

Comisión Especial de Quejas y Sugerencias

**Informe Estadístico
Año 2018**

ÍNDICE

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

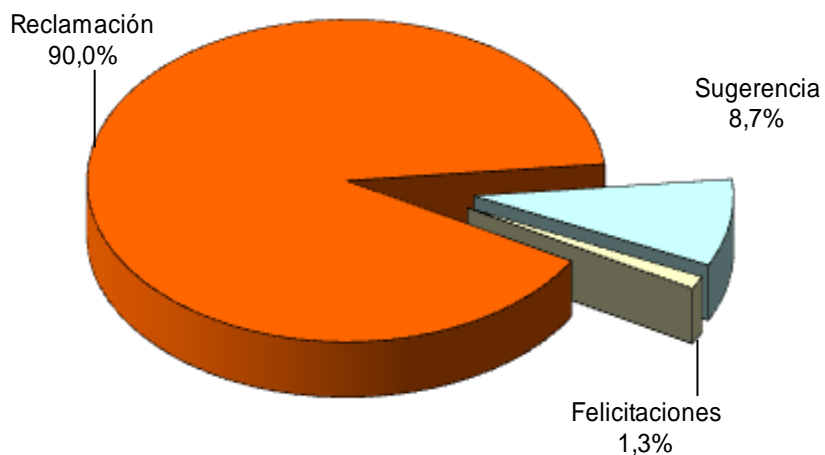
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.231
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.353
Número de Reclamaciones:	2.118
Número de Sugerencias:	205
Número de Felicitaciones:	30
Porcentaje de contestadas / presentadas :	97,5 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	69,9 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	13 días

Datos a fecha 1 de marzo de 2019

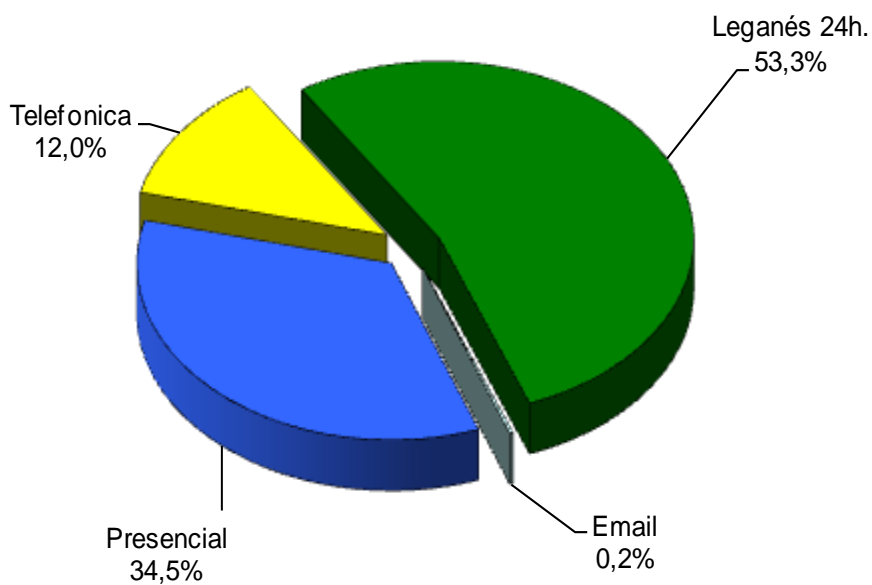
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2118
Sugerencias	205
Felicitaciones	30



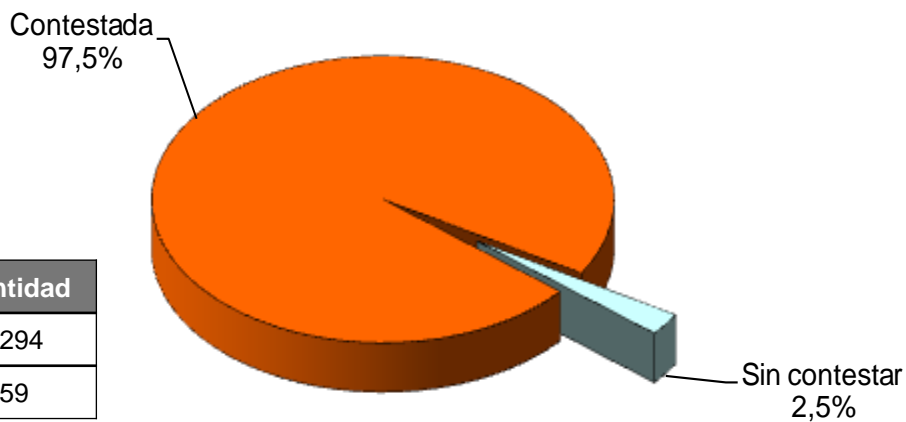
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	811
Telefónica	282
Leganés 24 h.	1255
Email	5



