

# **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**

**Informe Estadístico  
Año 2017**

# ÍNDICE

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

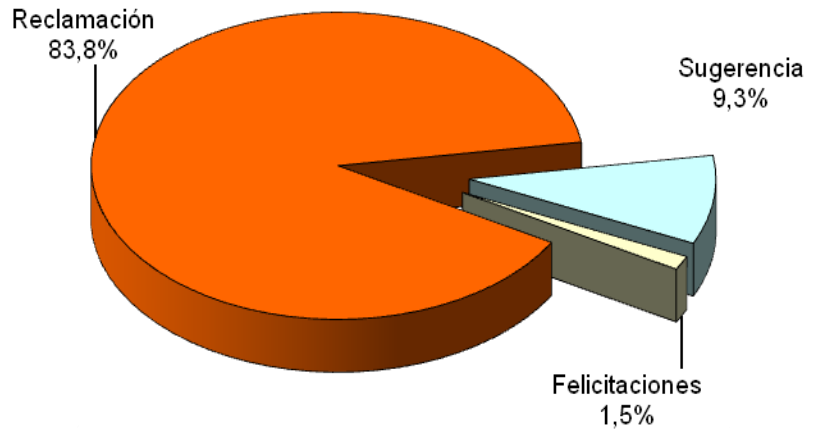
## **RESUMEN GENERAL**

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	<b>2.540</b>
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	<b>2.732</b>
Número de Reclamaciones:	<b>2.437</b>
Número de Sugerencias:	<b>255</b>
Número de Felicitaciones:	<b>40</b>
Porcentaje de contestadas / presentadas :	<b>97,6 %</b>
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	<b>71.3 %</b>
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	<b>14 días</b>

Datos a fecha 12 de febrero de 2.018

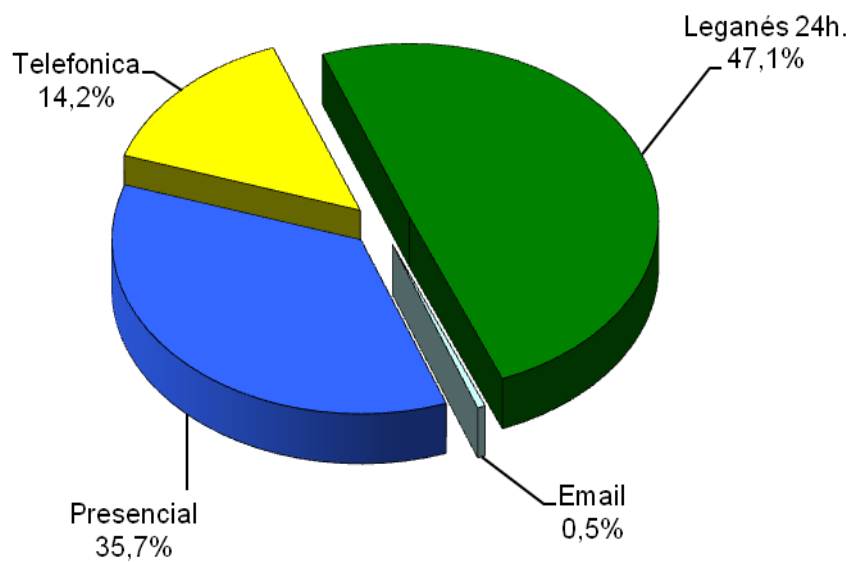
### Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2437
Sugerencias	255
Felicitaciones	40

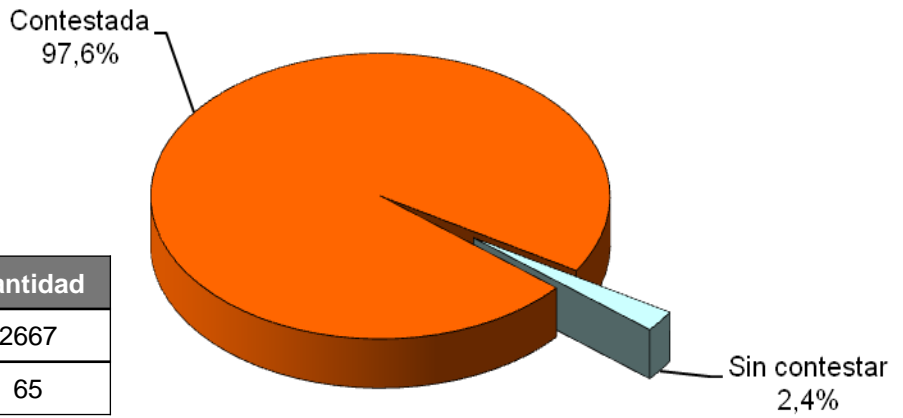


### Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	975
Telefónica	387
Leganés 24 h.	1356
Email	14

