

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2020**

ÍNDICE

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

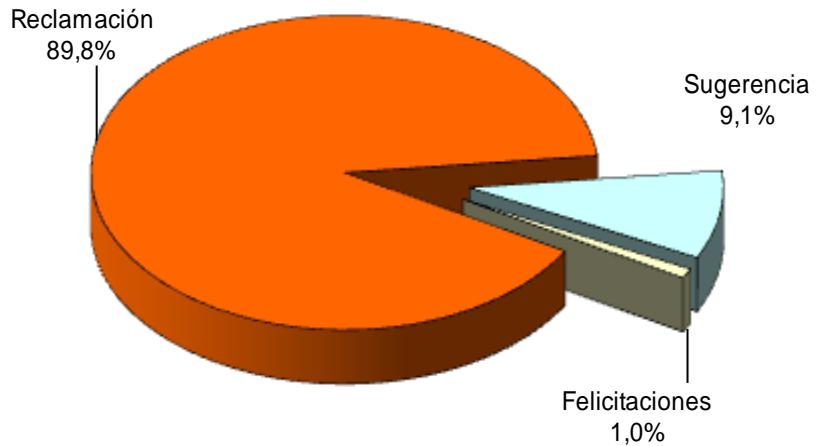
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.353
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.495
Número de Reclamaciones:	2.244
Número de Sugerencias:	226
Número de Felicitaciones:	25
Porcentaje de contestadas / presentadas :	92,9 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	60,7 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	24 días

Datos a fecha 1 de junio de 2.021

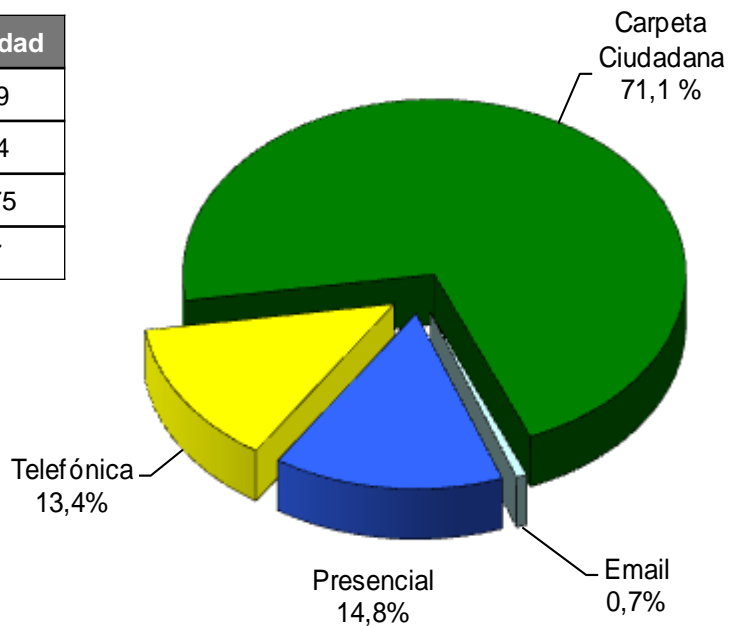
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2244
Sugerencias	226
Felicitaciones	25



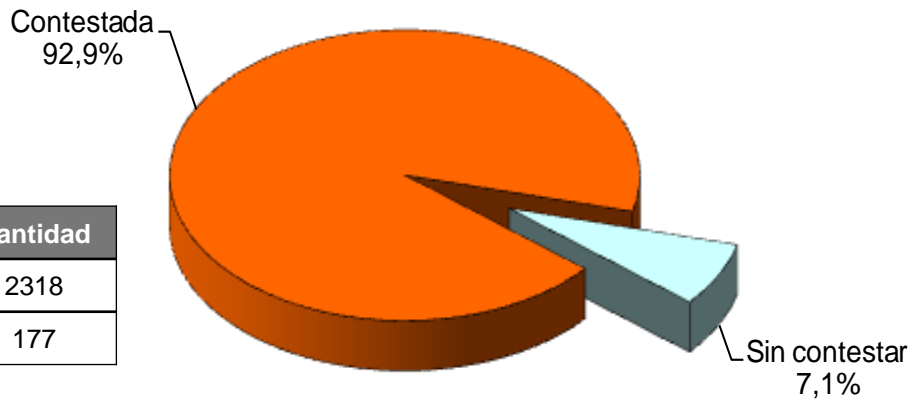
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	369
Telefónica	334
Carpeta Ciudadana	1775
Email	17



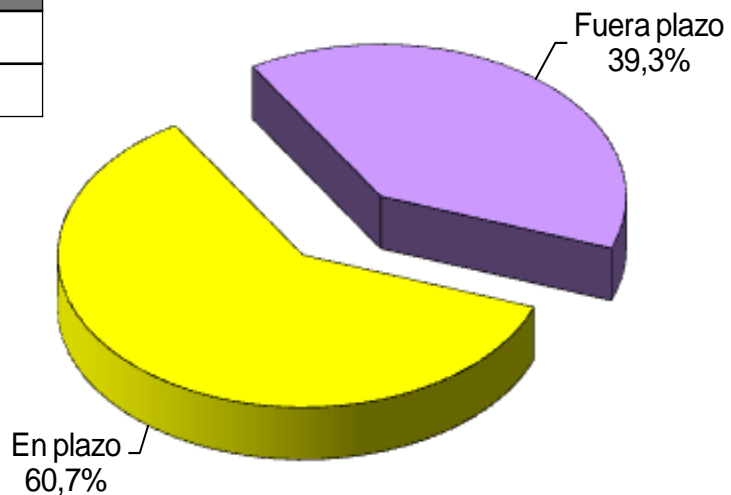
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2318
Pendiente de contestar	177



