

# **Comisión Especial de Quejas y Sugerencias**

**Informe Estadístico  
Año 2019**

# ÍNDICE

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

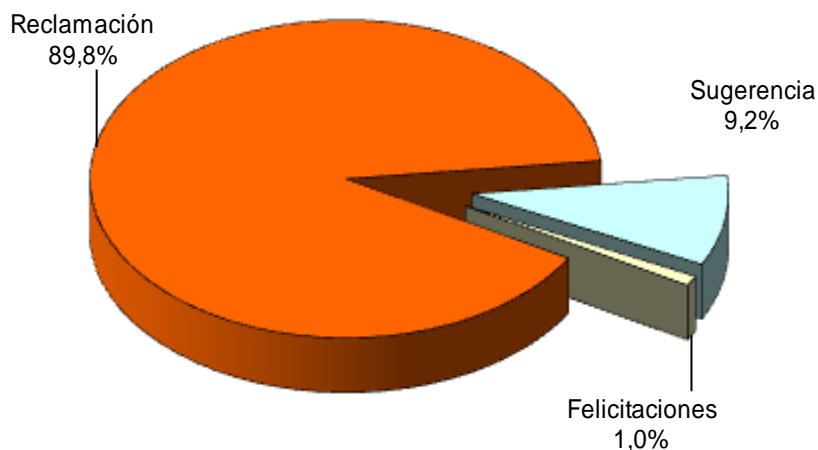
## **RESUMEN GENERAL**

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	<b>2.527</b>
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	<b>2.764</b>
Número de Reclamaciones:	<b>2.483</b>
Número de Sugerencias:	<b>253</b>
Número de Felicitaciones:	<b>28</b>
Porcentaje de contestadas / presentadas :	<b>94,7 %</b>
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	<b>70,3 %</b>
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	<b>16 días</b>

Datos a fecha 1 de abril de 2.020

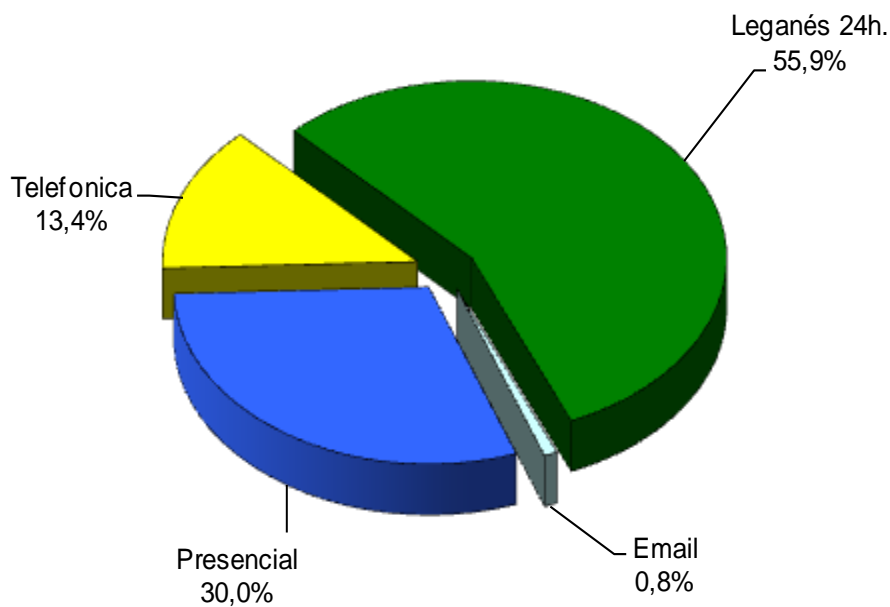
### Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2483
Sugerencias	253
Felicitaciones	28

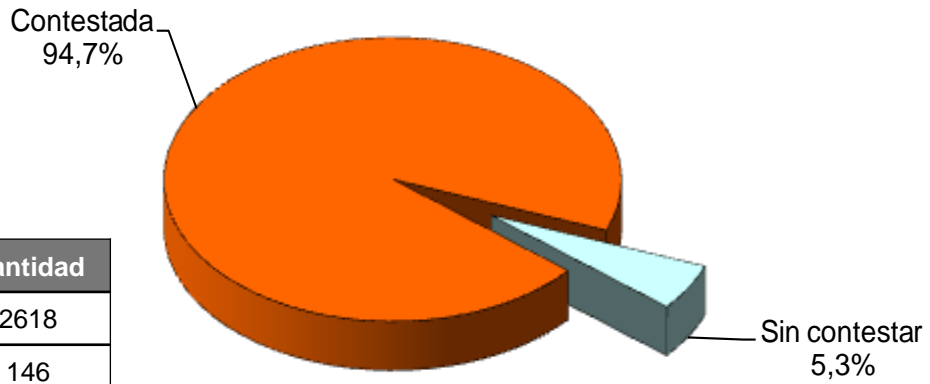


### Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	828
Telefónica	369
Leganés 24 h.	1544
Email	23