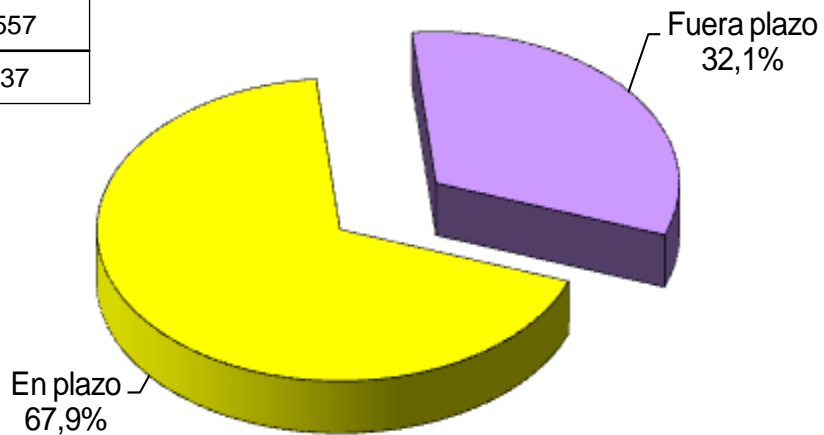
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2294
Pendiente de contestar	59



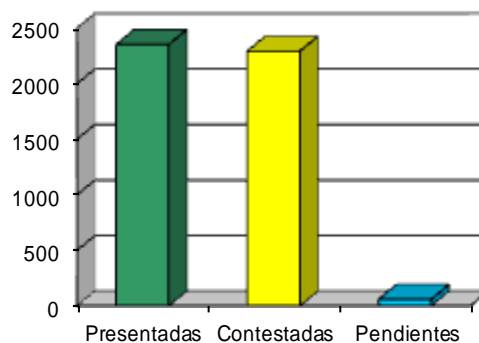
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1557
Fuera de plazo	737



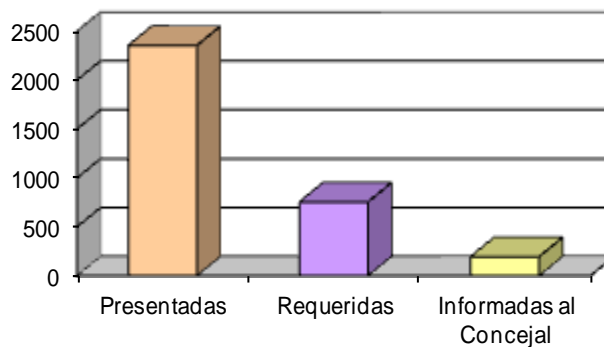
Resolución

Presentadas	2353
Contestadas	2294
Pendientes	59



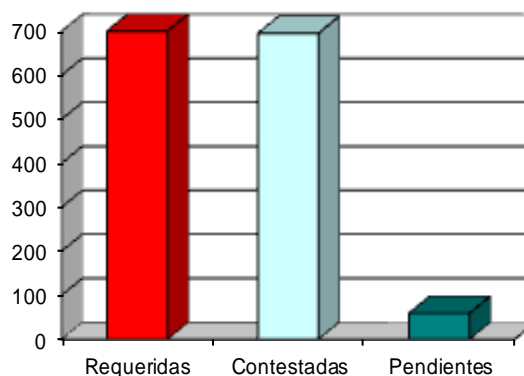
Requerimientos

Presentadas	2353
Requeridas	754
Informadas al Concejal	195



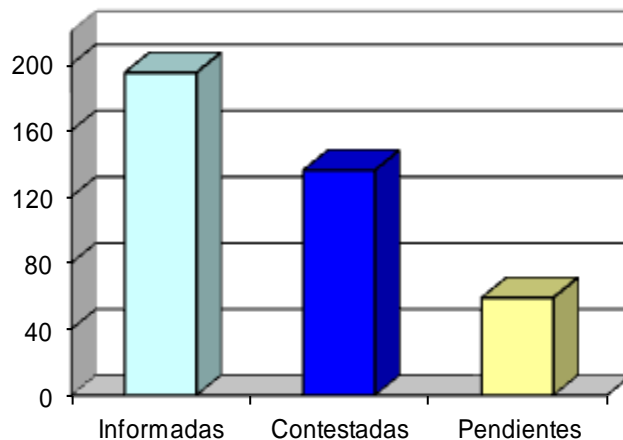
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	754
Contestadas	695
Pendientes	59



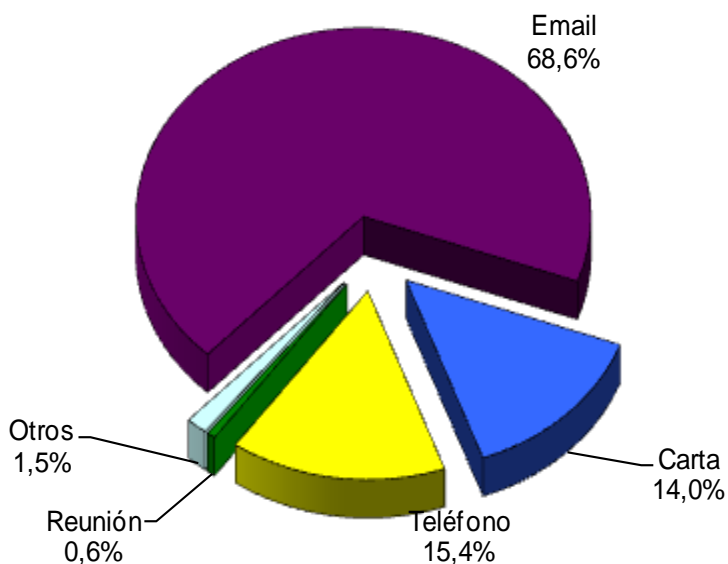
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	195
Contestadas	136
Pendientes	59