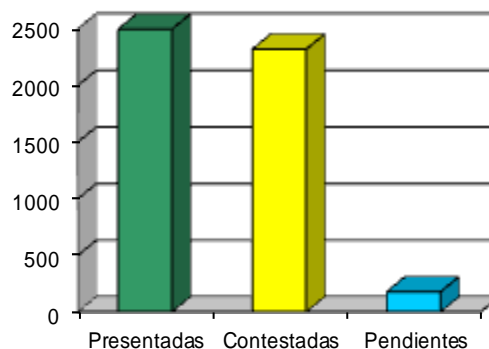
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1407
Fuera de plazo	911



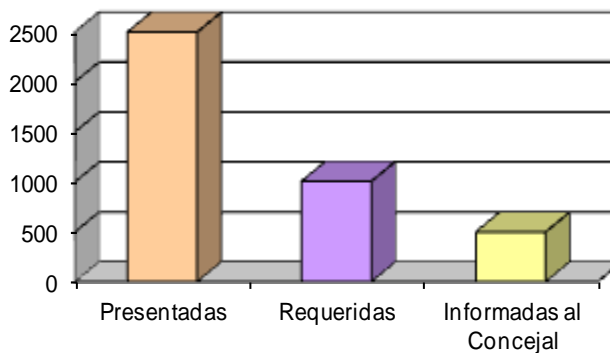
Resolución

Presentadas	2495
Contestadas	2318
Pendientes	177



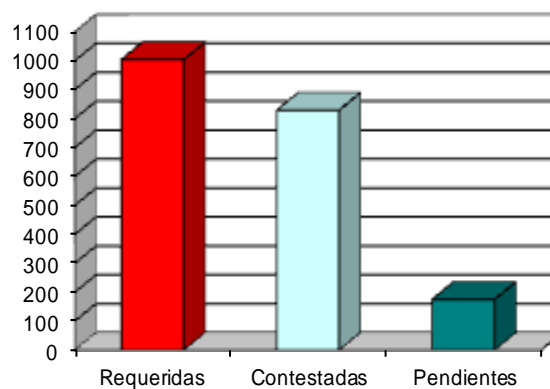
Requerimientos

Presentadas	2495
Requeridas	1004
Informadas al Concejal	497



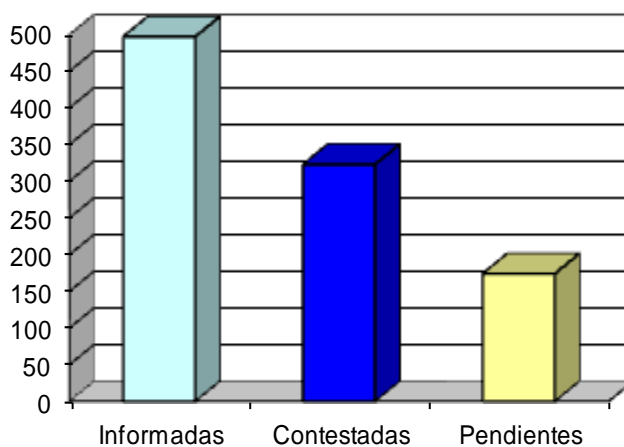
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	1004
Contestadas	829
Pendientes	175



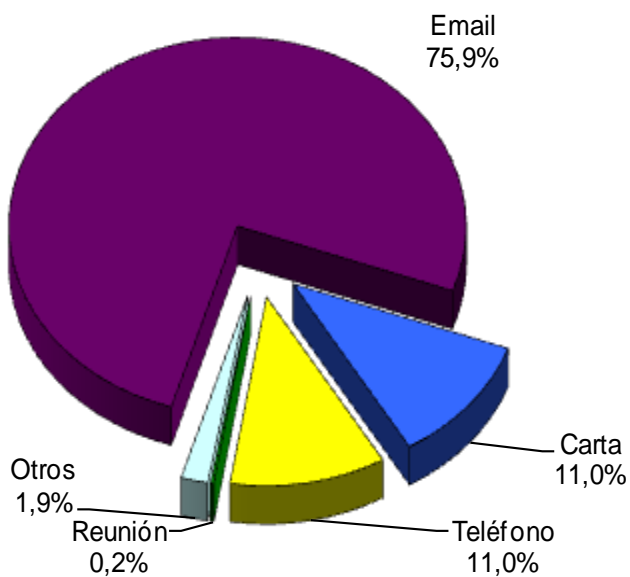
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	497
Contestadas	323
Pendientes	174



