

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2021**

ÍNDICE

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

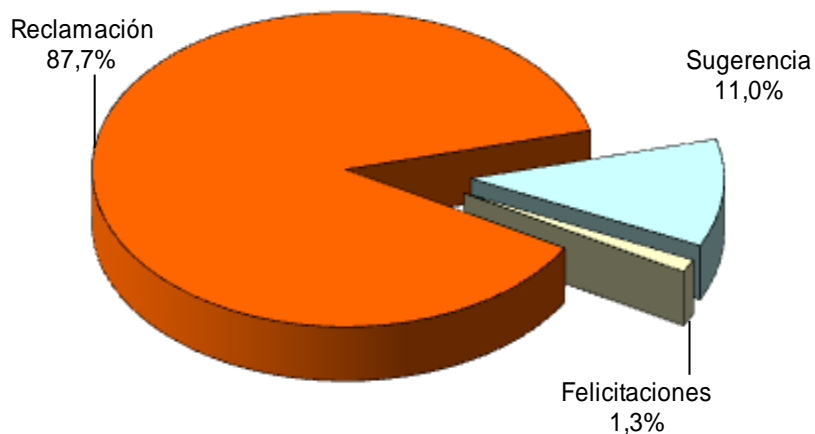
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.886
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.952
Número de Reclamaciones:	2.587
Número de Sugerencias:	326
Número de Felicitaciones:	39
Porcentaje de contestadas / presentadas :	97,9 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	58,7 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	18 días

Datos a fecha 15 de marzo de 2.022

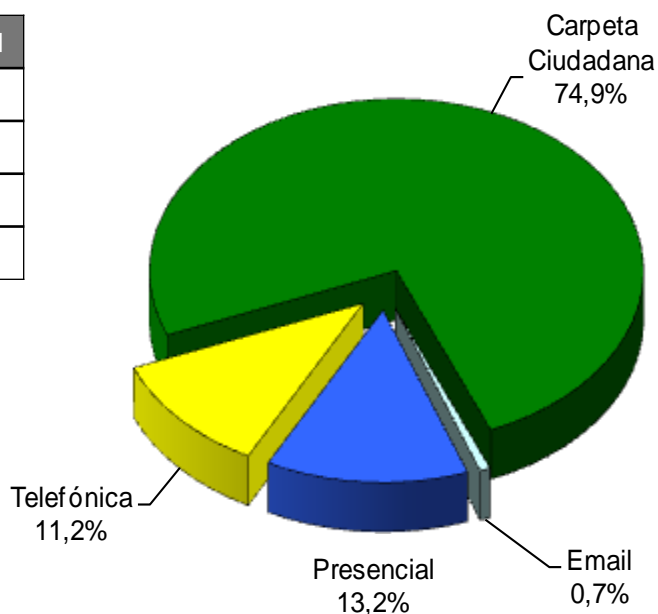
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2587
Sugerencias	326
Felicitaciones	39



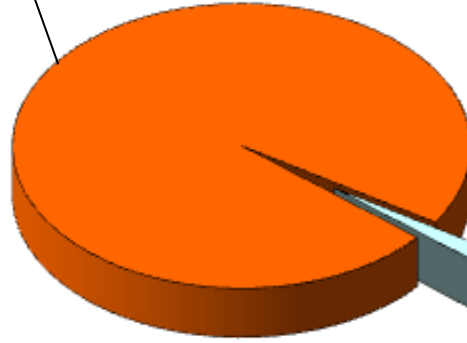
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	391
Telefónica	331
Carpeta Ciudadana	2210
Email	20



