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