

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2016**

ÍNDICE

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

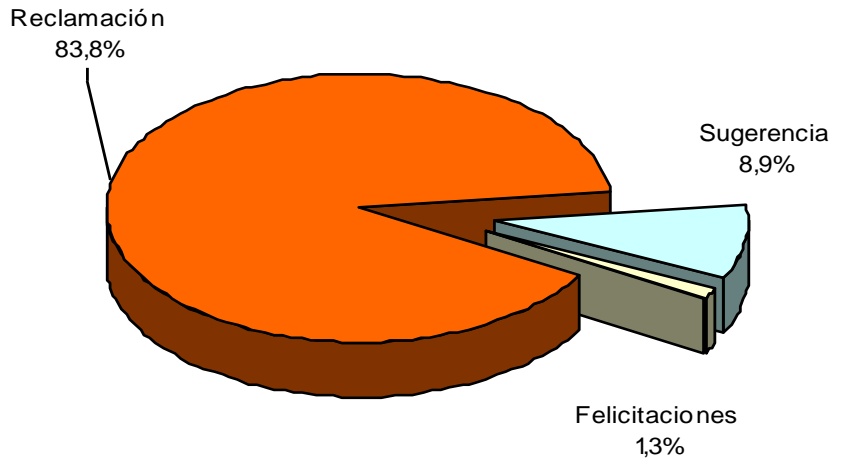
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.673
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.839
Número de Reclamaciones:	2.549
Número de Sugerencias:	254
Número de Felicitaciones:	36
Porcentaje de contestadas / presentadas :	97,1 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	75,9 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	12 días

Datos a fecha 07 de febrero de 2017

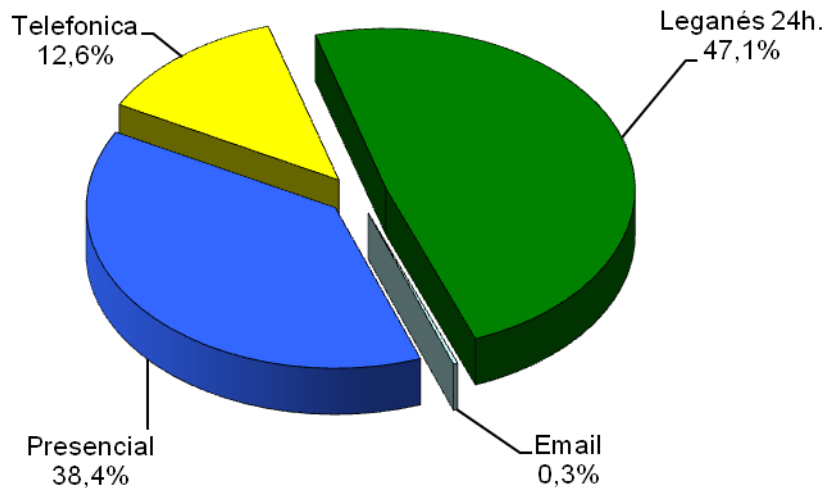
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2549
Sugerencias	254
Felicitaciones	36



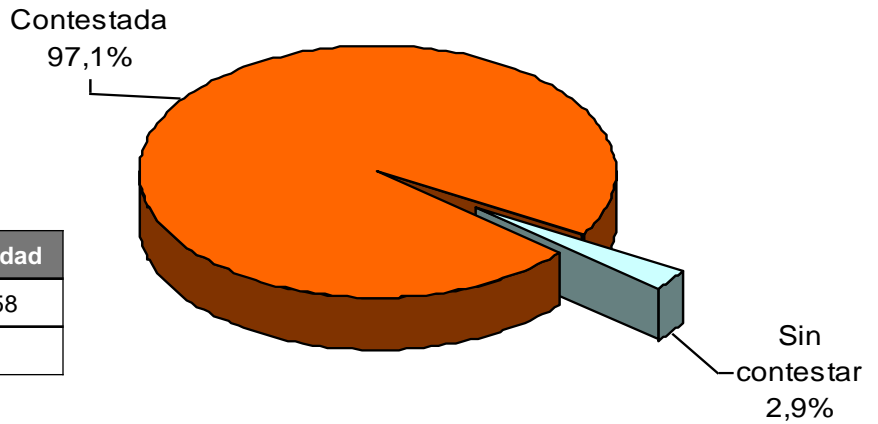
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	1089
Telefónica	358
Leganés 24 h.	1384
Email	8



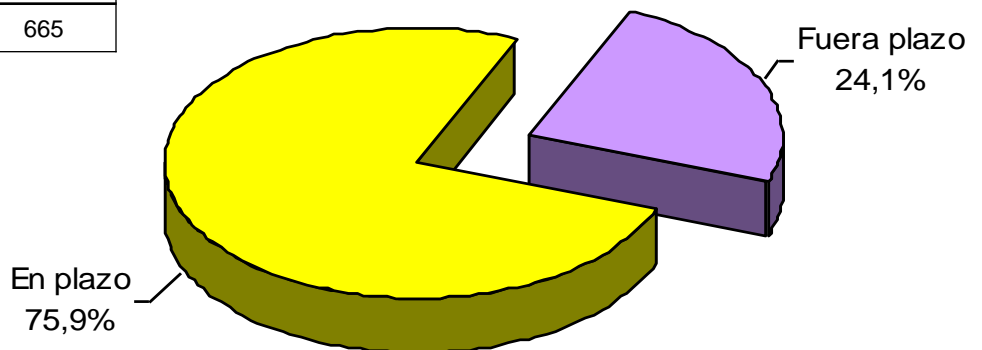
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2758
Pendiente de contestar	81