Estado

Contestada
97,9%

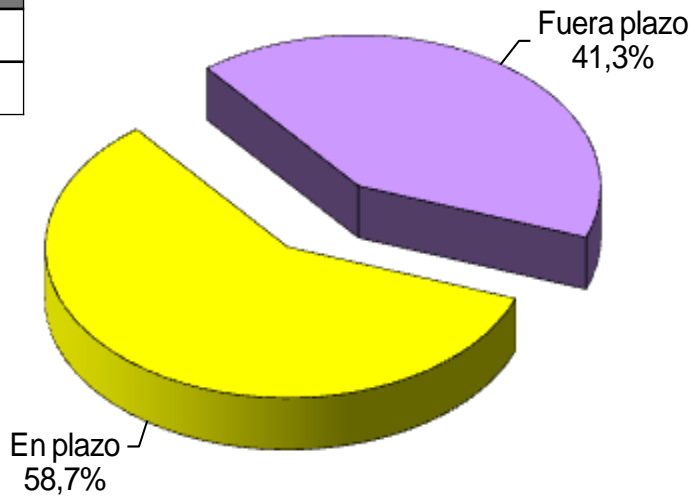


Sin contestar
2,1%

Estado	Cantidad
Contestada	2890
Pendiente de contestar	62

Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1697
Fuera de plazo	1193

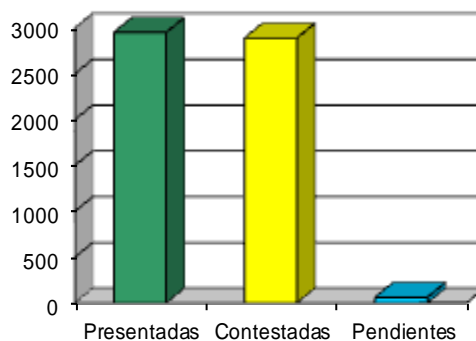


Fuera plazo
41,3%

En plazo
58,7%

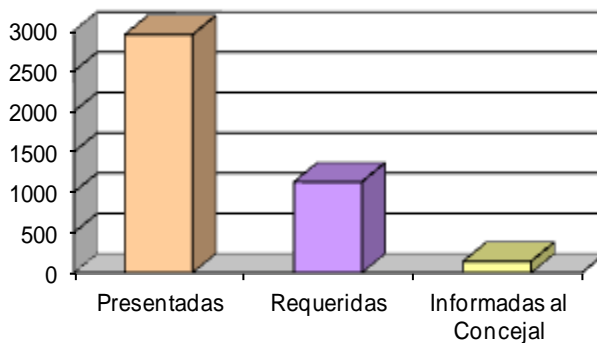
Resolución

Presentadas	2952
Contestadas	2890
Pendientes	62



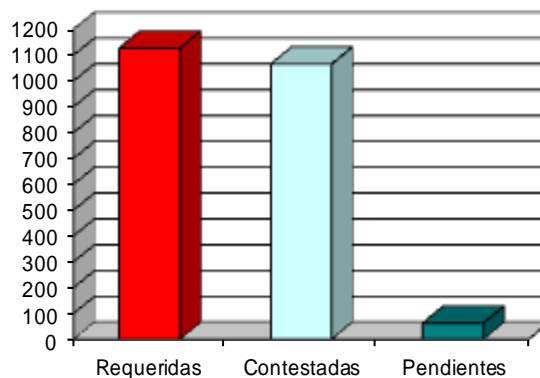
Requerimientos

Presentadas	2952
Requeridas	1127
Informadas al Concejal	142



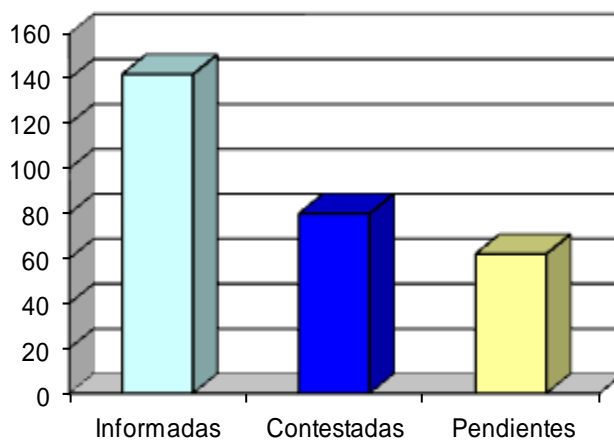
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	1127
Contestadas	1065
Pendientes	62