Medio de contestación

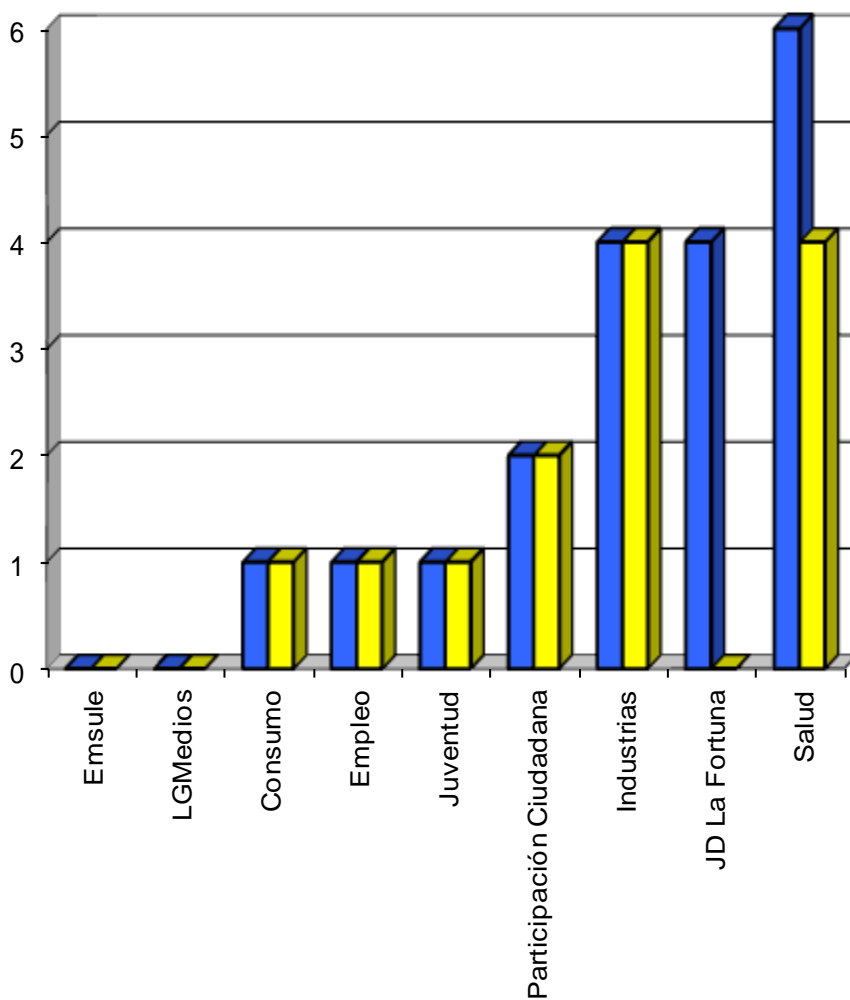
Carta	254
Teléfono	256
Email	1759
Reunión con responsable	5
Otros	44



Resumen por Áreas 2020

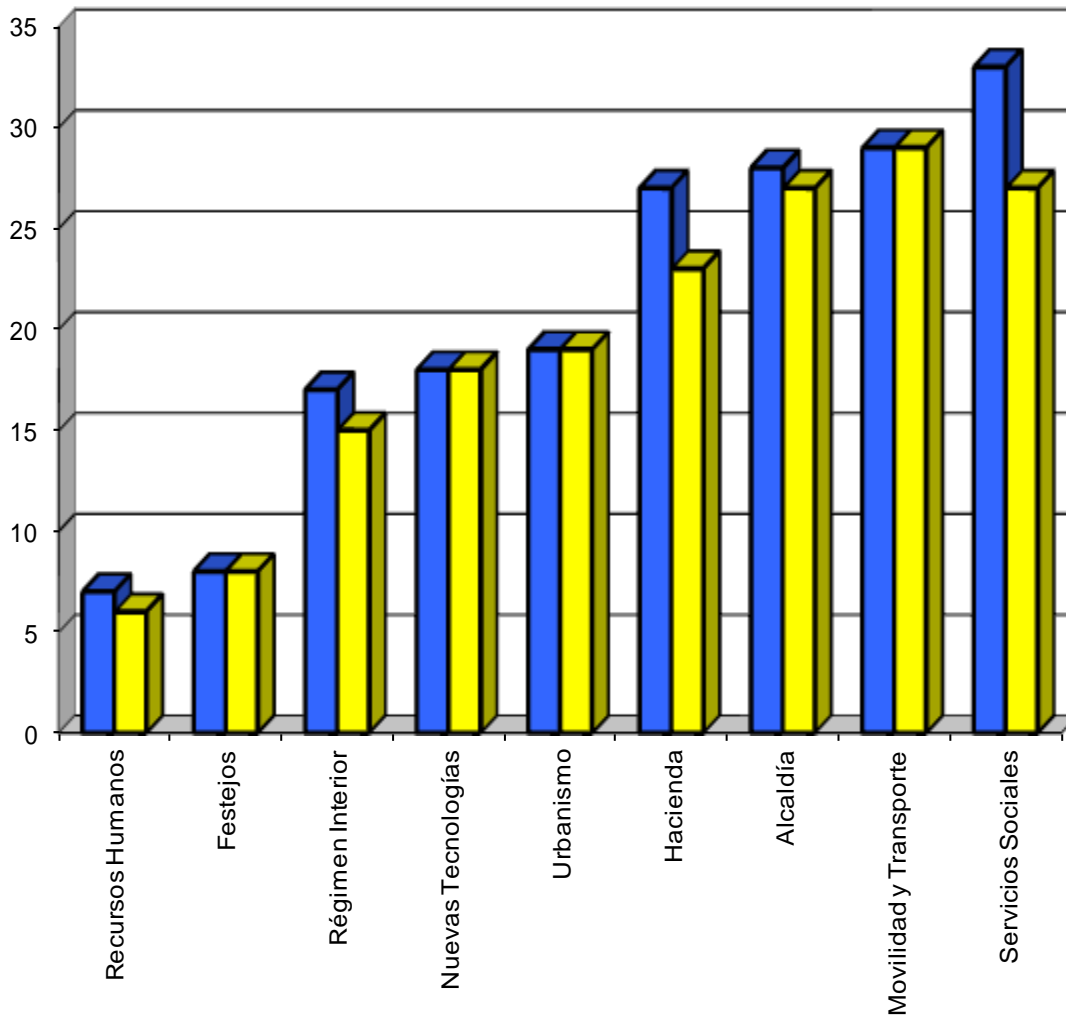
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	28	27	96,4	1	3,6	8
Consumo	1	1	100,0	0	0,0	0
Cultura	325	302	92,9	23	7,1	65
Deportes	147	146	99,3	1	0,7	10
Educación	66	66	100,0	0	0,0	18
Empleo	1	1	100,0	0	0,0	0
Emsule	0	0	0,0	0	0,0	0
Festejos	8	8	100,0	0	0,0	10
Hacienda	27	23	85,2	4	14,8	17
Industrias	4	4	100,0	0	0,0	10
JD La Fortuna	4	0	0,0	4	100,0	-
Juventud	1	1	100,0	0	0,0	1
LGMedios	0	0	0,0	0	0,0	0
Mantenimiento	95	95	100,0	0	0,0	13
Medio Ambiente	947	816	86,2	131	13,8	28
Movilidad y Transporte	29	29	100,0	0	0,0	29
Nuevas Tecnologías	18	18	100,0	0	0,0	5
Obras	248	248	100,0	0	0,0	11
Participación Ciudadana	2	2	100,0	0	0,0	6
Recursos Humanos	7	6	85,7	1	14,3	6
Régimen Interior	17	15	76,5	2	11,8	20
SAC	85	84	98,8	1	1,2	17
Salud	6	4	99,7	2	33,3	5
Seguridad Ciudadana	319	318	81,8	1	0,3	5
Servicios Sociales	33	27	100,0	6	18,2	7
Tráfico	58	58	100,0	0	0,0	8
Urbanismo	19	19	100,0	0	0,0	22
TOTAL	2495	2318		176		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