Medio de contestación

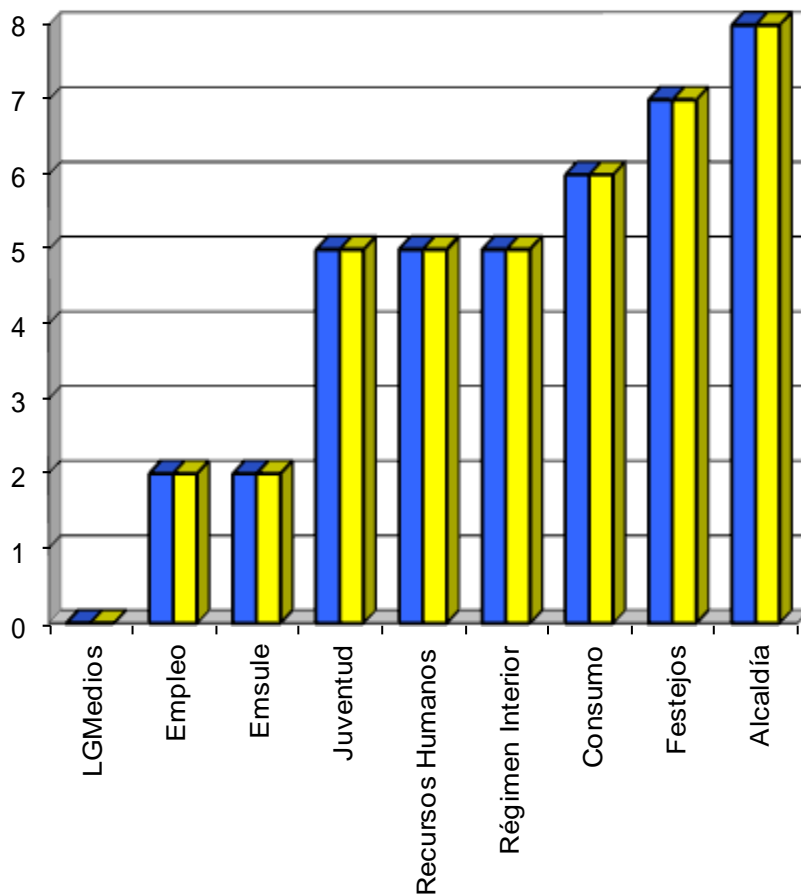
Carta	320
Teléfono	352
Email	1572
Reunión con responsable	14
Otros	35



Resumen por Áreas 2018

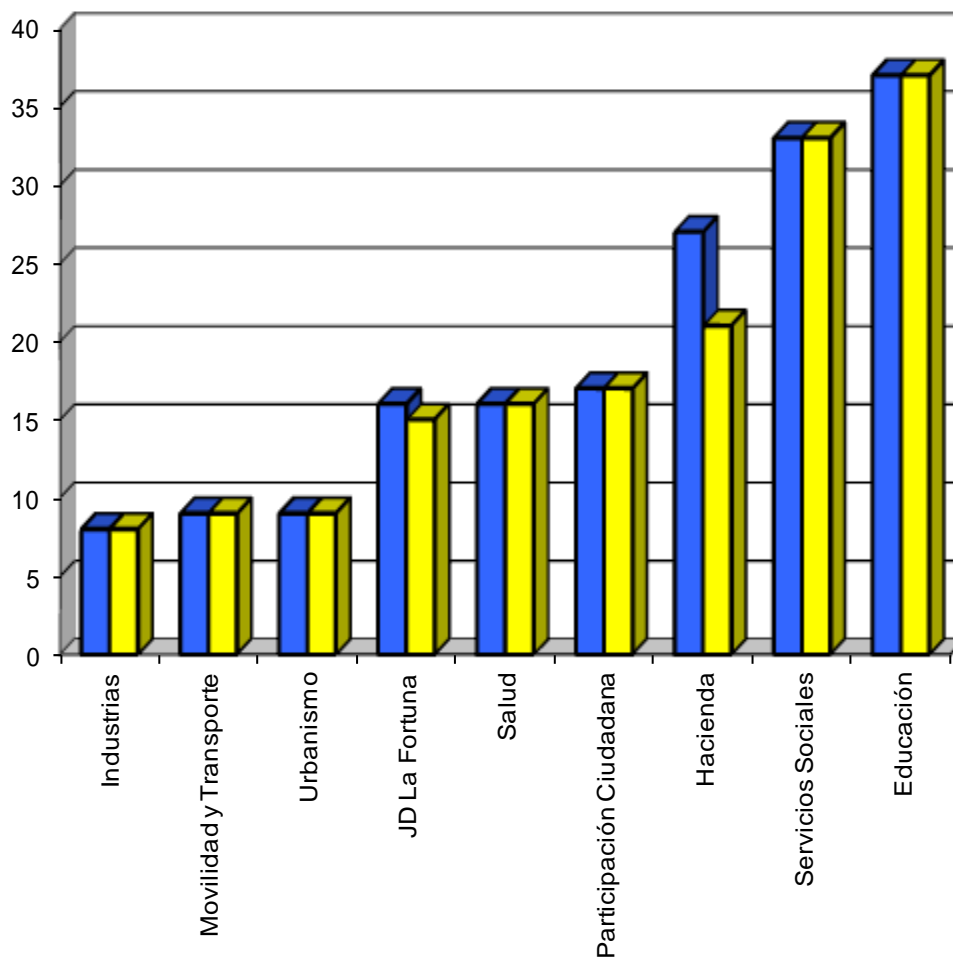
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	8	8	100,00	0	0,00	14
Consumo	6	6	100,00	0	0,00	1
Cultura	112	112	100,00	0	0,00	12
Deportes	271	271	100,00	0	0,00	10
Educación	37	37	100,00	0	0,00	19
Empleo	2	2	100,00	0	0,00	5
Emsule	2	2	100,00	0	0,00	41
Festejos	7	7	100,00	0	0,00	6
Hacienda	27	21	77,78	6	22,22	12
Industrias	8	8	100,00	0	0,00	8
JD La Fortuna	16	15	93,75	1	6,25	17
Juventud	5	5	100,00	0	0,00	11
LGMedios	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	326	317	97,24	9	2,76	11
Medio Ambiente	644	640	99,38	4	0,62	15
Movilidad y Transporte	9	9	100,00	0	0,00	18
Nuevas Tecnologías	39	31	79,49	8	20,51	36
Obras	324	301	92,90	23	7,10	18
Participación Ciudadana	17	17	100,00	0	0,00	12
Recursos Humanos	5	5	100,00	0	0,00	8
Régimen Interior	5	5	100,00	0	0,00	14
SAC	50	50	100,00	0	0,00	5
Salud	16	16	100,00	0	0,00	9
Seguridad Ciudadana	286	281	98,25	5	1,75	8
Servicios Sociales	33	33	100,00	0	0,00	11
Tráfico	89	86	96,63	3	3,37	14
Urbanismo	9	9	100,00	0	0,00	44
TOTAL	2353	2294		59		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