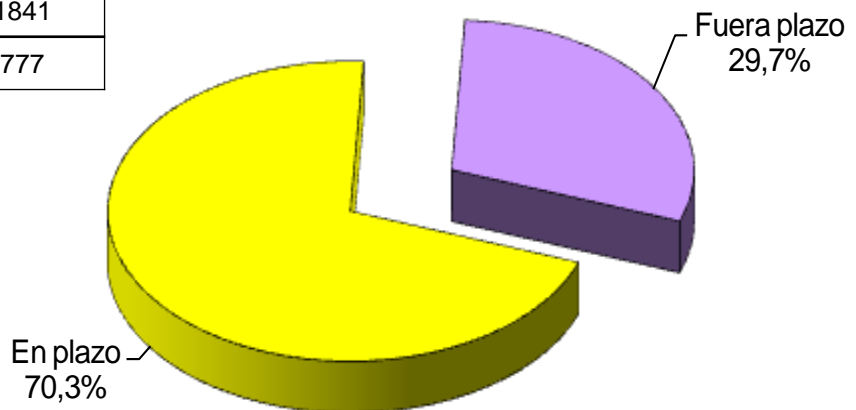


### Estado



Estado	Cantidad
Contestada	2618
Pendiente de contestar	146

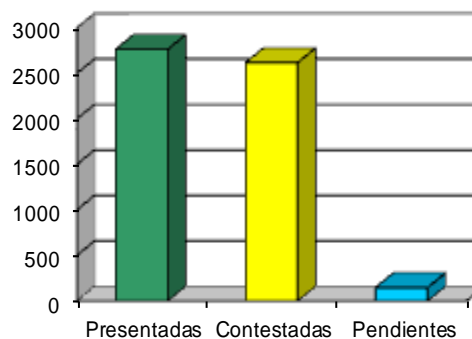
### Resolución



Resolución	Cantidad
En plazo	1841
Fuera de plazo	777

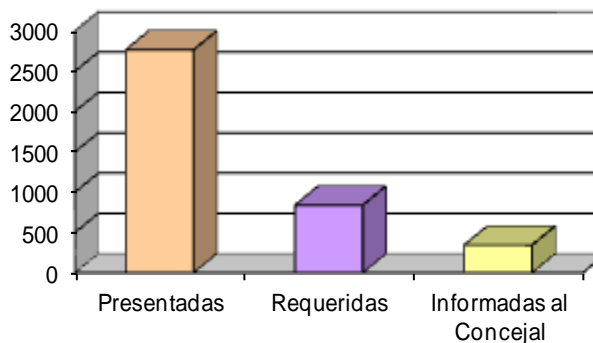
## Resolución

Presentadas	2764
Contestadas	2618
Pendientes	146



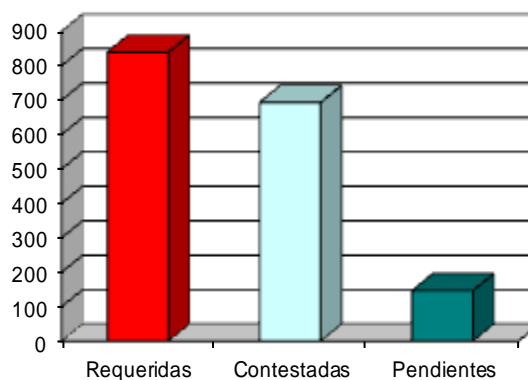
## Requerimientos

Presentadas	2764
Requeridas	839
Informadas al Concejal	344



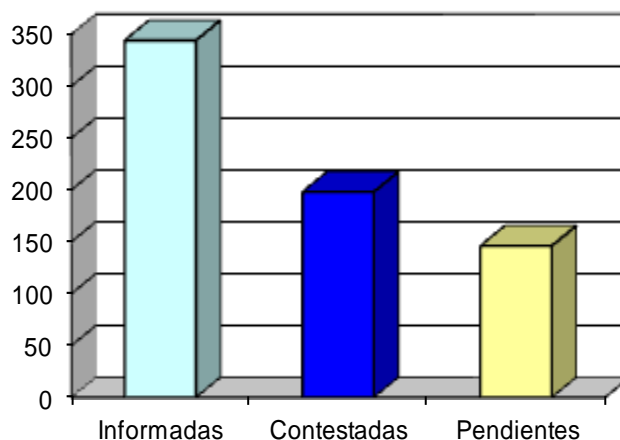
## Contestadas tras requerimientos

Requeridas	839
Contestadas	693
Pendientes	146



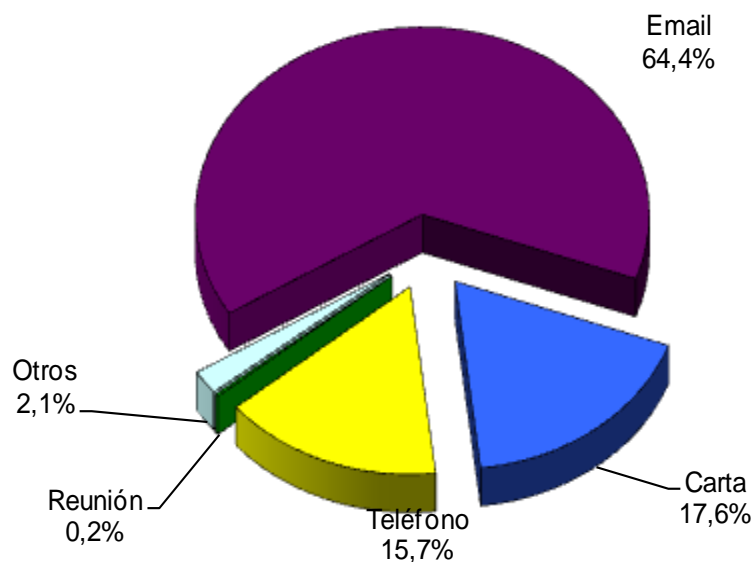
### Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	344
Contestadas	198
Pendientes	146