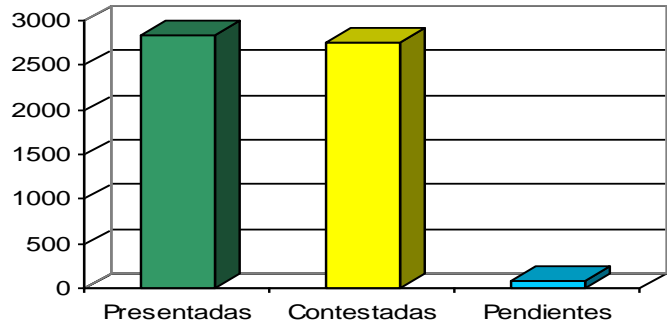
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	2093
Fuera de plazo	665



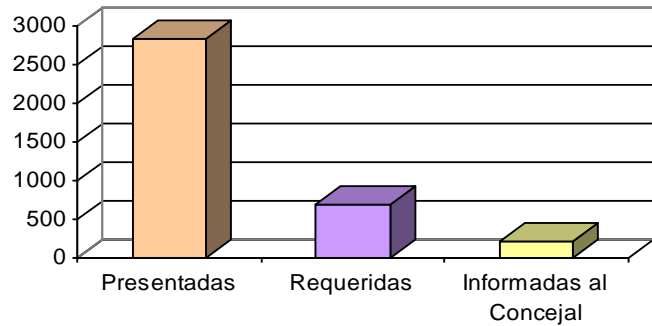
Resolución

Presentadas	2839
Contestadas	2758
Pendientes	81



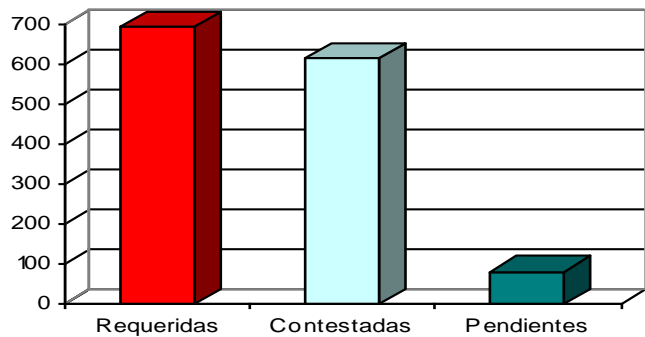
Requerimientos

Presentadas	2839
Requeridas	697
Informadas al Concejal	212



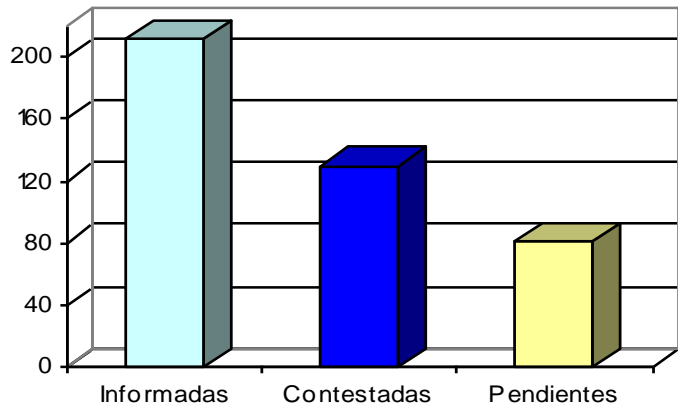
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	697
Contestadas	616
Pendientes	81



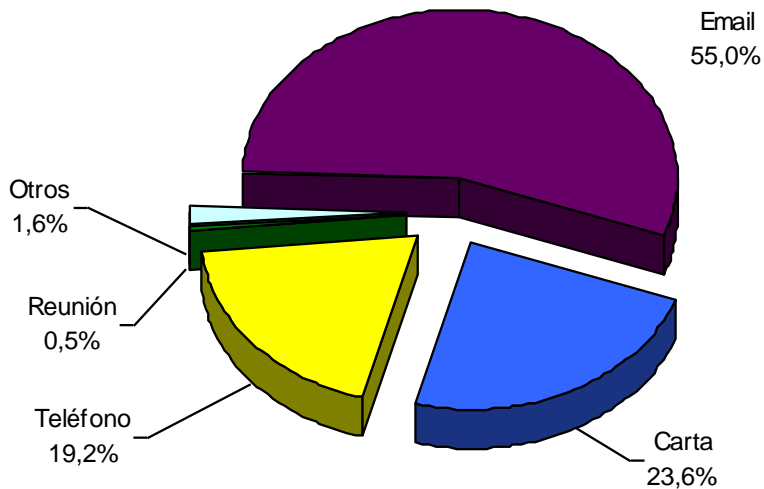
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	212
Contestadas	130
Pendientes	81