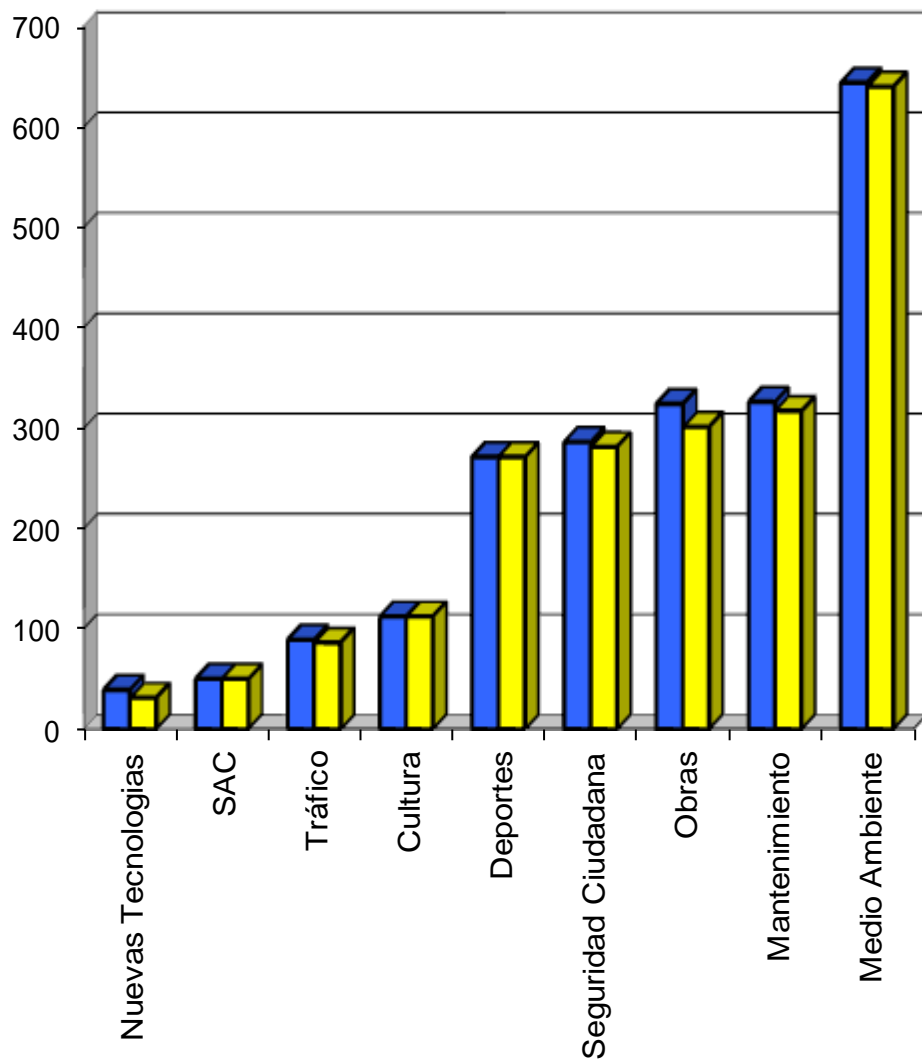
Área	Presentadas	Contestadas
LGMedios	0	0
Empleo	2	2
Emsule	2	2
Juventud	5	5
Recursos Humanos	5	5
Régimen Interior	5	5
Consumo	6	6
Festejos	7	7
Alcaldía	8	8

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Industrias	8	8
Movilidad y Transporte	9	9
Urbanismo	9	9
JD La Fortuna	16	15
Salud	16	16
Participación Ciudadana	17	17
Hacienda	27	21
Servicios Sociales	33	33
Educación	37	37