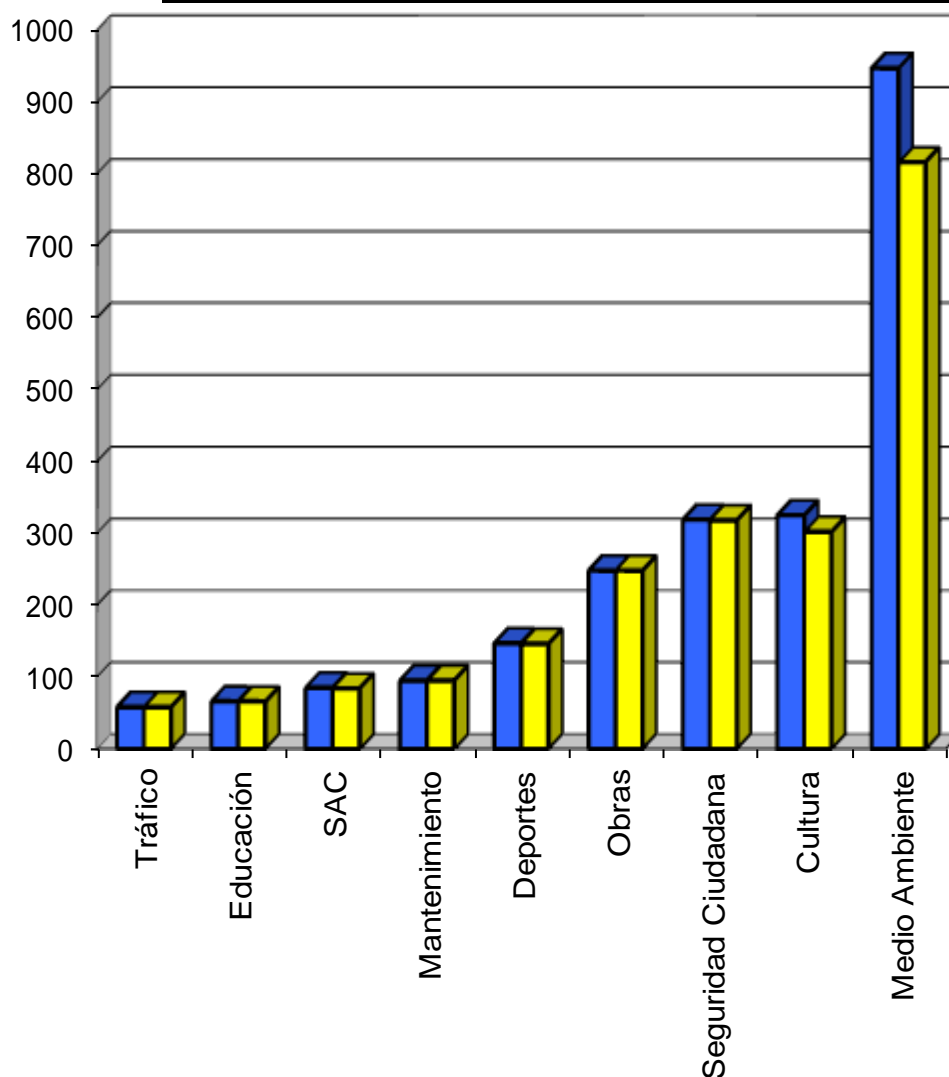
Área	Presentadas	Contestadas
Emsule	0	0
LGMedios	0	0
Consumo	1	1
Empleo	1	1
Juventud	1	1
Participación Ciudadana	2	2
Industrias	4	4
JD La Fortuna	4	0
Salud	6	4