Medio de contestación

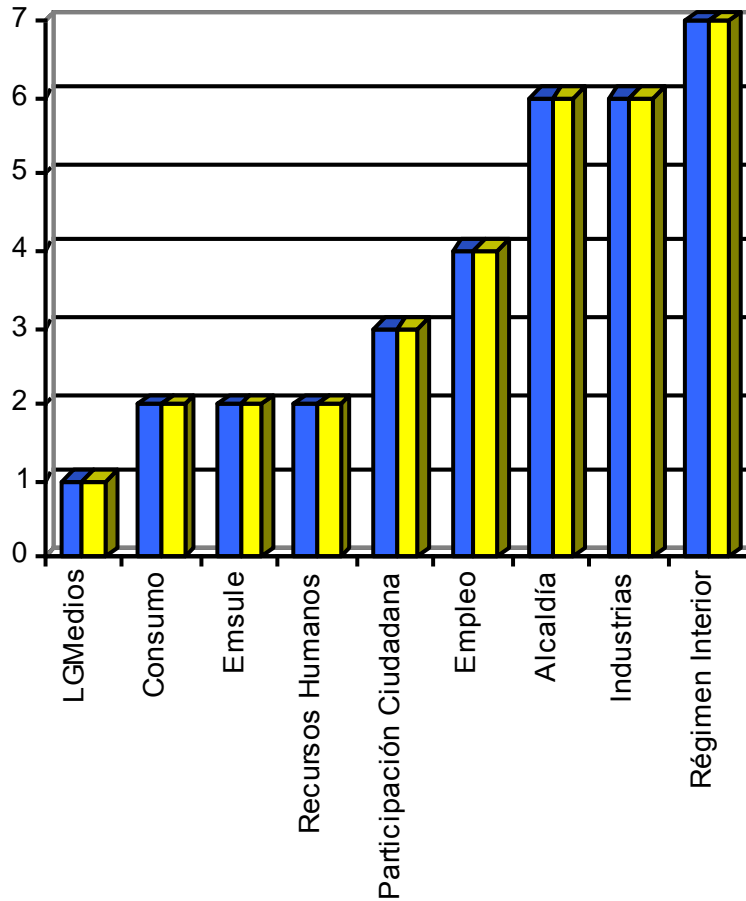
Carta	651
Teléfono	529
Email	1518
Reunión con responsable	15
Otros	45



Resumen por Áreas 2016

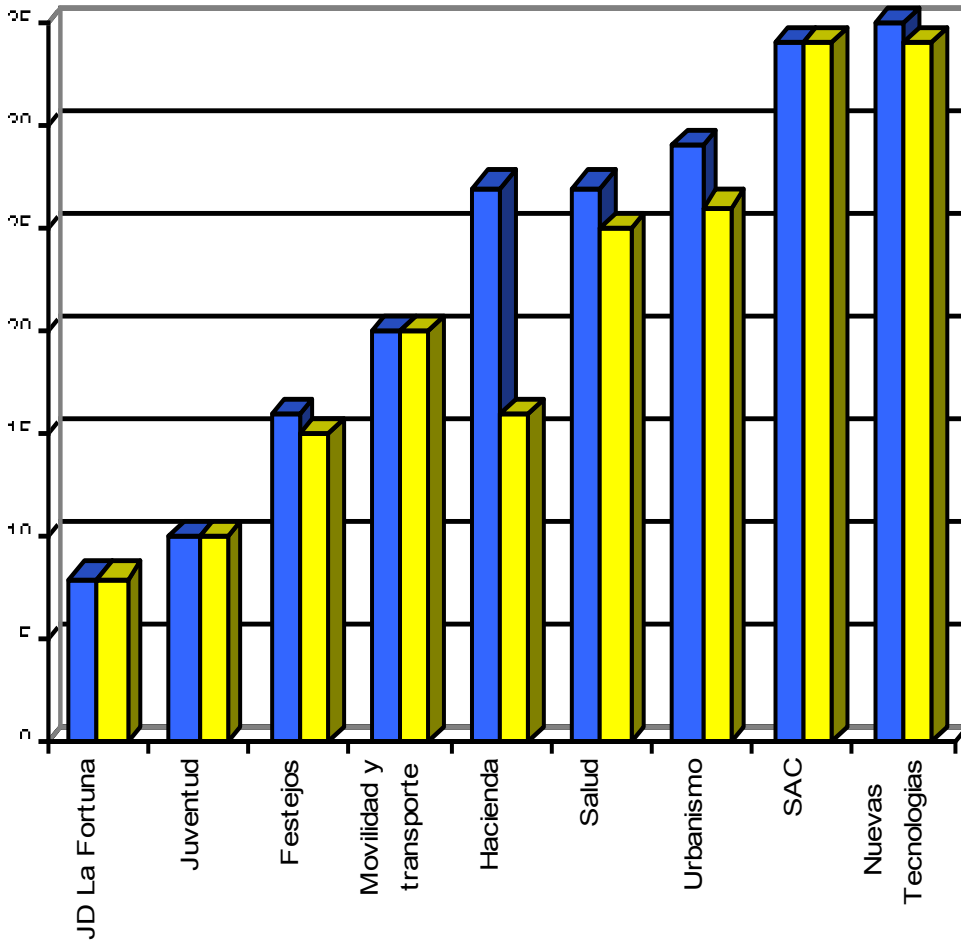
Área	Nº S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	6	6	100,00	0	0,00	8
Consumo	2	2	100,00	0	0,00	2
Cultura	87	81	93,10	6	6,90	9
Deportes	588	588	100,00	0	0,00	8
Educación	142	141	99,30	1	0,70	13
Empleo	4	4	100,00	0	0,00	14
Emsule	2	2	100,00	0	0,00	25
Festejos	16	15	93,75	1	6,25	32
Hacienda	27	16	59,26	11	40,74	25
Industrias	6	6	100,00	0	0,00	8
JD La Fortuna	8	8	100,00	0	0,00	43
Juventud	10	10	100,00	0	0,00	13
LGMedios	1	1	100,00	0	0,00	69
Mantenimiento	176	167	94,89	9	5,11	14
Medio Ambiente	745	739	99,19	6	0,81	14
Movilidad y Transporte	20	20	100,00	0	0,00	18
Nuevas Tecnologías	35	34	97,14	1	2,86	28
Obras	432	414	95,83	18	4,17	15
Participación Ciudadana	3	3	100,00	0	0,00	15
Recursos Humanos	2	2	100,00	0	0,00	17
Régimen Interior	7	7	100,00	0	0,00	2
SAC	34	34	100,00	0	0,00	3
Salud	27	25	92,59	2	7,41	13
Seguridad Ciudadana	266	248	93,23	18	6,77	7
Servicios Sociales	71	70	98,59	1	1,41	10
Tráfico	93	89	95,70	4	4,30	20
Urbanismo	29	26	89,66	3	10,34	27
TOTAL	2839	2758		81		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