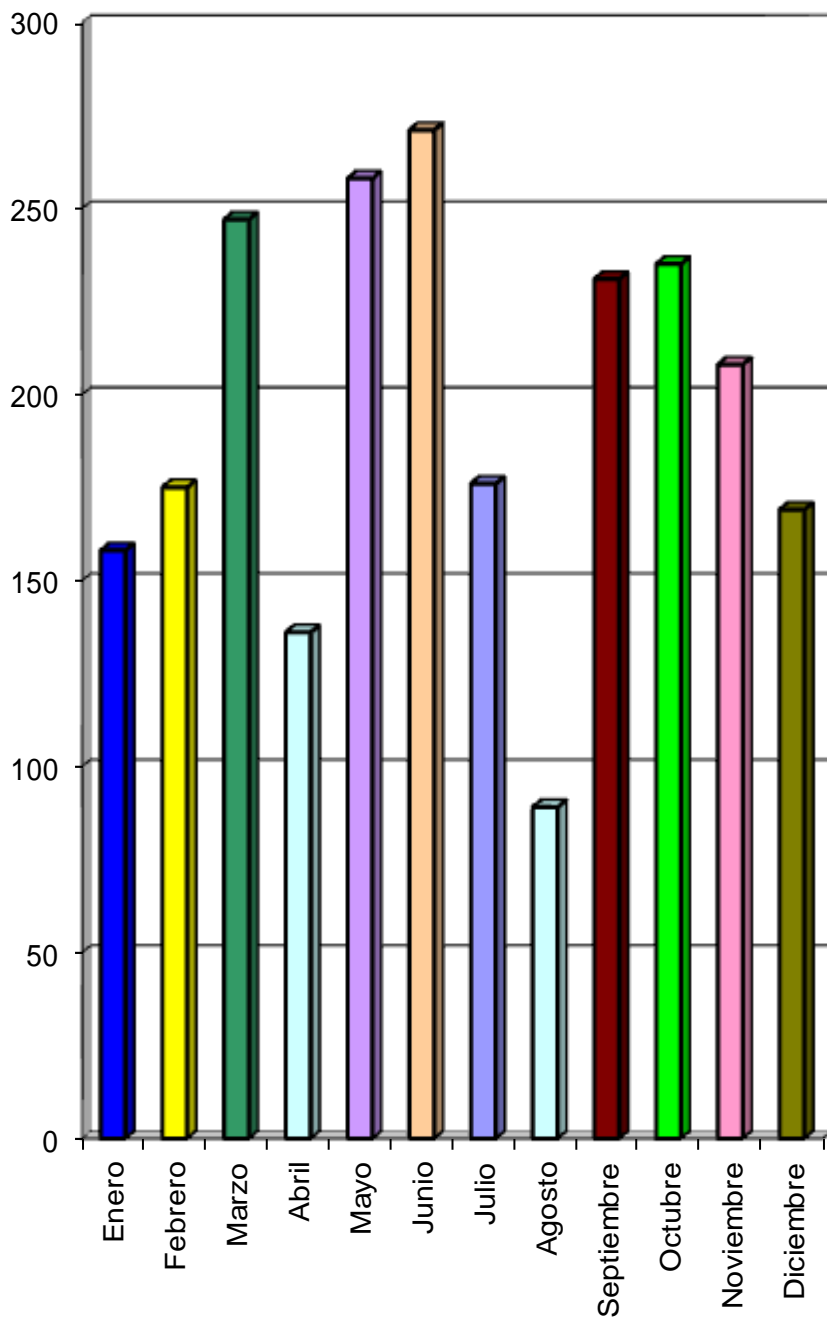
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Nuevas Tecnologías	39	31
SAC	50	50
Tráfico	89	86
Cultura	112	112
Deportes	271	271
Seguridad Ciudadana	286	281
Obras	324	301
Mantenimiento	326	317
Medio Ambiente	644	640