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Recursos Humanos	7	6
Festejos	8	8
Régimen Interior	17	15
Nuevas Tecnologías	18	18
Urbanismo	19	19
Hacienda	27	23
Alcaldía	28	27
Movilidad y Transporte	29	29
Servicios Sociales	33	27

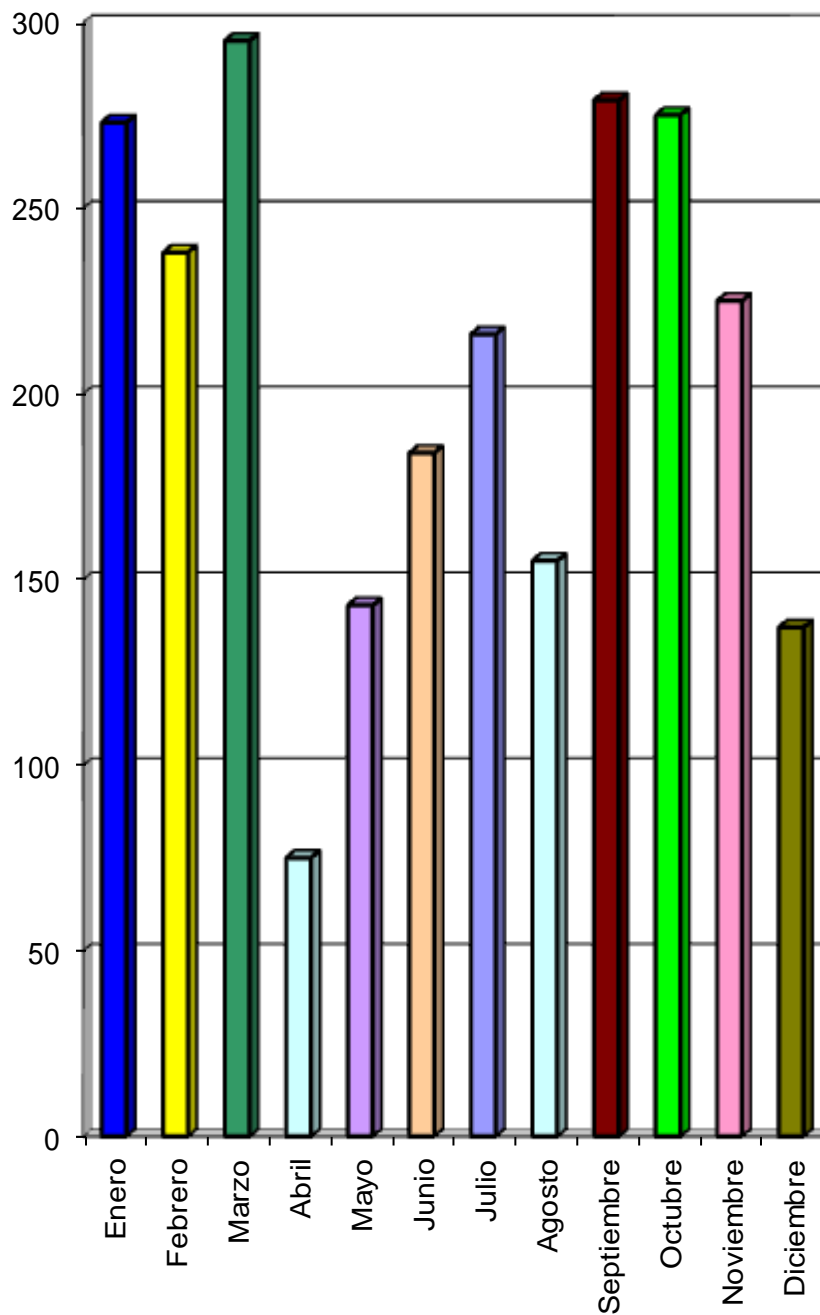
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Tráfico	58	58
Educación	66	66
SAC	85	84
Mantenimiento	95	95
Deportes	147	146
Obras	248	248
Seguridad Ciudadana	319	318
Cultura	325	302
Medio Ambiente	947	816