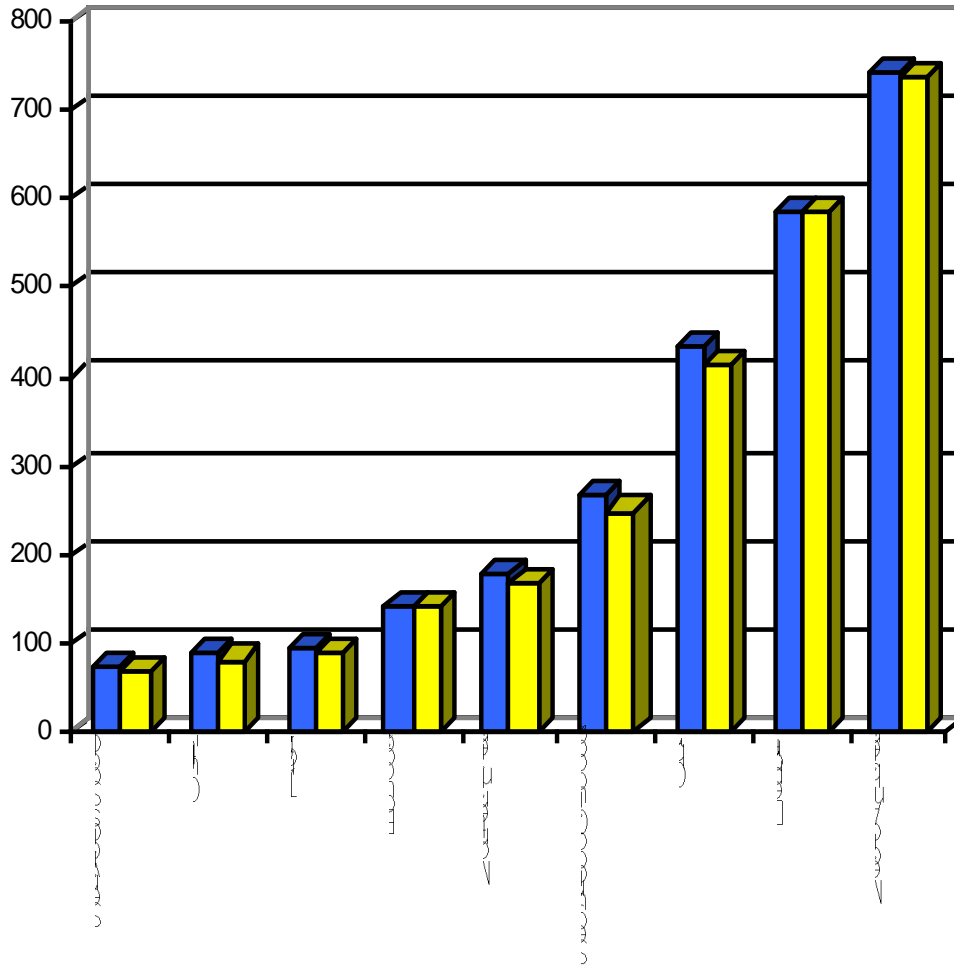
Área	Presentadas	Contestadas
LGMedios	1	1
Consumo	2	2
Emsule	2	2
Recursos Humanos	2	2
Participación Ciudadana	3	3
Empleo	4	4
Alcaldía	6	6
Industrias	6	6
Régimen Interior	7	7

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
JD La Fortuna	8	8
Juventud	10	10
Festejos	16	15
Movilidad y transporte	20	20
Hacienda	27	16
Salud	27	25
Urbanismo	29	26
SAC	34	34
Nuevas Tecnologías	35	34