### Medio de contestación

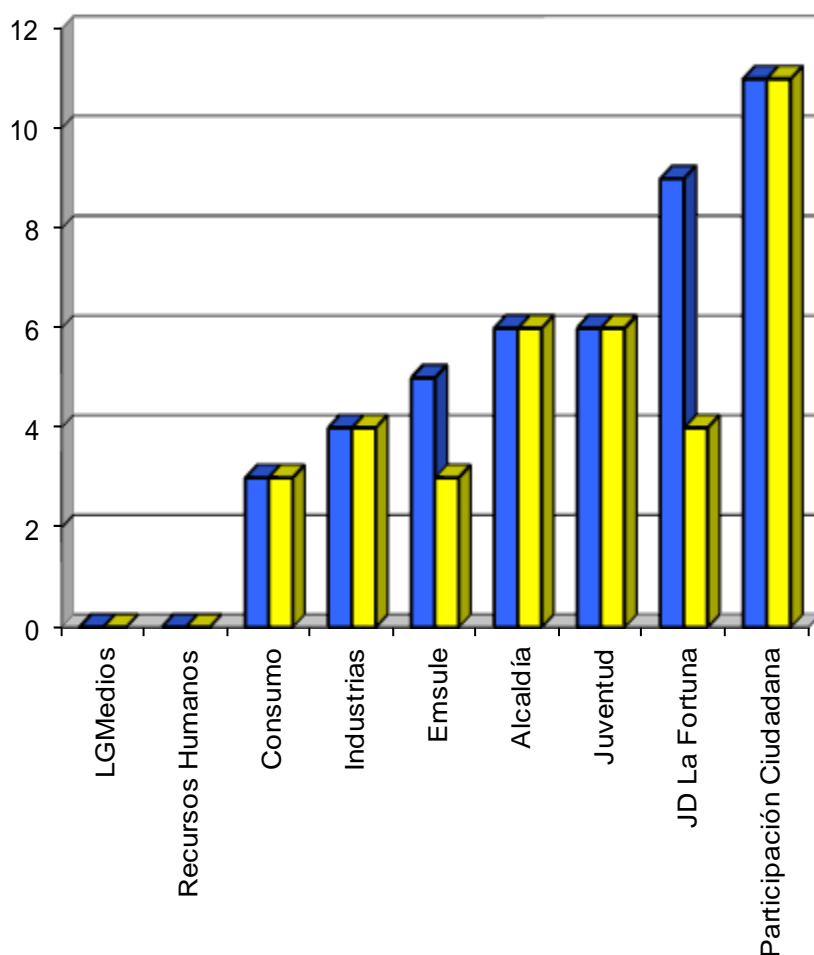
Carta	462
Teléfono	411
Email	1685
Reunión con responsable	6
Otros	54



## Resumen por Áreas 2019

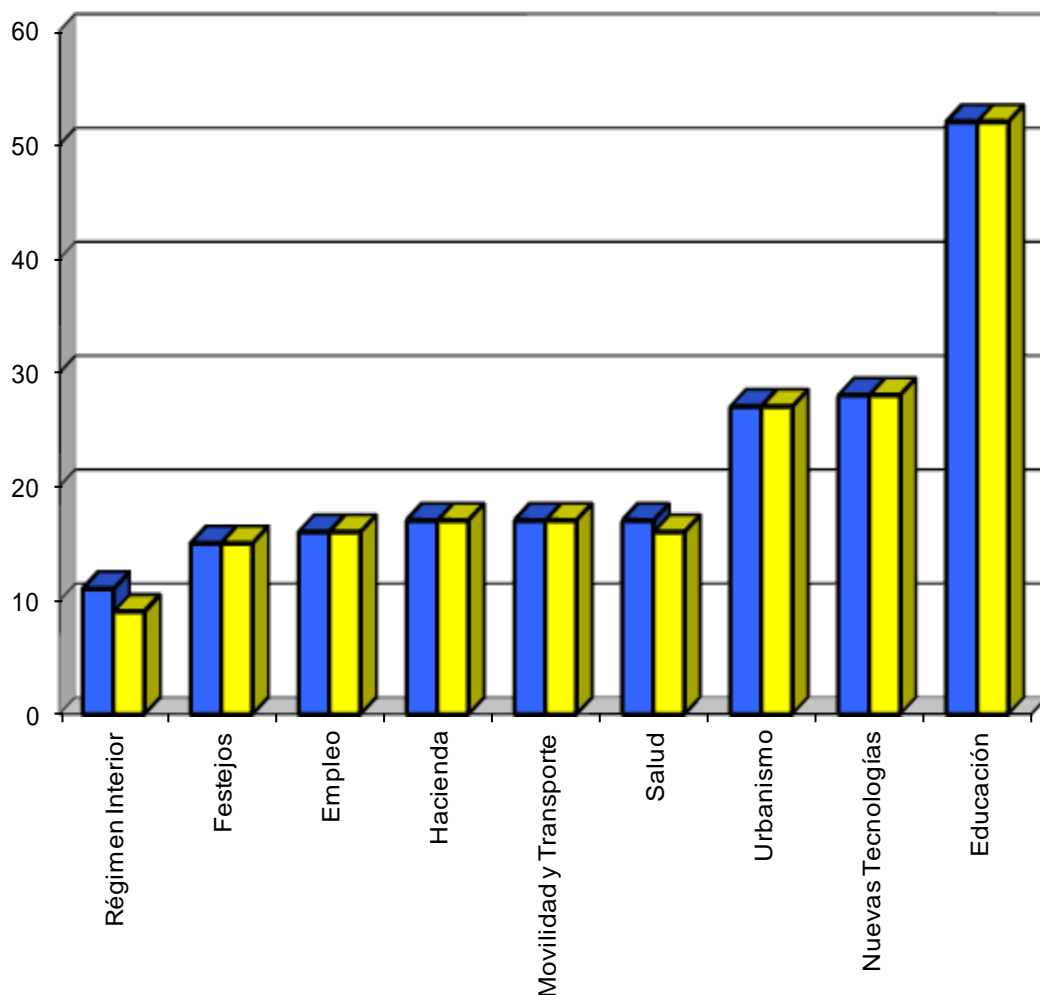
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	6	6	100,0	0	0,0	35
Consumo	3	3	100,0	0	0,0	0
Cultura	217	215	99,1	2	0,9	10
Deportes	286	286	100,0	0	0,0	7
Educación	52	52	100,0	0	0,0	18
Empleo	16	16	100,0	0	0,0	15
Emsule	5	3	60,0	2	40,0	13
Festejos	15	15	100,0	0	0,0	7
Hacienda	17	17	100,0	0	0,0	41
Industrias	4	4	100,0	0	0,0	7
JD La Fortuna	9	4	44,4	5	55,6	3
Juventud	6	6	100,0	0	0,0	4
LGMedios	0	0	0,0	0	0,0	0
Mantenimiento	189	185	97,9	4	2,1	12
Medio Ambiente	942	841	89,3	101	10,7	19
Movilidad y Transporte	17	17	100,0	0	0,0	10
Nuevas Tecnologías	28	28	100,0	0	0,0	127
Obras	377	355	94,2	22	5,8	20
Participación Ciudadana	11	11	100,0	0	0,0	11
Recursos Humanos	0	0	0,0	0	0,0	0
Régimen Interior	11	9	81,8	2	18,2	43
SAC	78	78	100,0	0	0,0	9
Salud	17	16	94,1	1	5,9	39
Seguridad Ciudadana	280	280	100,0	0	0,0	7
Servicios Sociales	69	64	92,8	5	7,2	6
Tráfico	82	78	95,1	4	4,9	14
Urbanismo	27	27	100,0	0	0,0	31
<b>TOTAL</b>	<b>2764</b>	<b>2616</b>		<b>148</b>		