Presentadas por meses

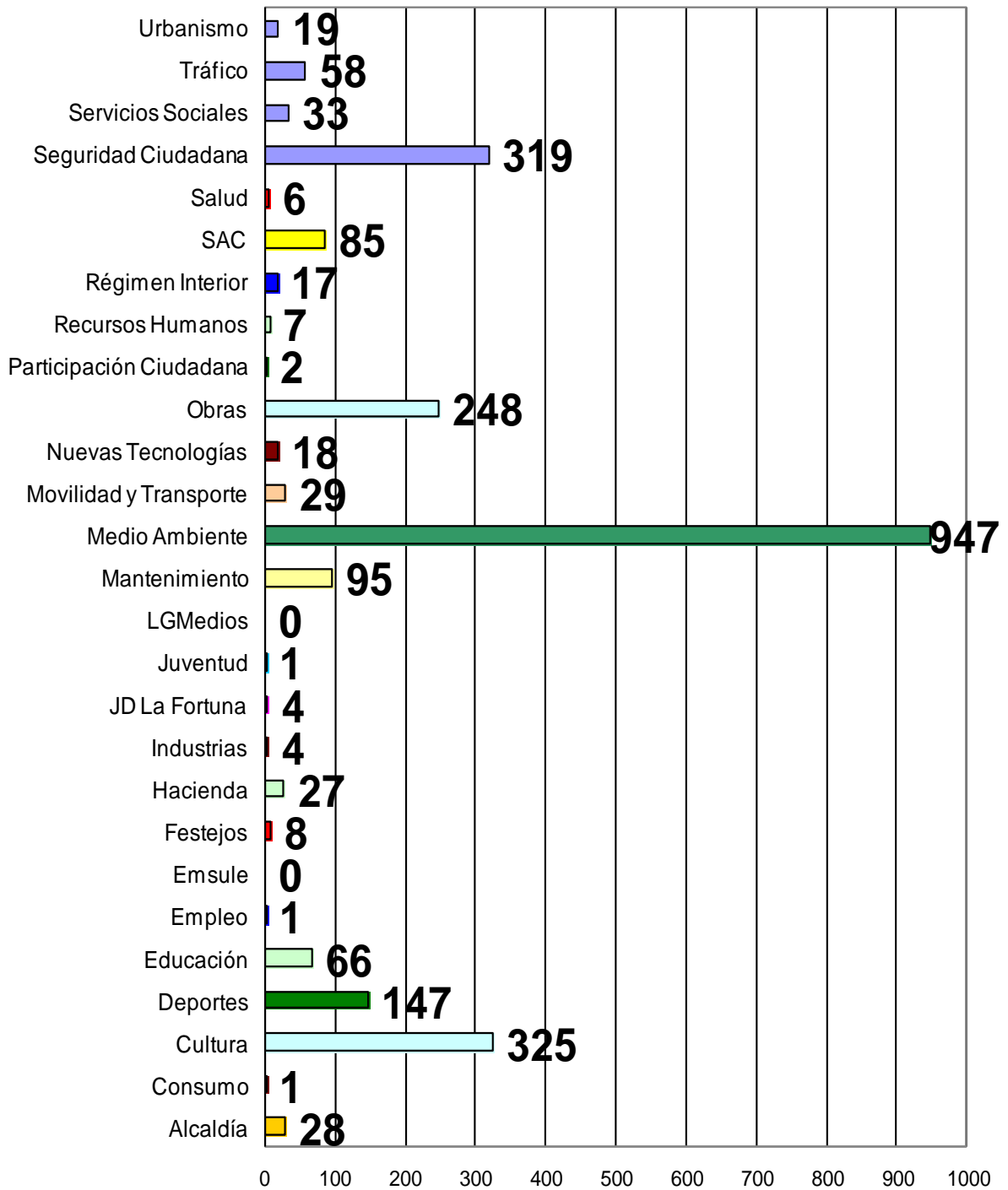
Mes	SyR
Enero	273
Febrero	238
Marzo	295
Abril	75
Mayo	143
Junio	184
Julio	216
Agosto	155
Septiembre	279
Octubre	275
Noviembre	225
Diciembre	137



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	2	1	4	8	5	1	3	0	1	2	1	28
Consumo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cultura	21	24	155	2	2	2	3	3	66	21	11	15	325
Deportes	16	35	42	0	0	8	2	2	2	18	8	14	147
Educación	1	3	25	0	0	0	0	0	21	8	8	0	66
Empleo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Emsule	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Festejos	2	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	8
Hacienda	2	1	0	0	3	6	3	3	2	4	3	0	27
Industrias	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	4
JD La Fortuna	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4
Juventud	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	9	29	10	3	6	2	0	7	9	7	5	8	95
Medio Ambiente	144	62	29	43	71	79	105	76	100	121	73	44	947
Movilidad y Transporte	1	4	1	0	3	1	4	2	4	3	2	4	29
Nuevas Tecnologías	1	1	0	0	0	3	3	2	3	1	4	0	18
Obras	24	32	4	2	18	17	20	25	29	32	25	20	248
Participación Ciudadana	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Recursos Humanos	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	1	0	7
Régimen Interior	11	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	17
SAC	7	7	2	3	1	16	7	8	8	17	3	6	85
Salud	3	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	6
Seguridad Ciudadana	15	21	18	11	26	34	55	16	21	21	67	14	319
Servicios Sociales	3	2	4	4	0	5	1	2	3	4	2	3	33
Tráfico	9	4	1	0	3	4	6	1	7	13	7	3	58
Urbanismo	1	1	1	2	1	0	1	3	3	3	1	2	19
	273	238	295	75	143	184	216	155	279	275	225	137	2495