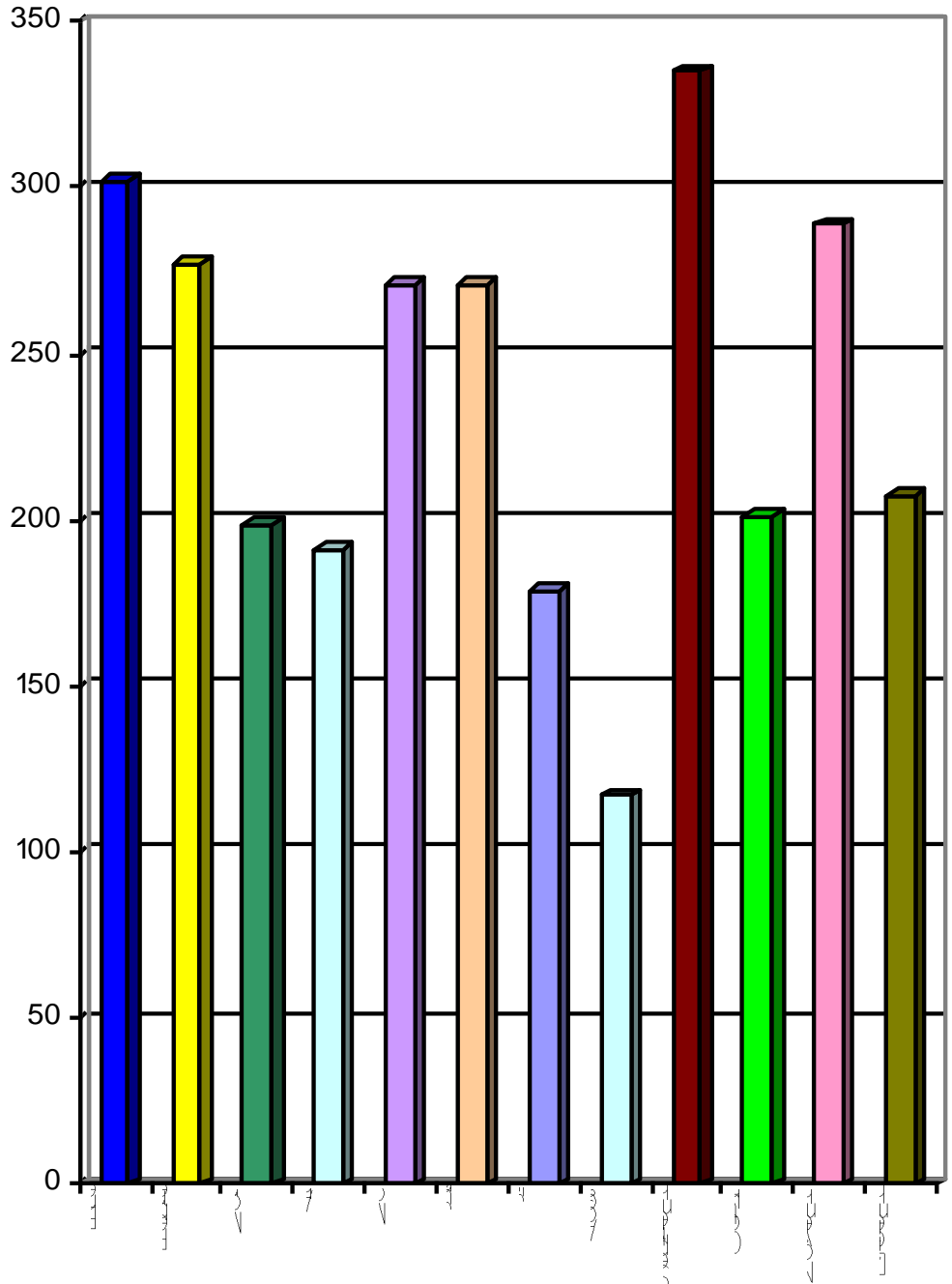
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