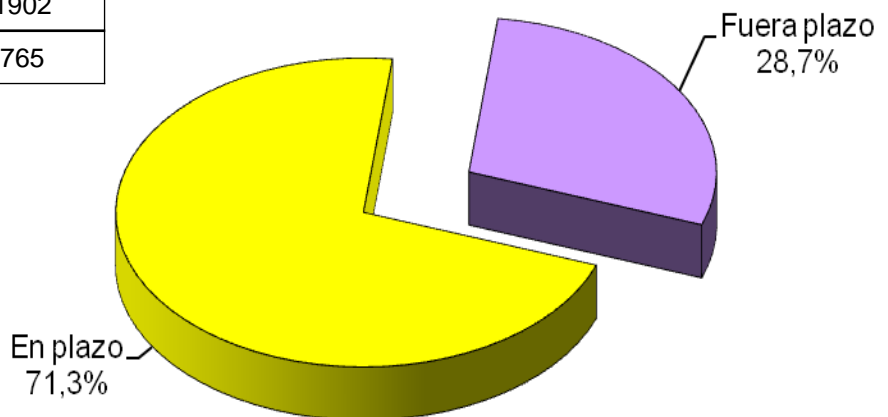


### Estado



Estado	Cantidad
Contestada	2667
Pendiente de contestar	65

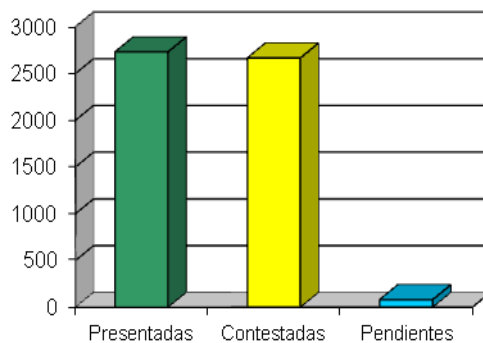
### Resolución



Resolución	Cantidad
En plazo	1902
Fuera de plazo	765

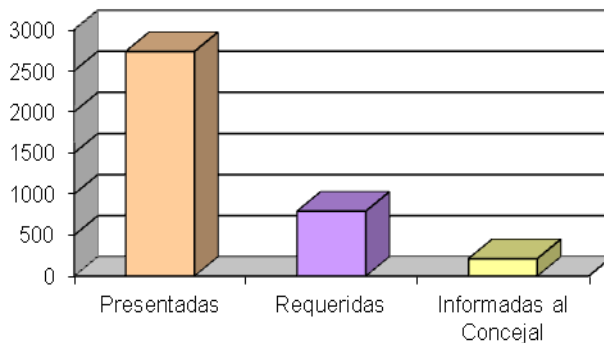
## Resolución

Presentadas	2732
Contestadas	2667
Pendientes	65



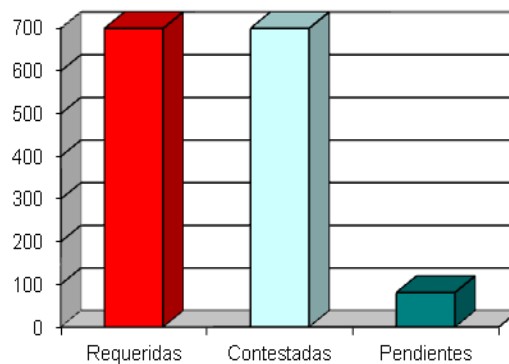
## Requerimientos

Presentadas	2732
Requeridas	790
Informadas al Concejal	254



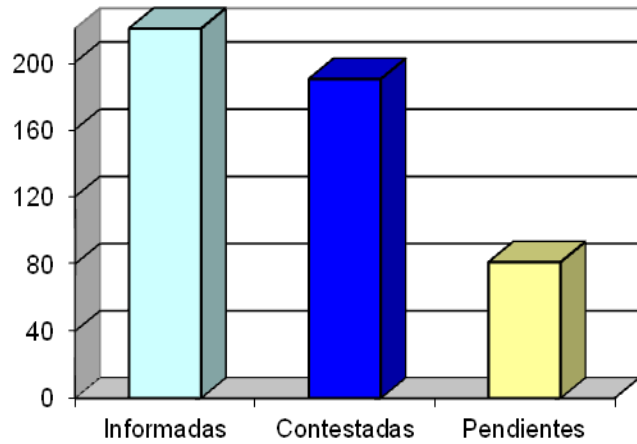
## Contestadas tras requerimientos

Requeridas	790
Contestadas	725
Pendientes	65



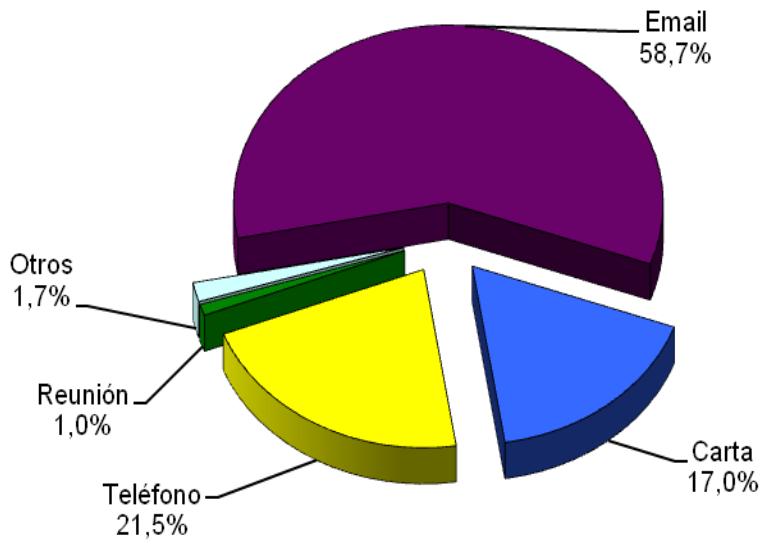
### Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	254
Contestadas	190
Pendientes	64