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



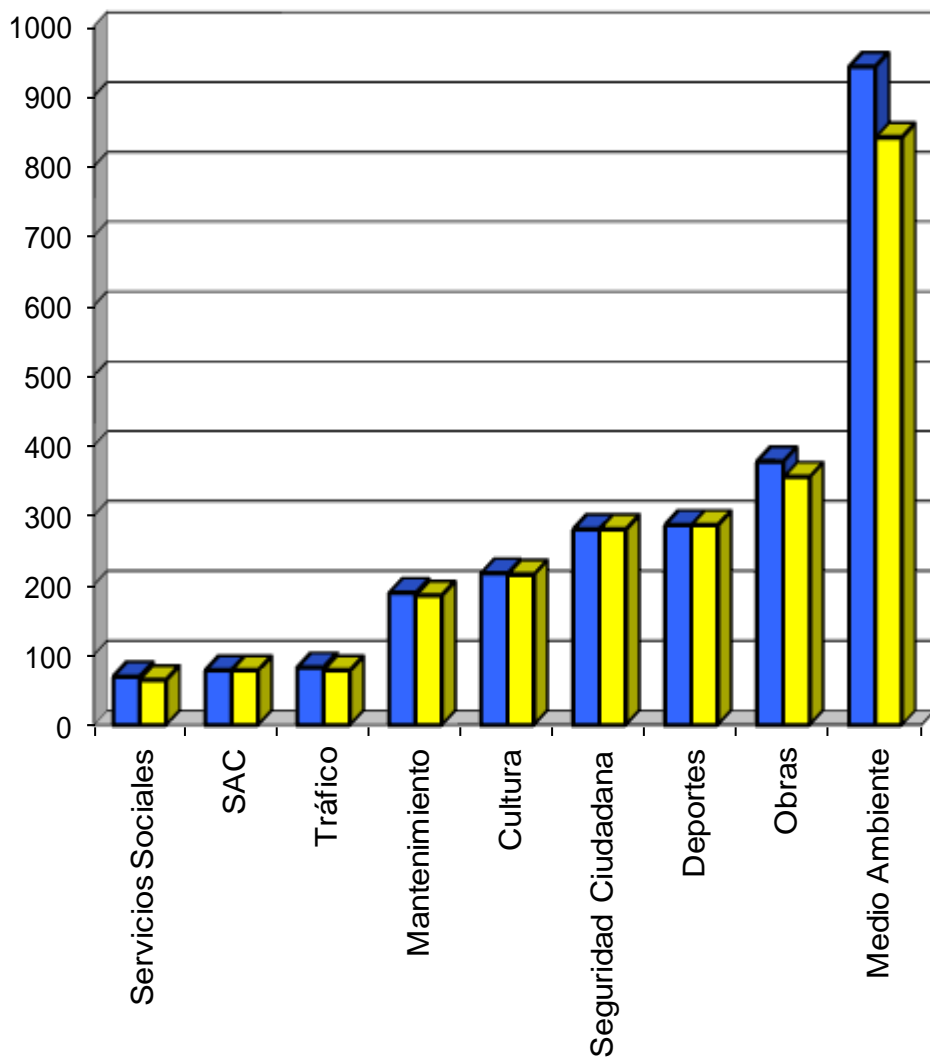
Área	Presentadas	Contestadas
LGMedios	0	0
Recursos Humanos	0	0
Consumo	3	3
Industrias	4	4
Emsule	5	3
Alcaldía	6	6
Juventud	6	6
JD La Fortuna	9	4
Participación Ciudadana	11	11