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

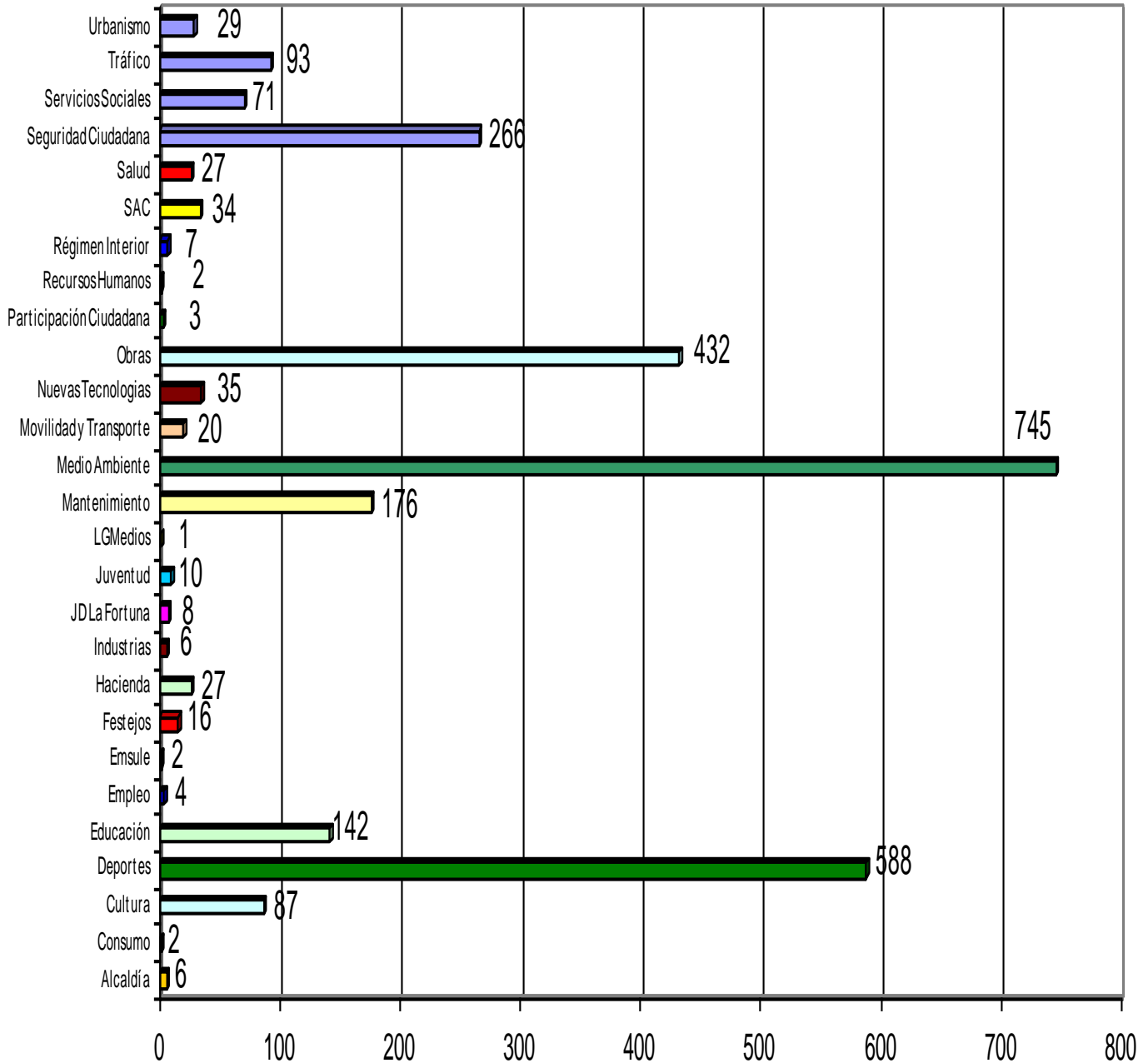
Mes	SyR
Enero	302
Febrero	277
Marzo	199
Abril	191
Mayo	271
Junio	271
Julio	179
Agosto	117
Septiembre	335
Octubre	201
Noviembre	289
Diciembre	207



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Alcaldía	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	1	0	6
Consumo	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Cultura	4	12	3	7	13	16	2	0	7	3	4	16	87
Deportes	76	64	34	29	39	40	32	8	89	47	85	45	588
Educación	61	13	4	1	2	6	0	1	37	6	6	5	142
Empleo	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
Emsule	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Festejos	1	0	1	0	0	1	1	5	2	0	0	5	16
Hacienda	5	2	3	1	0	3	4	1	1	2	4	1	27
Industrias	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	6
JD La Fortuna	0	1	0	2	1	1	0	1	1	0	1	0	8
Juventud	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5	0	10
LGMedios	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mantenimiento	3	8	5	14	32	17	8	1	21	16	47	4	176
Medio Ambiente	68	55	53	48	75	81	55	53	90	57	55	55	745
Movilidad y Transporte	3	6	2	0	0	1	0	1	2	4	0	1	20
Nuevas Tecnologías	4	3	0	3	7	4	3	0	1	3	4	3	35
Obras	44	48	42	48	46	44	32	19	25	30	35	19	432
Participación Ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Régimen Interior	0	1	1	0	3	0	2	0	0	0	0	0	7
SAC	0	1	1	3	6	4	3	3	3	2	4	4	34
Salud	0	0	0	2	6	1	0	4	9	2	1	2	27
Seguridad Ciudadana	21	31	23	19	24	34	26	12	22	17	16	21	266
Servicios Sociales	2	18	11	2	2	5	2	2	7	5	10	5	71
Tráfico	6	12	8	7	5	4	3	6	10	6	11	15	93
Urbanismo	4	0	3	1	4	8	3	0	5	0	0	1	29
	302	277	199	191	271	271	179	117	335	201	289	207	2839