### Medio de contestación

Carta	440
Teléfono	556
Email	1600
Reunión con responsable	26
Otros	45

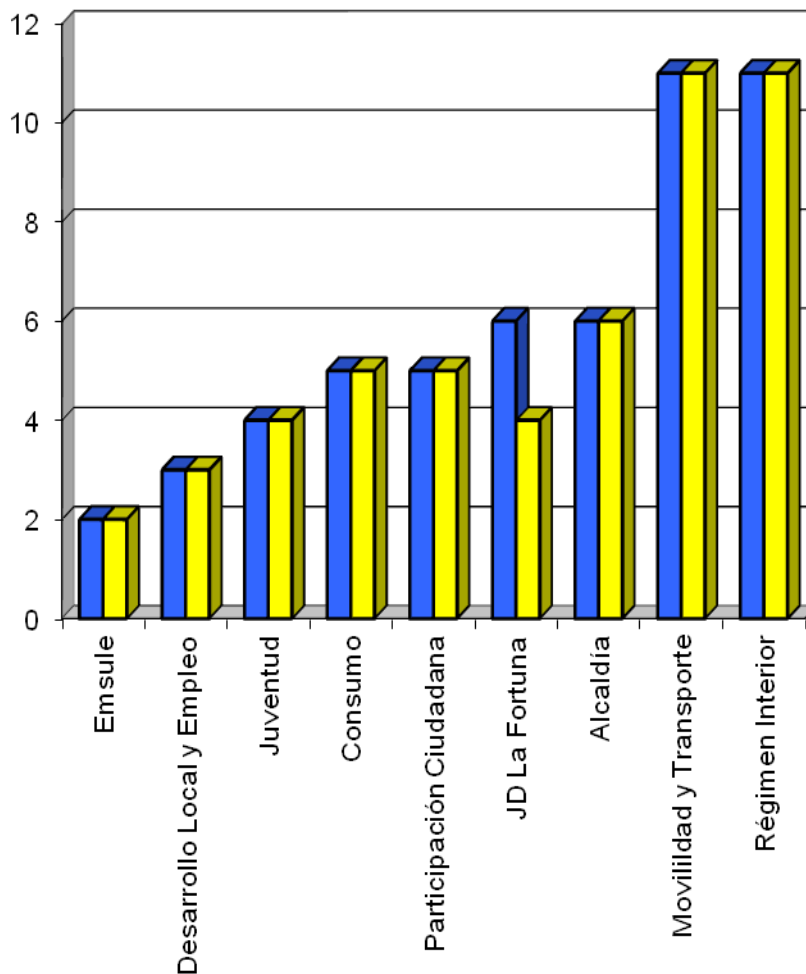


## Resumen por Áreas 2017

Área	Nº S y R	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	6	6	100,00	0	0,00	22
Consumo	5	5	100,00	0	0,00	5
Cultura	105	104	99,05	1	0,95	11
Deportes	295	295	100,00	0	0,00	10
Desarrollo Local y Empleo	3	3	100,00	0	0,00	13
Educación	80	79	98,75	1	1,25	28
Emsule	2	2	100,00	0	0,00	1
Festejos	25	25	100,00	0	0,00	19
Hacienda	16	14	87,50	2	12,50	18
Industrias	14	14	100,00	0	0,00	9
JD La Fortuna	6	4	66,67	2	33,33	14
Juventud	44	44	100,00	0	0,00	4
Mantenimiento (1)	400	393	98,25	7	1,75	10
Medio Ambiente	822	819	99,64	3	0,36	17
Movilidad y Transporte	11	11	100,00	0	0,00	12
Nuevas Tecnologías	43	39	90,70	4	9,30	36
Obras	344	327	95,06	17	4,94	14
Participación Ciudadana	5	5	100,00	0	0,00	10
Recursos Humanos	13	9	69,23	4	30,77	26
Régimen Interior	11	11	100,00	0	0,00	18
SAC	33	33	100,00	0	0,00	4
Salud	20	19	95,00	1	5,00	16
Seguridad Ciudadana	335	316	94,33	19	5,67	7
Servicios Sociales	36	35	97,22	1	2,78	8
Tráfico	81	79	97,53	2	2,47	12
Urbanismo	17	16	94,12	1	5,88	39
<b>TOTAL</b>	<b>2732</b>	<b>2667</b>		<b>65</b>		

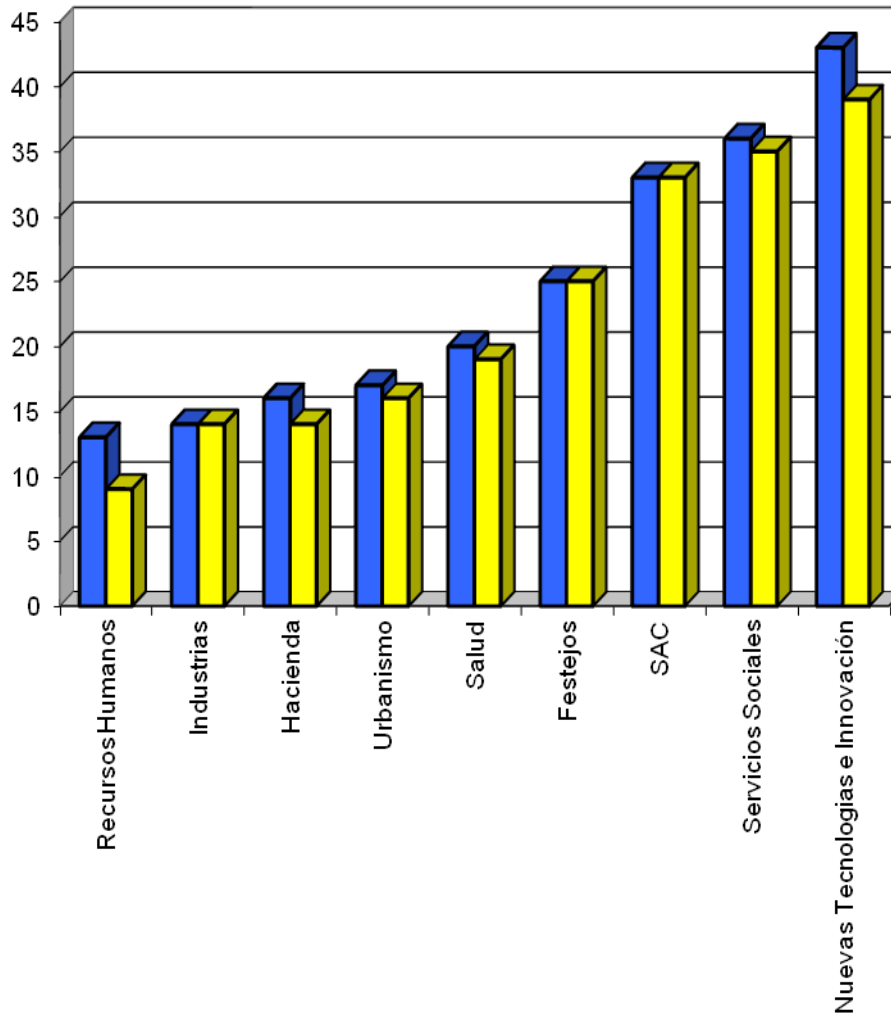
(1) Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el mantenimiento de instalaciones deportivas se incluyen en el apartado de Mantenimiento y no en Deportes como en el informe de 2016.

### Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



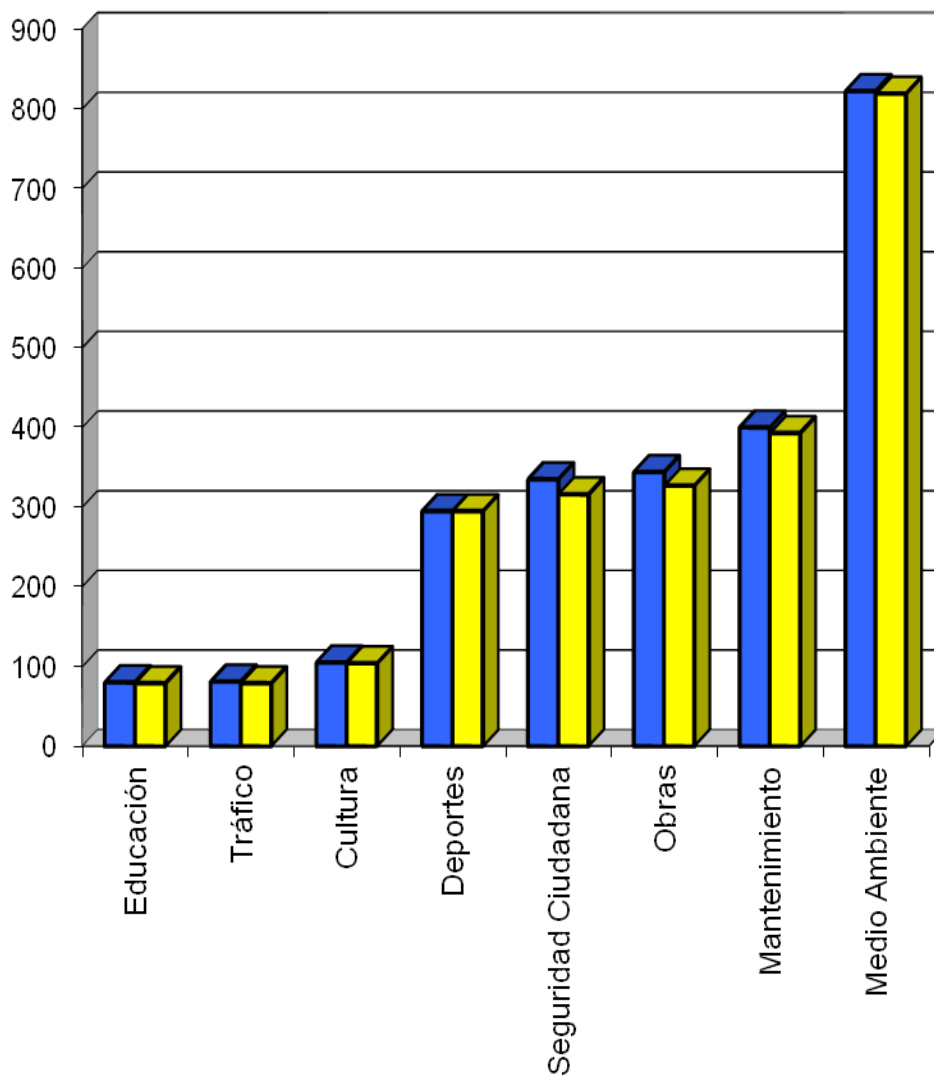
Área	Presentadas	Contestadas
Emsule	2	2
Desarrollo Local y Empleo	3	3
Juventud	4	4
Consumo	5	5
Participación Ciudadana	5	5
J.D. La Fortuna	6	4
Alcaldía	6	6
Movilidad y Transporte	11	11
Régimen Interior	11	11

### Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Recursos Humanos	13	9
Industrias	14	14
Hacienda	16	14
Urbanismo	17	16
Salud	20	19
Festejos	25	25
SAC	33	33
Servicios Sociales	36	35
Nuevas Tecnologías e Innovación	43	39