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



Área	Presentadas	Contestadas
Régimen Interior	11	9
Festejos	15	15
Empleo	16	16
Hacienda	17	17
Movilidad y Transporte	17	17
Salud	17	16
Urbanismo	27	27
Nuevas Tecnologías	28	28
Educación	52	52

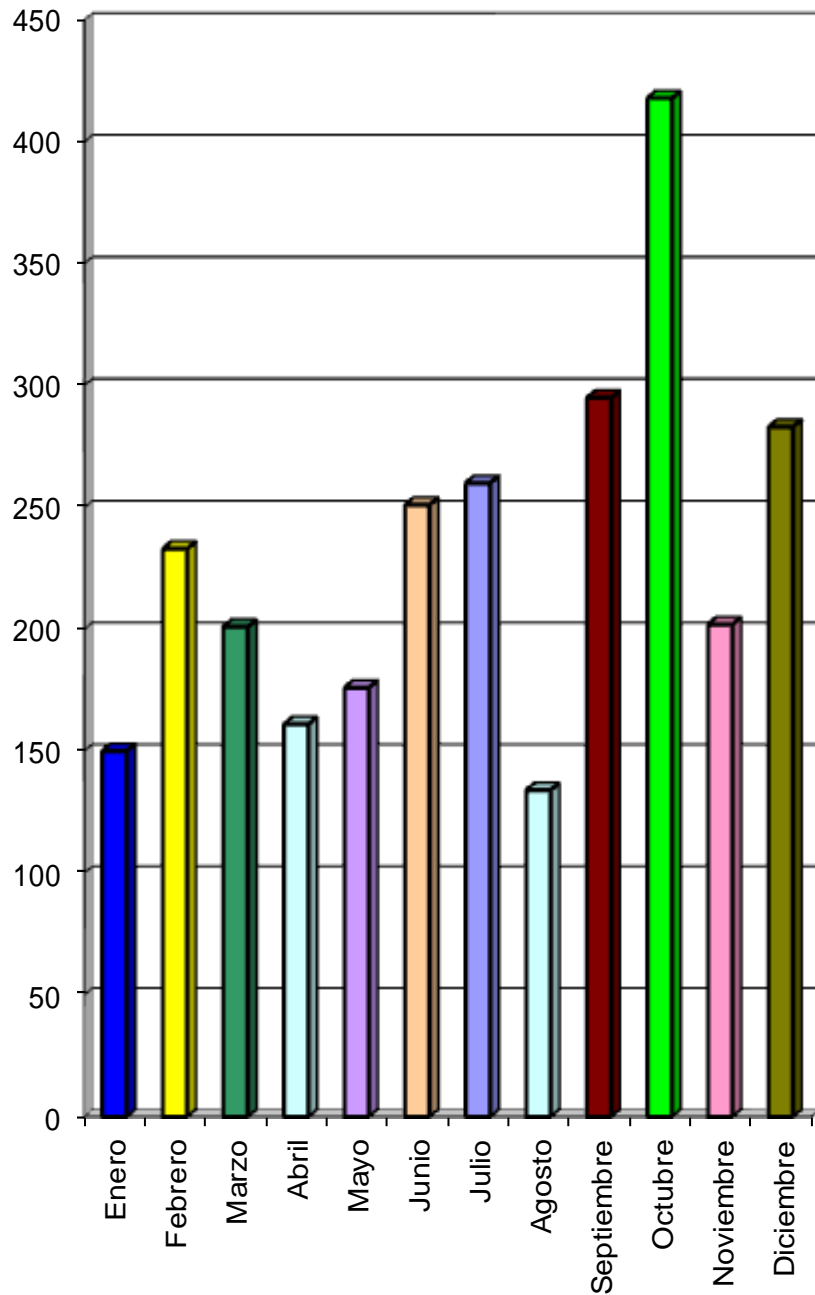
### Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Servicios Sociales	69	64
SAC	78	78
Tráfico	82	78
Mantenimiento	189	185
Cultura	217	215
Seguridad Ciudadana	280	280
Deportes	286	286
Obras	377	355
Medio Ambiente	942	841