Presentadas por meses

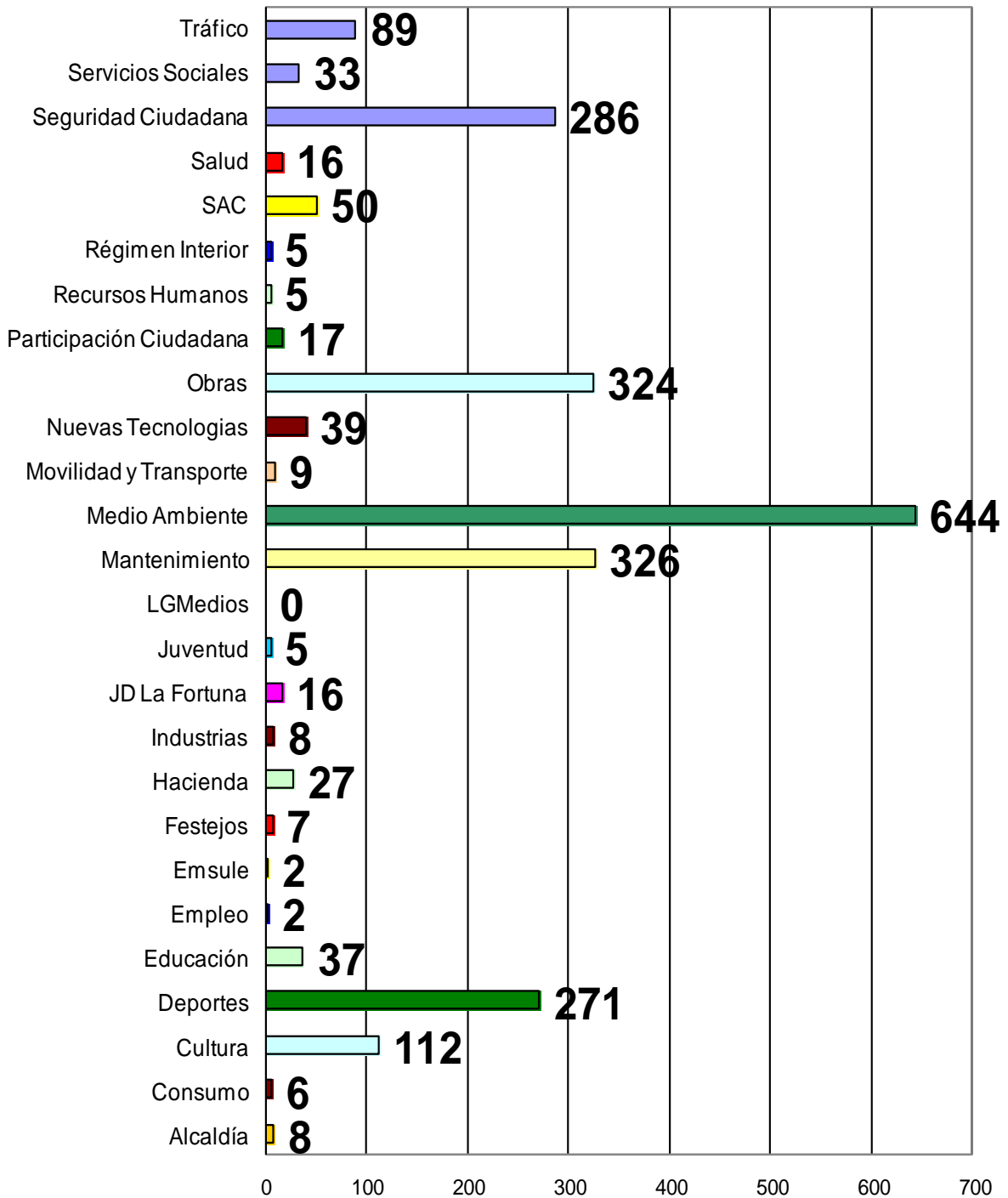
Mes	SyR
Enero	158
Febrero	175
Marzo	247
Abril	136
Mayo	258
Junio	271
Julio	176
Agosto	89
Septiembre	231
Octubre	235
Noviembre	208
Diciembre	169



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	0	2	1	0	0	1	1	0	1	0	2	8
Consumo	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0	6
Cultura	7	8	16	7	14	24	0	2	8	8	13	5	112
Deportes	23	34	25	10	33	29	13	14	19	23	30	18	271
Educación	1	13	1	2	2	1	3	0	2	8	1	3	37
Empleo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Emsule	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Festejos	1	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	1	7
Hacienda	5	1	3	5	4	2	1	1	4	0	0	1	27
Industrias	0	0	0	2	0	3	0	0	0	2	1	0	8
JD La Fortuna	4	0	3	0	3	4	0	0	1	0	0	1	16
Juventud	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	5
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	16	17	64	3	56	33	15	3	17	43	42	17	326
Medio Ambiente	28	32	46	33	54	90	75	35	97	65	45	44	644
Movilidad y Transporte	1	1	1	0	0	3	0	0	2	1	0	0	9
Nuevas Tecnologías	2	4	6	3	1	4	5	8	1	3	0	2	39
Obras	25	23	30	31	34	19	20	10	28	36	30	38	324
Participación Ciudadana	0	0	0	2	1	1	1	0	0	1	10	1	17
Recursos Humanos	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
Régimen Interior	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
SAC	4	4	4	1	5	6	2	2	5	9	4	4	50
Salud	0	3	2	2	2	1	2	0	0	0	0	4	16
Seguridad Ciudadana	29	24	29	20	31	28	20	8	33	27	16	21	286
Servicios Sociales	3	3	5	2	3	6	2	1	1	2	3	2	33
Tráfico	7	7	6	4	9	14	14	2	10	4	8	4	89
Urbanismo	1	0	0	2	1	2	0	0	1	2	0	0	9
	158	175	247	136	258	271	176	89	231	235	208	169	2353