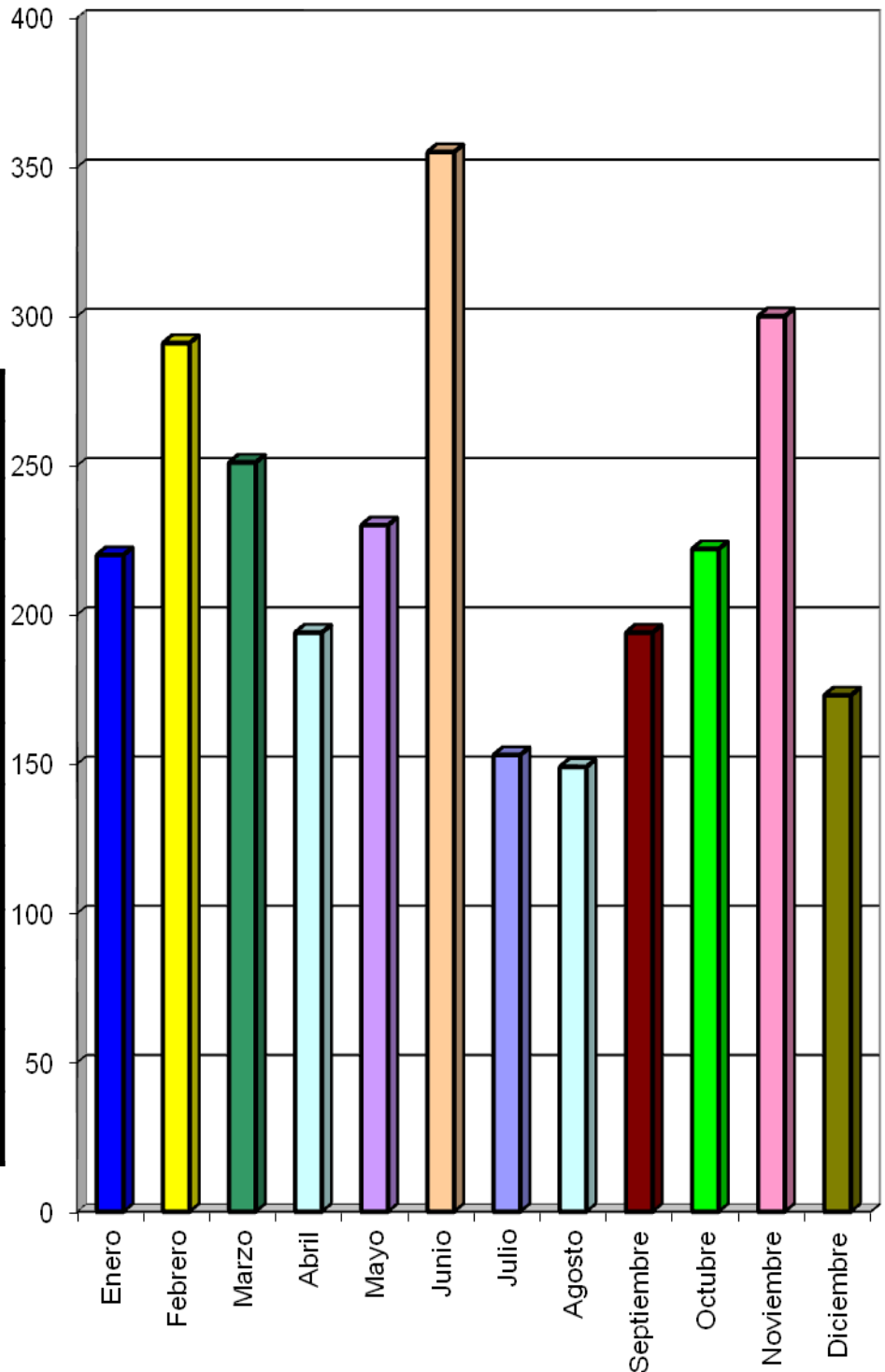
### Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Educación	80	79
Tráfico	81	79
Cultura	105	104
Deportes	295	295
Seguridad Ciudadana	335	316
Obras	344	327
Mantenimiento	400	393
Medio Ambiente	822	819