**Presentadas por meses**

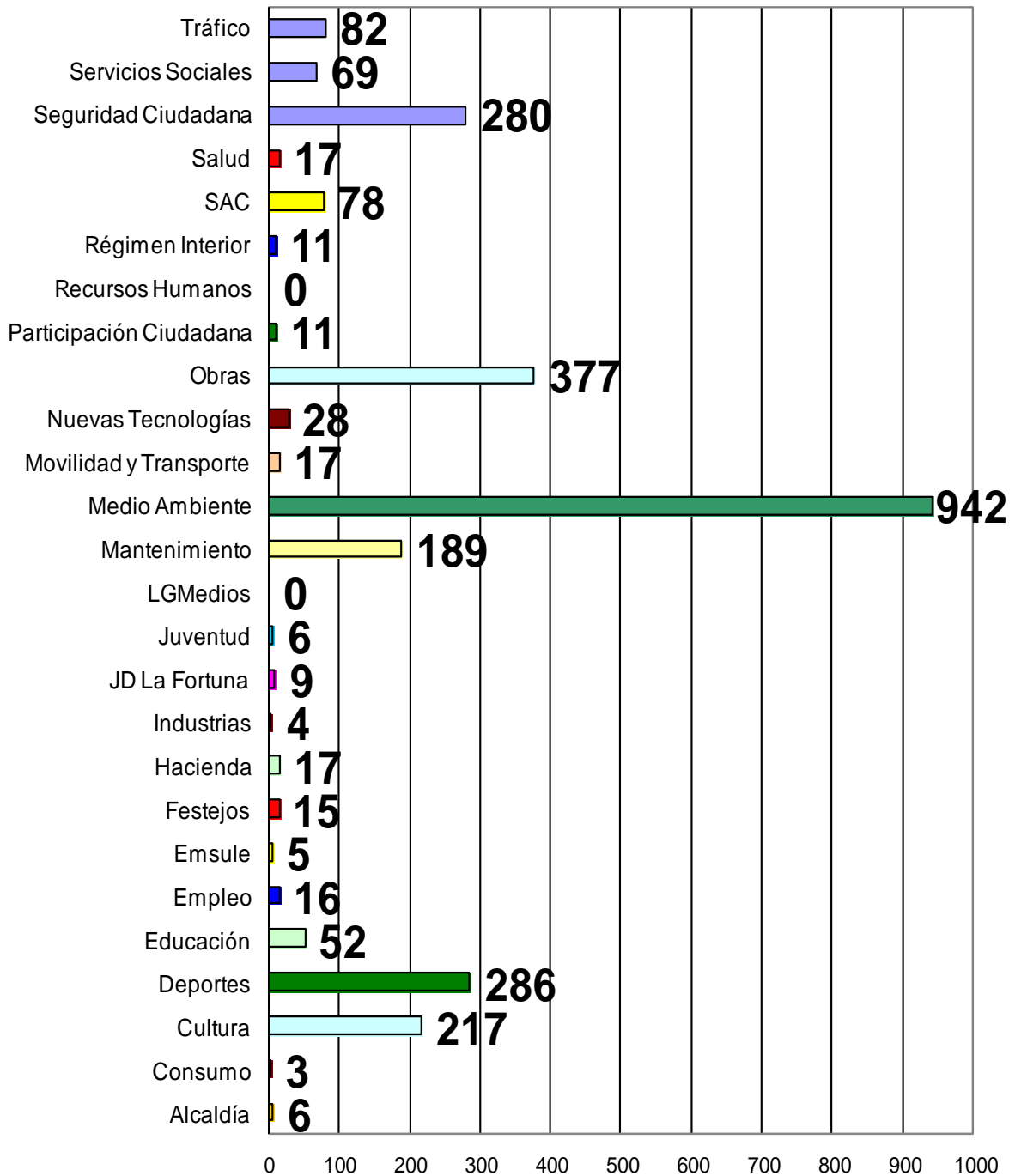
Mes	SyR
Enero	150
Febrero	233
Marzo	201
Abril	161
Mayo	176
Junio	251
Julio	260
Agosto	134
Septiembre	295
Octubre	418
Noviembre	202
Diciembre	283



### Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	1	0	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	6
Consumo	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Cultura	4	13	27	10	14	9	2	2	9	56	27	44	217
Deportes	10	15	29	12	36	44	29	2	20	56	19	14	286
Educación	4	8	1	3	0	0	2	0	6	23	2	3	52
Empleo	0	1	0	0	0	0	1	0	3	6	2	3	16
Emsule	0	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	0	5
Festejos	1	0	0	0	0	1	0	4	2	4	0	3	15
Hacienda	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	0	0	17
Industrias	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	4
JD La Fortuna	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	3	9
Juventud	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	6
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	36	27	1	16	8	5	7	6	22	36	3	22	189
Medio Ambiente	39	69	63	48	56	94	108	76	107	105	55	122	942
Movilidad y Transporte	1	5	1	0	0	0	1	1	3	3	2	0	17
Nuevas Tecnologías	5	3	1	3	3	1	4	0	2	2	4	0	28
Obras	21	30	31	26	19	34	32	16	43	69	34	22	377
Participación Ciudadana	0	3	1	2	1	3	0	0	0	1	0	0	11
Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Régimen Interior	0	0	0	1	2	1	0	0	1	4	1	1	11
SAC	4	1	3	6	14	7	6	4	14	9	5	5	78
Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	10	17
Seguridad Ciudadana	13	43	23	24	10	37	39	10	24	22	16	19	280
Servicios Sociales	1	3	2	0	1	3	10	7	24	8	8	2	69
Tráfico	6	8	9	6	5	5	12	3	8	8	7	5	82
Urbanismo	1	2	4	1	4	3	3	1	2	0	4	2	27
	150	233	201	161	176	251	263	136	293	418	201	281	2764