Presentadas por Área

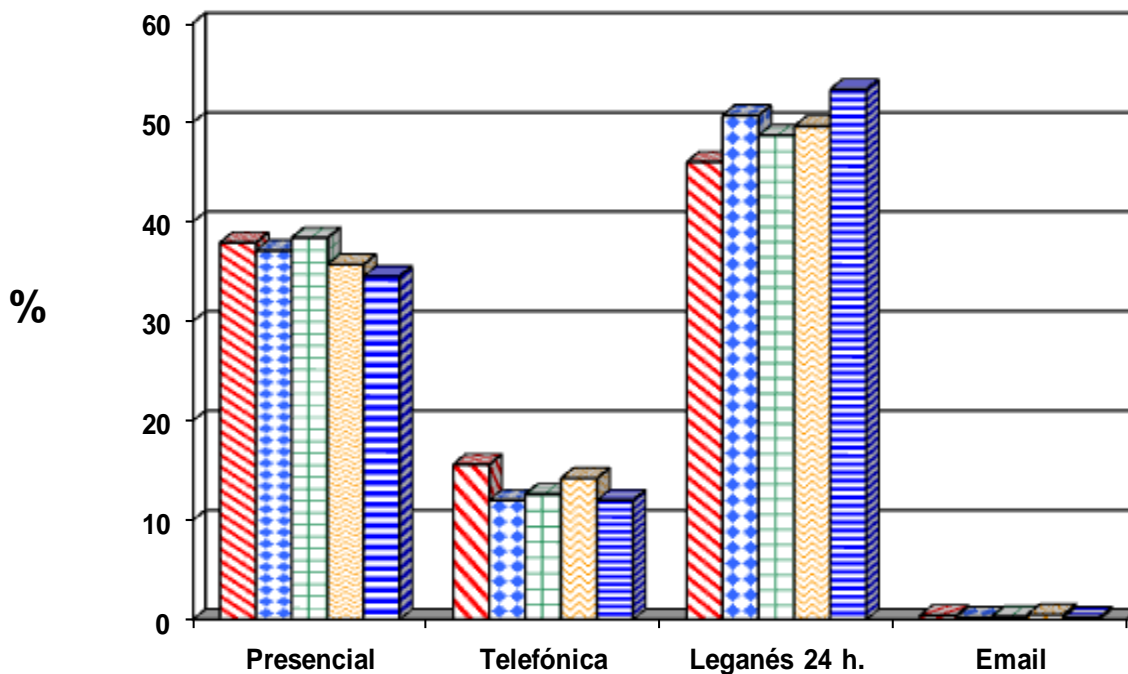


RESUMEN COMPARATIVO



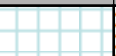
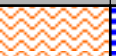

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.823	3.020	2.673	2.540	2.231
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.680	3.239	2.839	2.732	2.353
Nº de Reclamaciones	2.531	2.871	2.549	2.437	2.118
Nº de Sugerencias	257	341	254	255	205
Nº de Felicitaciones	35	27	36	40	30
Porcentaje de contestadas / presentadas:	92,7 %	92,8 %	97,1 %	97,6 %	97,5 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	76,2 %	72,1 %	75,9 %	71,3 %	67,9 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	11 días	15 días	12 días	14 días	13 días

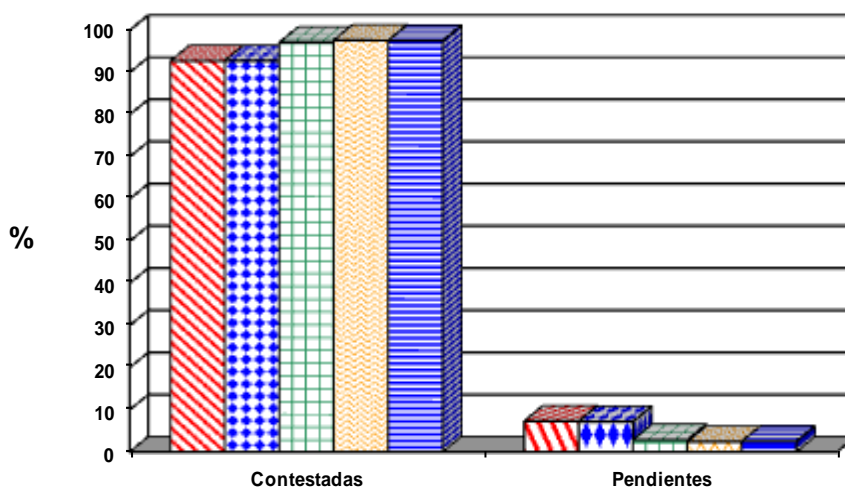
% según Modo de presentación

Modo	2014	2015	2016	2017	2018
					
Presencial	37,9 %	37,1 %	38,4 %	35,7 %	34,5 %
Telefónica	15,6 %	12,0 %	12,6 %	14,2 %	12,0 %
Leganés 24 h.	46,0 %	50,7 %	48,7 %	49,6 %	53,3 %
Email	0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,5 %	0,2 %