**Presentadas por meses**

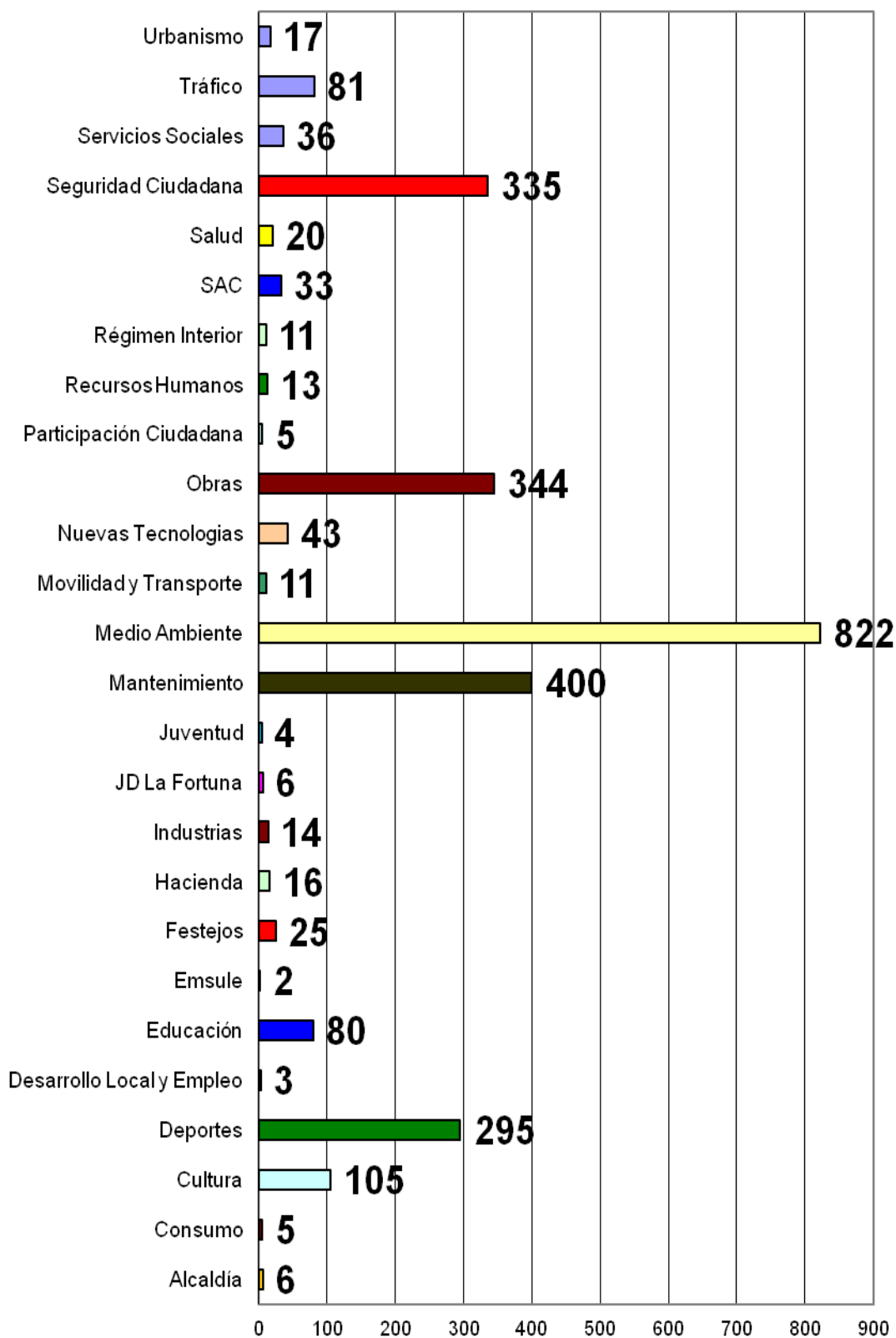
Mes	SyR
Enero	220
Febrero	291
Marzo	251
Abril	194
Mayo	230
Junio	355
Julio	153
Agosto	149
Septiembre	194
Octubre	222
Noviembre	300
Diciembre	173



### Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	0	0	0	1	3	1	0	0	1	0	0	<b>6</b>
Consumo	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	<b>5</b>
Cultura	19	28	7	13	5	8	3	1	5	6	7	3	<b>105</b>
Deportes	12	37	27	16	17	43	22	5	27	32	35	22	<b>295</b>
Desarrollo Local y Empleo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>3</b>
Educación	4	5	13	4	8	24	4	0	6	4	5	3	<b>80</b>
Emsule	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
Festejos	2	5	0	1	0	2	0	11	2	1	0	1	<b>25</b>
Hacienda	2	2	1	1	2	2	1	1	3	0	0	1	<b>16</b>
Industrias	1	0	0	2	0	1	0	2	1	2	5	0	<b>14</b>
JD La Fortuna	0	0	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	<b>6</b>
Juventud	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	<b>4</b>
Mantenimiento	67	56	30	17	43	59	12	6	17	28	36	29	<b>400</b>
Medio Ambiente	45	77	73	64	75	83	43	65	64	75	113	45	<b>822</b>
Movilidad y Transporte	0	1	1	1	1	3	1	0	0	2	0	1	<b>11</b>
Nuevas Tecnologías	7	2	9	3	2	4	1	0	3	4	6	2	<b>43</b>
Obras	19	38	38	30	24	33	25	23	24	25	40	25	<b>344</b>
Participación Ciudadana	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	<b>5</b>
Recursos Humanos	1	1	2	3	0	0	2	0	0	0	0	4	<b>13</b>
Régimen Interior	0	0	1	3	1	2	1	1	0	2	0	0	<b>11</b>
SAC	3	2	5	2	6	3	1	2	1	3	1	4	<b>33</b>
Salud	2	2	0	1	0	3	3	0	3	2	3	1	<b>20</b>
Seguridad Ciudadana	26	21	28	19	32	63	21	24	21	21	36	23	<b>335</b>
Servicios Sociales	5	1	3	4	7	2	1	0	5	3	1	4	<b>36</b>
Tráfico	4	9	10	7	4	7	5	5	8	10	7	5	<b>81</b>
Urbanismo	0	3	2	0	1	3	2	2	2	0	1	1	<b>17</b>
	<b>220</b>	<b>291</b>	<b>251</b>	<b>194</b>	<b>230</b>	<b>355</b>	<b>153</b>	<b>149</b>	<b>194</b>	<b>222</b>	<b>299</b>	<b>174</b>	<b>2732</b>