Presentadas por Área

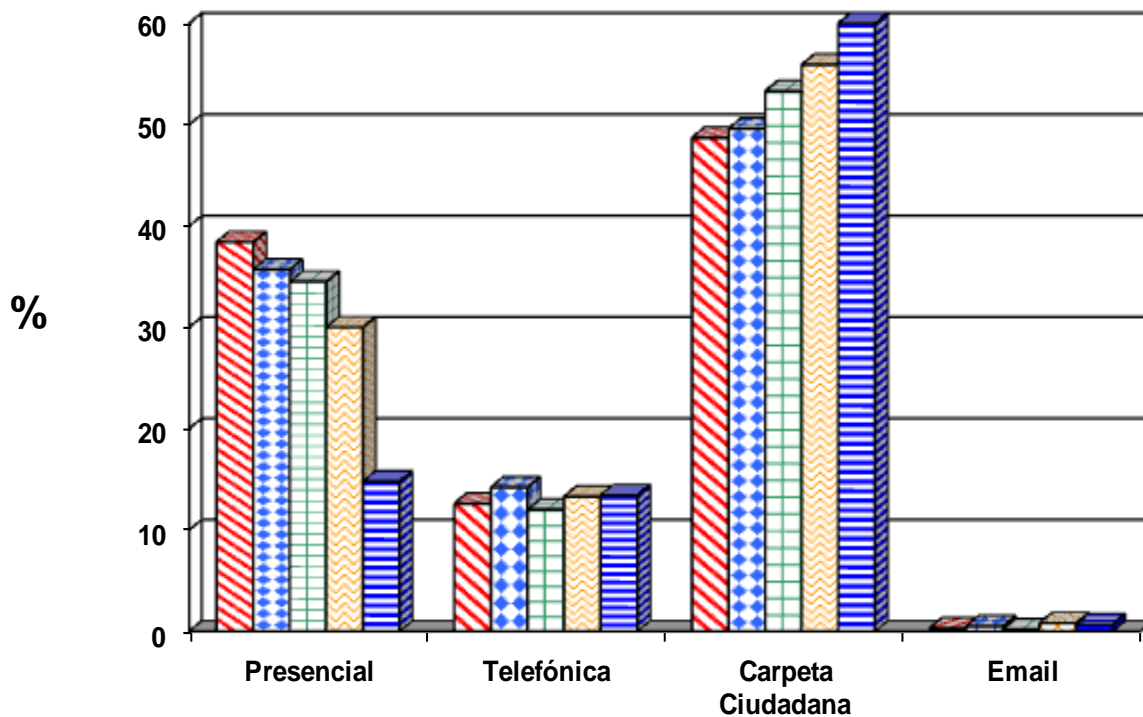


RESUMEN COMPARATIVO



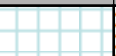
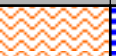

	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.673	2.540	2.231	2.527	2.353
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.839	2.732	2.353	2.764	2.495
Nº de Reclamaciones	2.549	2.437	2.118	2.483	2.244
Nº de Sugerencias	254	255	205	53	226
Nº de Felicitaciones	36	40	30	28	25
Porcentaje de contestadas / presentadas:	97,1 %	97,6 %	97,5 %	94,7 %	92,9 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	75,9 %	71,3 %	67,9 %	70,3 %	60,7 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	12 días	14 días	13 días	16 días	24 días

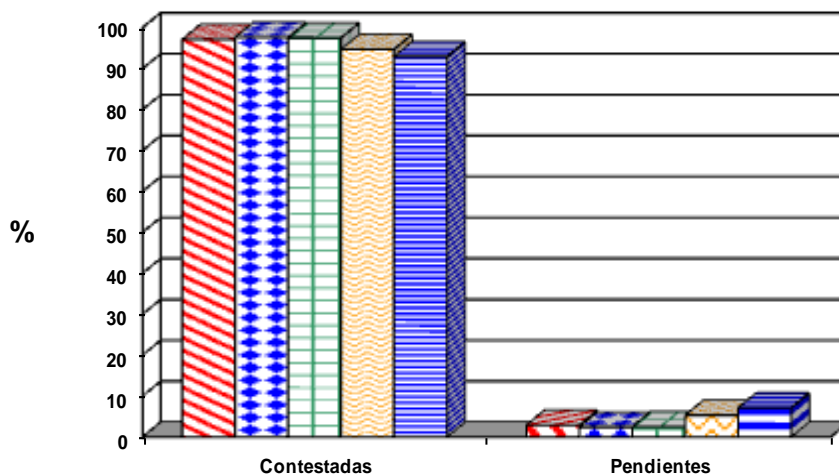
% según Modo de presentación

Modo	2016	2017	2018	2019	2020
					
Presencial	38,4 %	35,7 %	34,5 %	30,0 %	14,8 %
Telefónica	12,6 %	14,2 %	12,0 %	13,3 %	13,4 %
Carpeta Ciudadana	48,7 %	49,6 %	53,3 %	55,9 %	71,1 %
Email	0,3 %	0,5 %	0,2 %	0,8 %	0,7 %