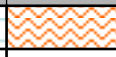



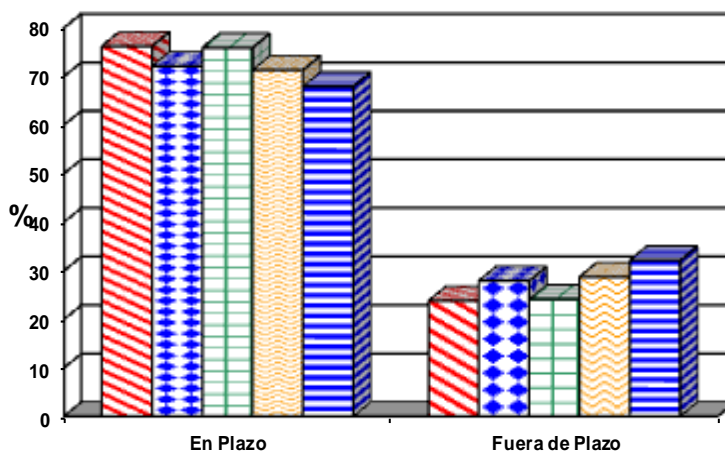
% según Estado

Estado	2014	2015	2016	2017	2018
					
Contestadas	92,7%	92,8%	97,1%	97,6%	97,5%
Pendientes	7,3%	7,2%	2,9%	2,4%	2,5%



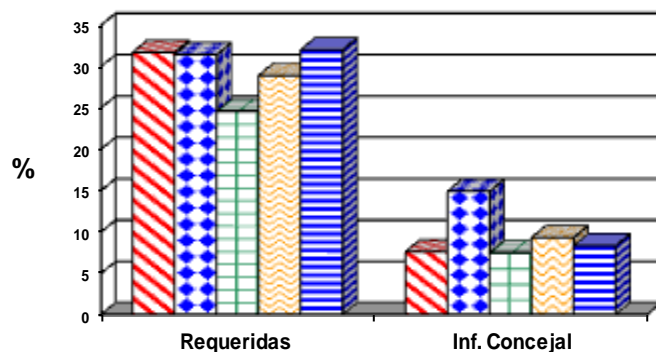
% según Resolución

Resolución	2014	2015	2016	2017	2018
					
En plazo	76,2%	72,1%	75,9%	71,3%	67,9%
Fuera de plazo	23,8%	27,9%	24,1%	28,7%	32,1%



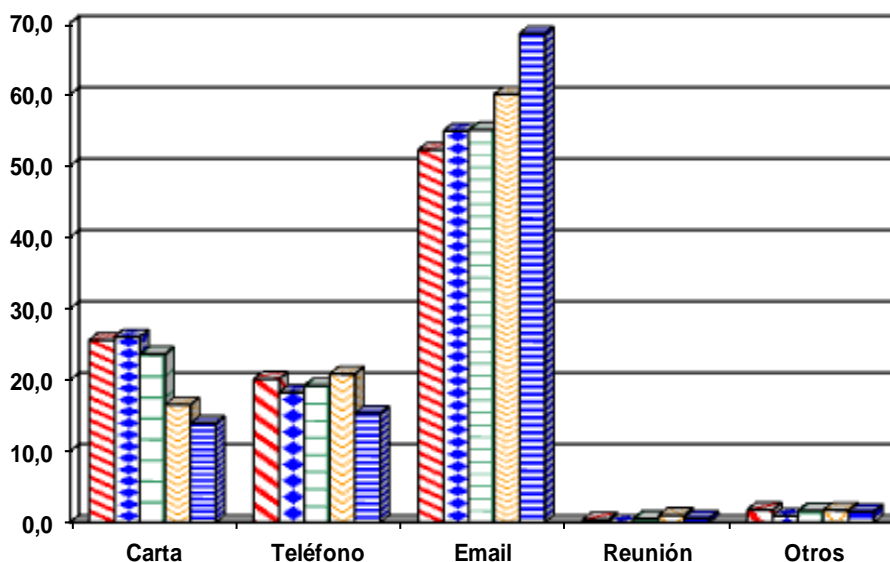
% de Requerimientos

Requerimientos	2014	2015	2016	2017	2018
Requeridas	31,7%	31,4%	24,6%	28,9%	32,0%
Inf. Concejal	7,6%	14,9%	7,5%	9,3%	8,3%



% según Medio de contestación

Medio	2014	2015	2016	2017	2018
Carta	25,5%	26,0%	23,6%	16,5%	13,9%
Teléfono	20,1%	18,2%	19,2%	20,8%	15,3%
Email	52,2%	54,9%	55,0%	60,0%	68,5%
Reunión Responsable	0,4%	0,0%	0,5%	1,0%	0,6%
Otros	1,8%	0,9%	1,6%	1,7%	1,5%



Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Alcaldía	9	10	6	6	8	21	146/27	8	22	14
Consumo	3	2	2	5	6	2	7	2	5	1
Cultura	77	92	87	105	112	9	10	9	11	12
Deportes	193	282	588	295	271	7	11	8	10	10
Educación	190	77	142	80	37	12	21	13	28	19
Empleo	5	3	4	3	2	9	13	14	13	5
EMSULE	10	3	2	2	2	14	0	25	1	41
Festejos	29	28	16	25	7	3	29	32	19	6
Hacienda	86	48	27	16	27	16	23	25	18	12
Industrias	21	10	6	14	8	42	7	8	9	8
J. D. La Fortuna	13	18	8	6	16	15	8	43	14	17
Juventud	4	6	10	4	5	5	7	13	4	11
LGMedios	0	6	1	0	0	0	51	69	0	0
Mantenimiento	520	492	176	400	326	13	24	14	10	11
Medio Ambiente	620	876	745	822	644	9	8	14	17	15
Movilidad y Transporte	38	28	20	11	9	12	20	18	12	18
Nuevas Tecnologías	52	60	35	43	39	33	18	28	36	36
Obras	428	541	432	344	324	17	21	15	14	18
Participa. Ciudadana	2	92	3	5	17	19	6	15	10	12
Recursos Humanos	18	25	2	13	5	17	21	17	26	8
Régimen Interior	10	7	7	11	5	11	20	2	18	14
S. A. C.	21	27	34	33	50	11	5	3	4	5
Salud	4	12	27	20	16	5	6	13	16	9
Seguridad Ciudadana	343	383	266	335	286	7	8	7	7	8
Servicios Sociales	15	31	71	36	33	5	7	10	8	11
Tráfico	84	61	93	81	89	32	47	20	12	14
Urbanismo	28	19	29	17	9	11	16	27	39	44