Presentadas por Área

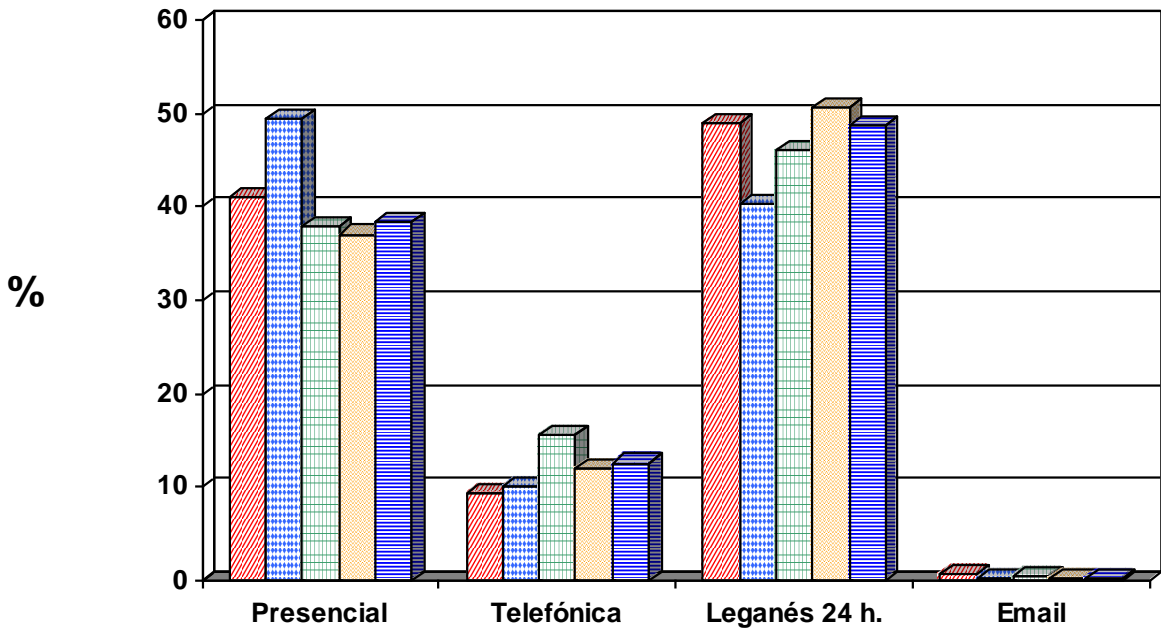


RESUMEN COMPARATIVO

	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.319	2.809	2.823	3.020	2.673
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.500	2.924	2.680	3.239	2.839
Nº de Reclamaciones	2.075	2.575	2.531	2.871	2.549
Nº de Sugerencias	395	293	257	341	254
Nº de Felicitaciones	30	56	35	27	36
Porcentaje de contestadas / presentadas :	91,7 %	95,9 %	92,7 %	92,8 %	97,1 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	66,8 %	81,8 %	76,2 %	72,1 %	75,9 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	25 días	11 días	11 días	15 días	12 días

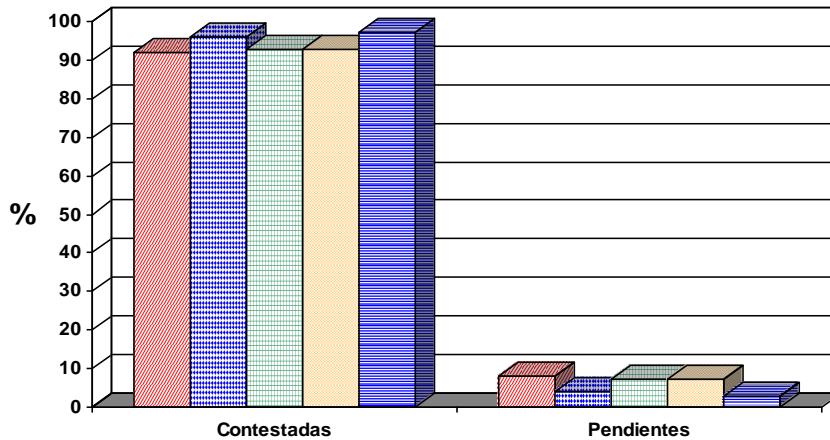
% según Modo de presentación

Modo	2012	2013	2014	2015	2016
					
Presencial	41,0 %	49,5 %	37,9 %	37,1 %	38,4 %
Telefónica	9,4 %	10,0 %	15,6 %	12,0 %	12,6 %
Leganés 24 h.	49,0 %	40,3 %	46,0 %	50,7 %	48,7 %
Email	0,7 %	0,2 %	0,4 %	0,2 %	0,3 %



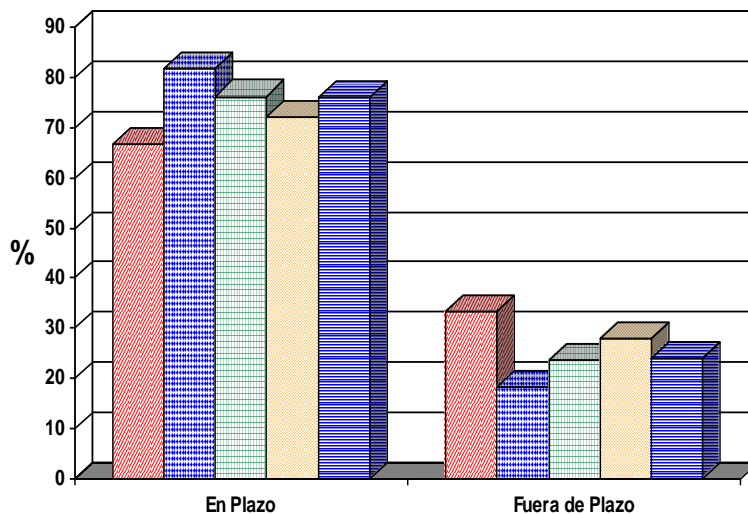
% según Estado

Estado	2012	2013	2014	2015	2016
	Contestadas	91,7%	95,9%	92,7%	92,8%
Pendientes	8,3%	4,1%	7,3%	7,2%	2,9%