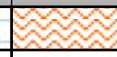



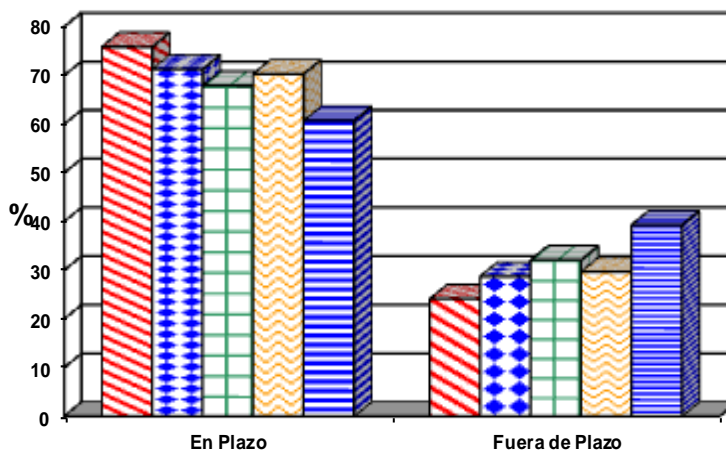
% según Estado

Estado	2016	2017	2018	2019	2020
					
Contestadas	97,1%	97,6%	97,5%	94,7%	92,9%
Pendientes	2,9%	2,4%	2,5%	5,53%	7,1%



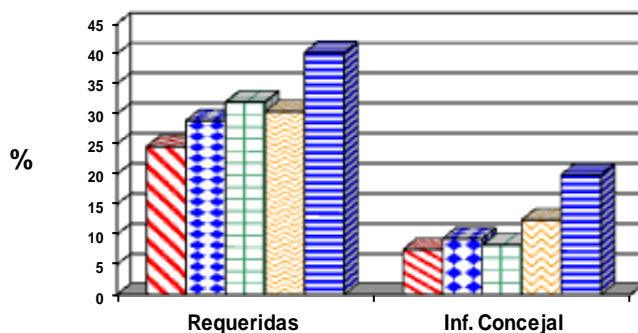
% según Resolución

Resolución	2016	2017	2018	2019	2020
					
En plazo	75,9%	71,3%	67,9%	70,3%	60,7%
Fuera de plazo	24,1%	28,7%	32,1%	29,7%	39,3%



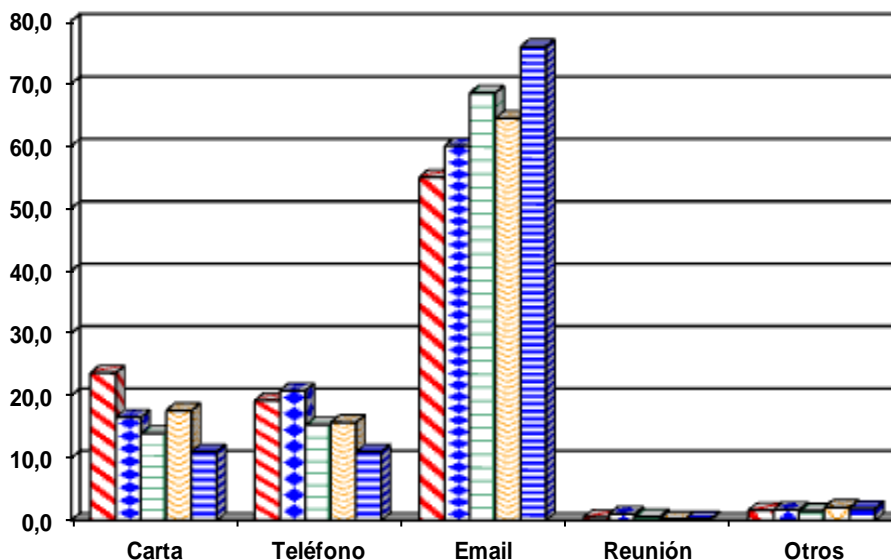
% de Requerimientos

Requerimientos	2016	2017	2018	2019	2020
Requeridas	24,6%	28,9%	32,0%	30,4%	40,2%
Inf. Concejal	7,5%	9,3%	8,3%	12,4%	19,9%



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2016	2017	2018	2019	2020
Carta	23,6%	16,5%	13,9%	17,6%	11,0%
Teléfono	19,2%	20,8%	15,3%	15,7%	11,0%
Email	55,0%	60,0%	68,5%	64,4%	75,9%
Reunión Responsable	0,5%	1,0%	0,6%	0,2%	0,2%
Otros	1,6%	1,7%	1,5%	2,1%	1,9%



Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Alcaldía	6	6	8	6	28	8	22	14	35	8
Consumo	2	5	6	3	1	2	5	1	0	0
Cultura	87	105	112	217	325	9	11	12	10	65
Deportes	588	295	271	286	147	8	10	10	7	10
Educación	142	80	37	52	66	13	28	19	18	18
Empleo	4	3	2	16	1	14	13	5	15	0
EMSULE	2	2	2	5	0	25	1	41	13	0
Festejos	16	25	7	15	8	32	19	6	7	10
Hacienda	27	16	27	17	27	25	18	12	41	17
Industrias	6	14	8	4	4	8	9	8	7	10
J. D. La Fortuna	8	6	16	9	4	43	14	17	3	-
Juventud	10	4	5	6	1	13	4	11	4	1
LGMedios	1	0	0	0	0	69	0	0	0	0
Mantenimiento	176	400	326	189	95	14	10	11	12	13
Medio Ambiente	745	822	644	942	947	14	17	15	19	28
Movilidad y Transporte	20	11	9	17	29	18	12	18	10	29
Nuevas Tecnologías	35	43	39	28	18	28	36	36	127	5
Obras	432	344	324	377	248	15	14	18	20	11
Participación Ciudadana	3	5	17	11	2	15	10	12	11	6
Recursos Humanos	2	13	5	0	7	17	26	8	0	6
Régimen Interior	7	11	5	11	17	2	18	14	43	20
S. A. C.	34	33	50	78	85	3	4	5	9	17
Salud	27	20	16	17	6	13	16	9	39	5
Seguridad Ciudadana	266	335	286	280	319	7	7	8	7	5
Servicios Sociales	71	36	33	69	33	10	8	11	6	7
Tráfico	93	81	89	82	58	20	12	14	14	8
Urbanismo	29	17	9	27	19	27	39	44	31	22