### Presentadas por Área

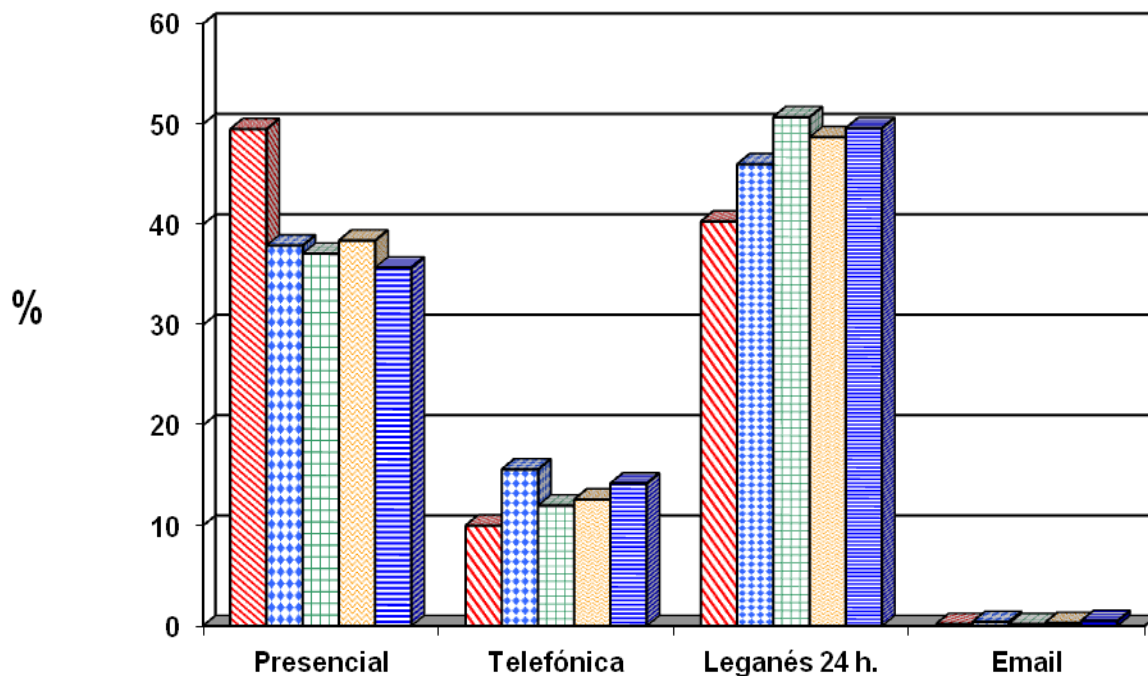


## RESUMEN COMPARATIVO



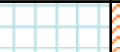


	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.809	2.823	3.020	2.673	2.540
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.924	2.680	3.239	2.839	2.732
Nº de Reclamaciones	2.575	2.531	2.871	2.549	2.437
Nº de Sugerencias	293	257	341	254	255
Nº de Felicitaciones	56	35	27	36	40
Porcentaje de contestadas / presentadas :	95,9 %	92,7 %	92,8 %	97,1 %	97,6 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	81,8 %	76,2 %	72,1 %	75,9 %	71,3 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	11 días	11 días	15 días	12 días	14 días

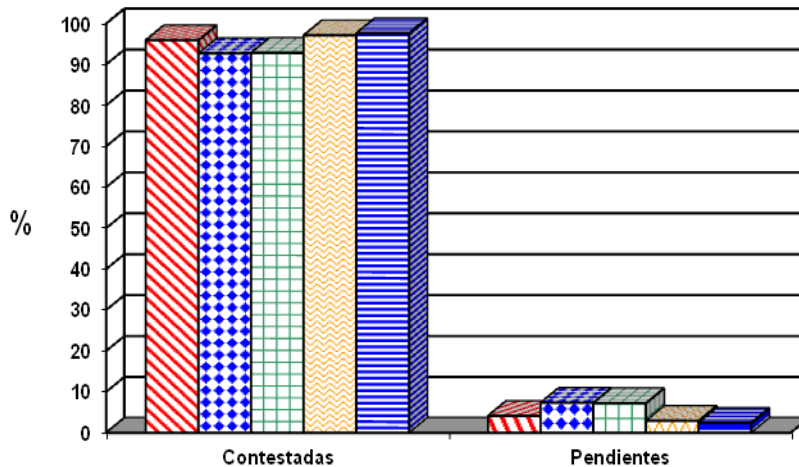
### % según Modo de presentación

Modo	2013	2014	2015	2016	2017
					
Presencial	49,5 %	37,9 %	37,1 %	38,4 %	35,7 %
Telefónica	10,0 %	15,6 %	12,0 %	12,6 %	14,2 %
Leganés 24 h.	40,3 %	46,0 %	50,7 %	48,7 %	49,6 %
Email	0,2 %	0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,5 %



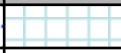
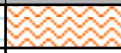