**Presentadas por Área**

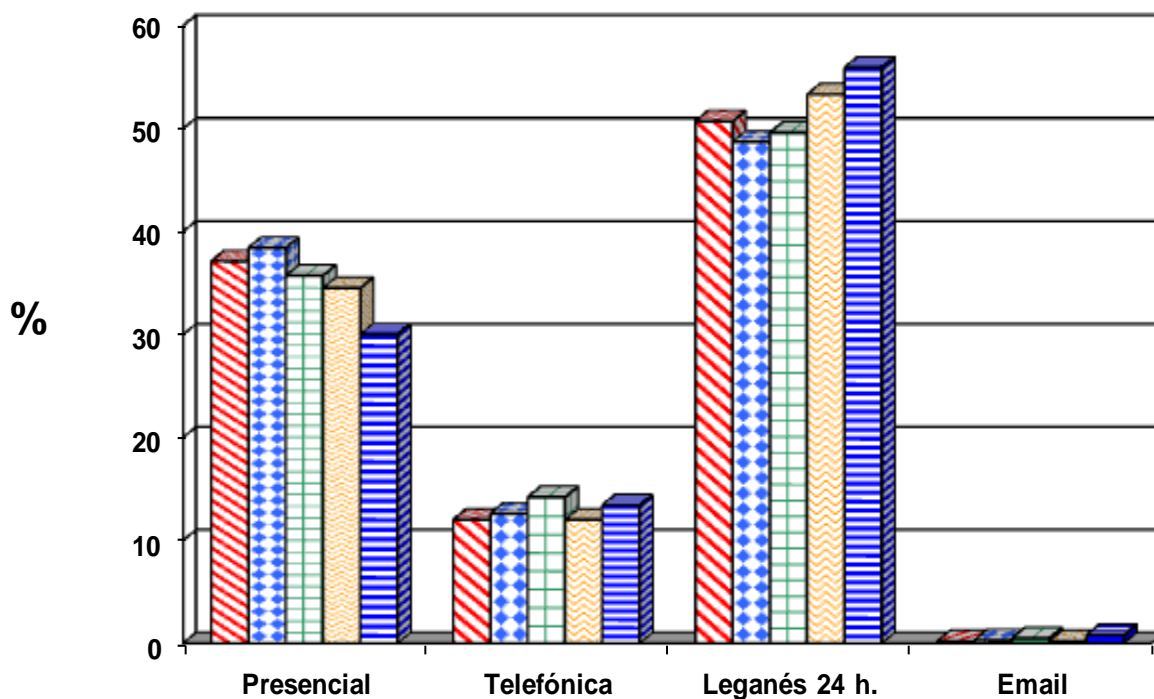


## RESUMEN COMPARATIVO

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	3.020	2.673	2.540	2.231	2.527
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	3.239	2.839	2.732	2.353	2.764
Nº de Reclamaciones	2.871	2.549	2.437	2.118	2.483
Nº de Sugerencias	341	254	255	205	53
Nº de Felicitaciones	27	36	40	30	28
Porcentaje de contestadas / presentadas:	92,8 %	97,1 %	97,6 %	97,5 %	94,7 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	72,1 %	75,9 %	71,3 %	67,9 %	70,3 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	15 días	12 días	14 días	13 días	16 días

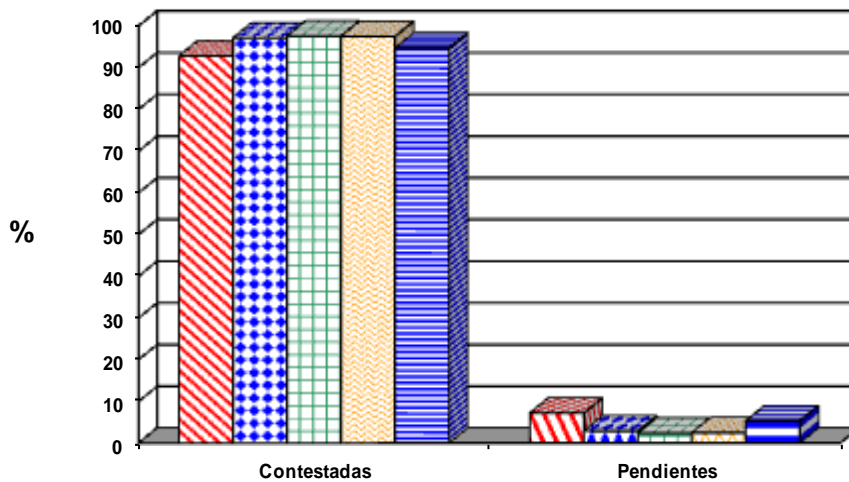
### % según Modo de presentación

Modo	2015	2016	2017	2018	2019
					
Presencial	37,1 %	38,4 %	35,7 %	34,5 %	30,0 %
Telefónica	12,0 %	12,6 %	14,2 %	12,0 %	32,4 %
Leganés 24 h.	50,7 %	48,7 %	49,6 %	53,3 %	55,9 %
Email	0,2 %	0,3 %	0,5 %	0,2 %	0,8 %



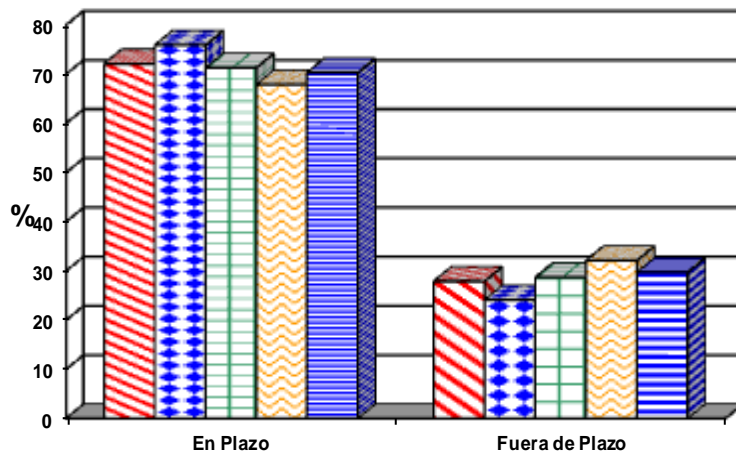
### % según Estado

Estado	2015	2016	2017	2018	2019
	Contestadas	92,8%	97,1%	97,6%	97,5%
Pendientes	7,2%	2,9%	2,4%	2,5%	5,53