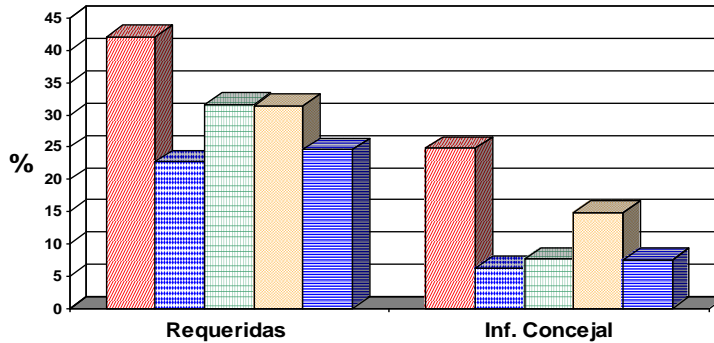
% según Resolución

Resolución	2012	2013	2014	2015	2016
	En plazo	66,8%	81,8%	76,2%	72,1%
Fuera de plazo	33,2%	18,2%	23,8%	27,9%	24,1%



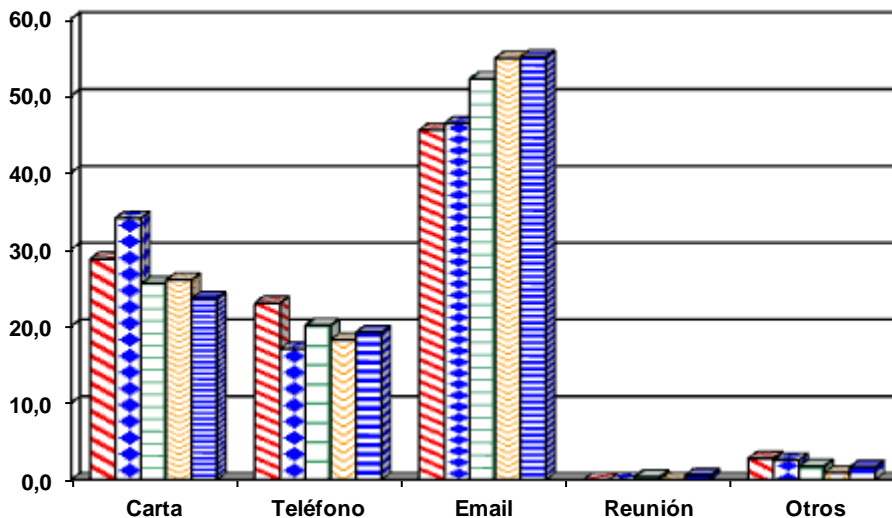
% de Requerimientos

Requerimientos	2012	2013	2014	2015	2016
	Requeridas	42,2%	22,7%	31,7%	31,4%
Inf. Concejal	24,8%	6,2%	7,6%	14,9%	7,5%




% según Medio de contestación

Medio	2012	2013	2014	2015	2016
	Carta	28,7%	34,1%	25,5%	26,0%
Teléfono	23,0%	17,0%	20,1%	18,2%	19,2%
Email	45,5%	46,4%	52,2%	54,9%	55,0%
Reunión Responsable	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%
Otros	2,8%	2,5%	1,8%	0,9%	1,6%





Resumen por Áreas

 Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Alcaldía	12	8	9	10	6	14	19	21	146/27	8
Consumo	2	7	3	2	2	2	2	2	7	2
Cultura	101	61	77	92	87	9	4	9	10	9
Deportes	342	823	193	282	588	7	8	7	11	8
Educación	33	80	190	77	142	10	15	12	21	13
Empleo	14	23	5	3	4	31	6	9	13	14
EMSULE	5	5	10	3	2	14	20	14	0	25
Festejos	46	104	29	28	16	8	54	3	29	32
Hacienda	41	40	86	48	27	17	21	16	23	25
Industrias	7	14	21	10	6	11	87	42	7	8
J. D. La Fortuna	16	6	13	18	8	39	15	15	8	43
Juventud	17	7	4	6	10	8	9	5	7	13
LGMedios	2	0	0	6	1	22	0	0	51	69
Mantenimiento	457	376	520	492	176	63	10	13	24	14
Medio Ambiente	555	525	620	876	745	6	10	9	8	14
Movilidad y Transporte		10	38	28	20		18	12	20	18
Nuevas Tecnologías	51	50	52	60	35	45	12	33	18	28
Obras	137	330	428	541	432	57	11	17	21	15
Participa. Ciudadana	4	2	2	92	3	19	47	19	6	15
Recursos Humanos	2	10	18	25	2	36	21	17	21	17
Régimen Interior	39	36	10	7	7	14	18	11	20	2
S. A. C.	31	33	21	27	34	14	5	11	5	3
Salud	1	2	4	12	27	22	0	5	6	13
Seguridad Ciudadana	394	243	343	383	266	10	12	7	8	7
Servicios Sociales	79	29	15	31	71	11	4	5	7	10
Tráfico		81	84	61	93		50	32	47	20
Urbanismo	90	19	28	19	29	103	21	11	16	27