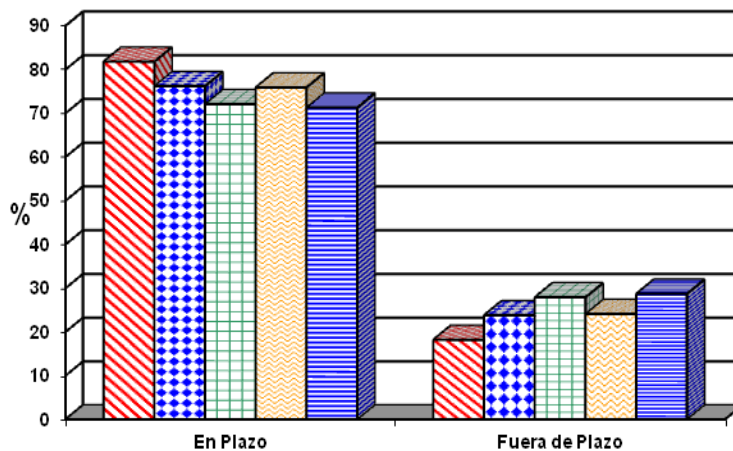
### % según Estado

Estado	2013	2014	2015	2016	2017
					
Contestadas	95,9%	92,7%	92,8%	97,1%	97,6%
Pendientes	4,1%	7,3%	7,2%	2,9%	2,4%



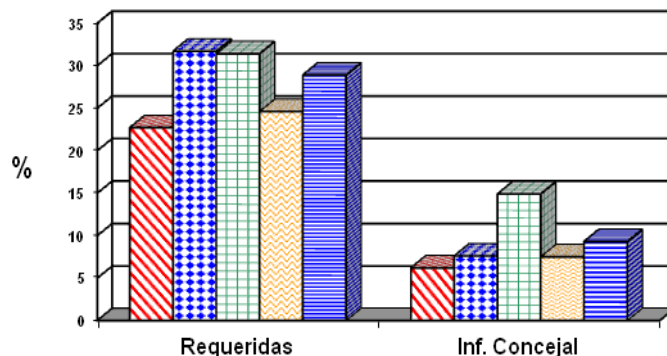
### % según Resolución

Resolución	2013	2014	2015	2016	2017
					
En plazo	81,8%	76,2%	72,1%	75,9%	71,3%
Fuera de plazo	18,2%	23,8%	27,9%	24,1%	28,7%



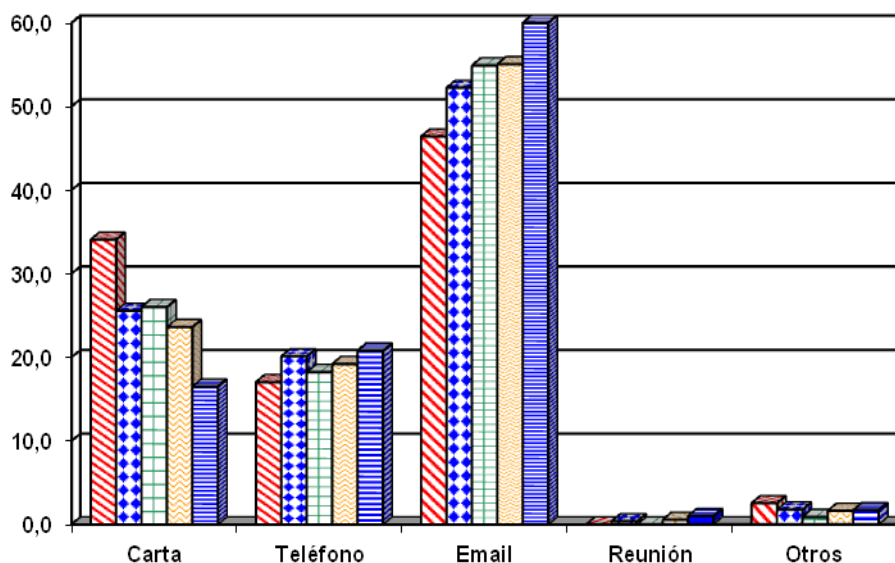
### % de Requerimientos

Requerimientos	2013	2014	2015	2016	2017
Requeridas	22,7%	31,7%	31,4%	24,6%	28,9%
Inf. Concejal	6,2%	7,6%	14,9%	7,5%	9,3%



### % según Medio de contestación

Medio	2013	2014	2015	2016	2017
Carta	34,1%	25,5%	26,0%	23,6%	16,5%
Teléfono	17,0%	20,1%	18,2%	19,2%	20,8%
Email	46,4%	52,2%	54,9%	55,0%	60,0%
Reunión Responsable	0,0%	0,4%	0,0%	0,5%	1,0%
Otros	2,5%	1,8%	0,9%	1,6%	1,7%



Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Alcaldía	8	9	10	6	6	19	21	146/27	8	22
Consumo	7	3	2	2	5	2	2	7	2	5
Cultura	61	77	92	87	105	4	9	10	9	11
Deportes	823	193	282	588	295	8	7	11	8	10
Desarrollo Local y Empleo	23	5	3	4	3	6	9	13	14	13
Educación	80	190	77	142	80	15	12	21	13	28
EMSULE	5	10	3	2	2	20	14	0	25	1
Festejos	104	29	28	16	25	54	3	29	32	19
Hacienda	40	86	48	27	16	21	16	23	25	18
Industrias	14	21	10	6	14	87	42	7	8	9
J. D. La Fortuna	6	13	18	8	6	15	15	8	43	14
Juventud	7	4	6	10	4	9	5	7	13	4
LGMedios	0	0	6	1	0	0	0	51	69	0
Mantenimiento	376	520	492	176	400	10	13	24	14	10
Medio Ambiente	525	620	876	745	822	10	9	8	14	17
Movilidad y Transporte	10	38	28	20	11	18	12	20	18	12
Nuevas Tecnologías	50	52	60	35	43	12	33	18	28	36
Obras	330	428	541	432	344	11	17	21	15	14
Participa. Ciudadana	2	2	92	3	5	47	19	6	15	10
Recursos Humanos	10	18	25	2	13	21	17	21	17	26
Régimen Interior	36	10	7	7	11	18	11	20	2	18
S. A. C.	33	21	27	34	33	5	11	5	3	4
Salud	2	4	12	27	20	0	5	6	13	16
Seguridad Ciudadana	243	343	383	266	335	12	7	8	7	7
Servicios Sociales	29	15	31	71	36	4	5	7	10	8
Tráfico	81	84	61	93	81	50	32	47	20	12
Urbanismo	19	28	19	29	17	21	11	16	27	39