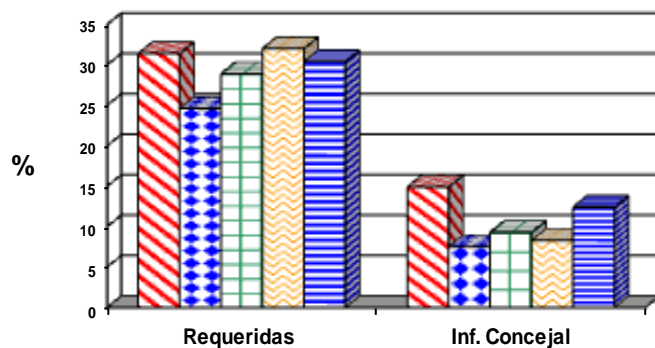
### % según Resolución

Resolución	2015	2016	2017	2018	2019
	En plazo	72,1%	75,9%	71,3%	67,9%
Fuera de plazo	27,9%	24,1%	28,7%	32,1%	29,7%



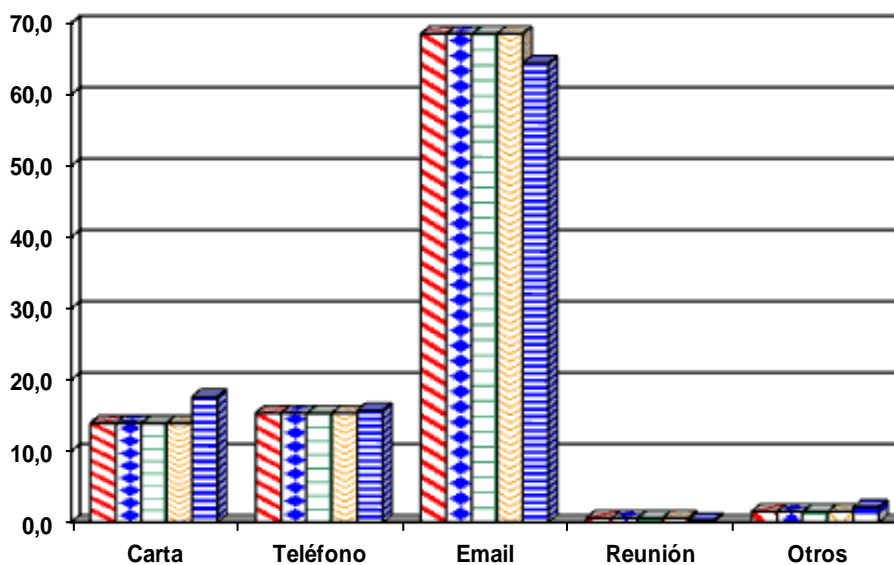
### % de Requerimientos

Requerimientos	2015	2016	2017	2018	2019
Requeridas	31,4%	24,6%	28,9%	32,0%	30,4%
Inf. Concejal	14,9%	7,5%	9,3%	8,3%	12,4%



### % según Medio de contestación

Medio2	2015	2016	2017	2018	2019
Carta	26,0%	23,6%	16,5%	13,9%	17,6%
Teléfono	18,2%	19,2%	20,8%	15,3%	15,7%
Email	54,9%	55,0%	60,0%	68,5%	64,4%
Reunión Responsable	0,0%	0,5%	1,0%	0,6%	0,2%
Otros	0,9%	1,6%	1,7%	1,5%	2,1%



Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Alcaldía	10	6	6	8	6	146/27	8	22	14	35
Consumo	2	2	5	6	3	7	2	5	1	0
Cultura	92	87	105	112	217	10	9	11	12	10
Deportes	282	588	295	271	286	11	8	10	10	7
Educación	77	142	80	37	52	21	13	28	19	18
Empleo	3	4	3	2	16	13	14	13	5	15
EMSULE	3	2	2	2	5	0	25	1	41	13
Festejos	28	16	25	7	15	29	32	19	6	7
Hacienda	48	27	16	27	17	23	25	18	12	41
Industrias	10	6	14	8	4	7	8	9	8	7
J. D. La Fortuna	18	8	6	16	9	8	43	14	17	3
Juventud	6	10	4	5	6	7	13	4	11	4
LGMedios	6	1	0	0	0	51	69	0	0	0
Mantenimiento	492	176	400	326	189	24	14	10	11	12
Medio Ambiente	876	745	822	644	942	8	14	17	15	19
Movilidad y Transporte	28	20	11	9	17	20	18	12	18	10
Nuevas Tecnologías	60	35	43	39	28	18	28	36	36	127
Obras	541	432	344	324	377	21	15	14	18	20
Participación Ciudadana	92	3	5	17	11	6	15	10	12	11
Recursos Humanos	25	2	13	5	0	21	17	26	8	0
Régimen Interior	7	7	11	5	11	20	2	18	14	43
S. A. C.	27	34	33	50	78	5	3	4	5	9
Salud	12	27	20	16	17	6	13	16	9	39
Seguridad Ciudadana	383	266	335	286	280	8	7	7	8	7
Servicios Sociales	31	71	36	33	69	7	10	8	11	6
Tráfico	61	93	81	89	82	47	20	12	14	14
Urbanismo	19	29	17	9	27	16	27	39	44	31