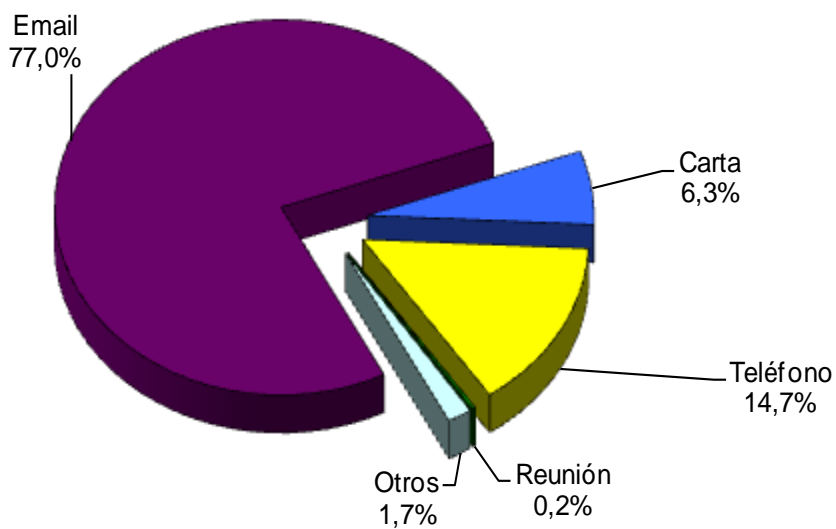
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	142
Contestadas	80
Pendientes	62



Medio de contestación

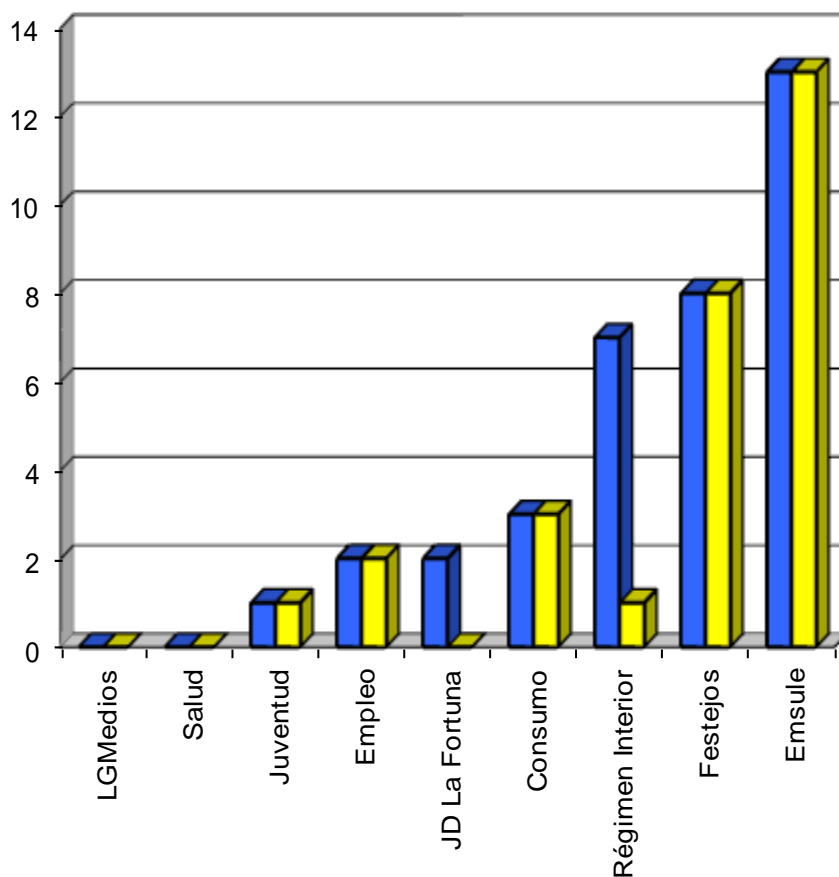
Carta	183
Teléfono	425
Email	2223
Reunión con responsable	7
Otros	50



Resumen por Áreas 2021

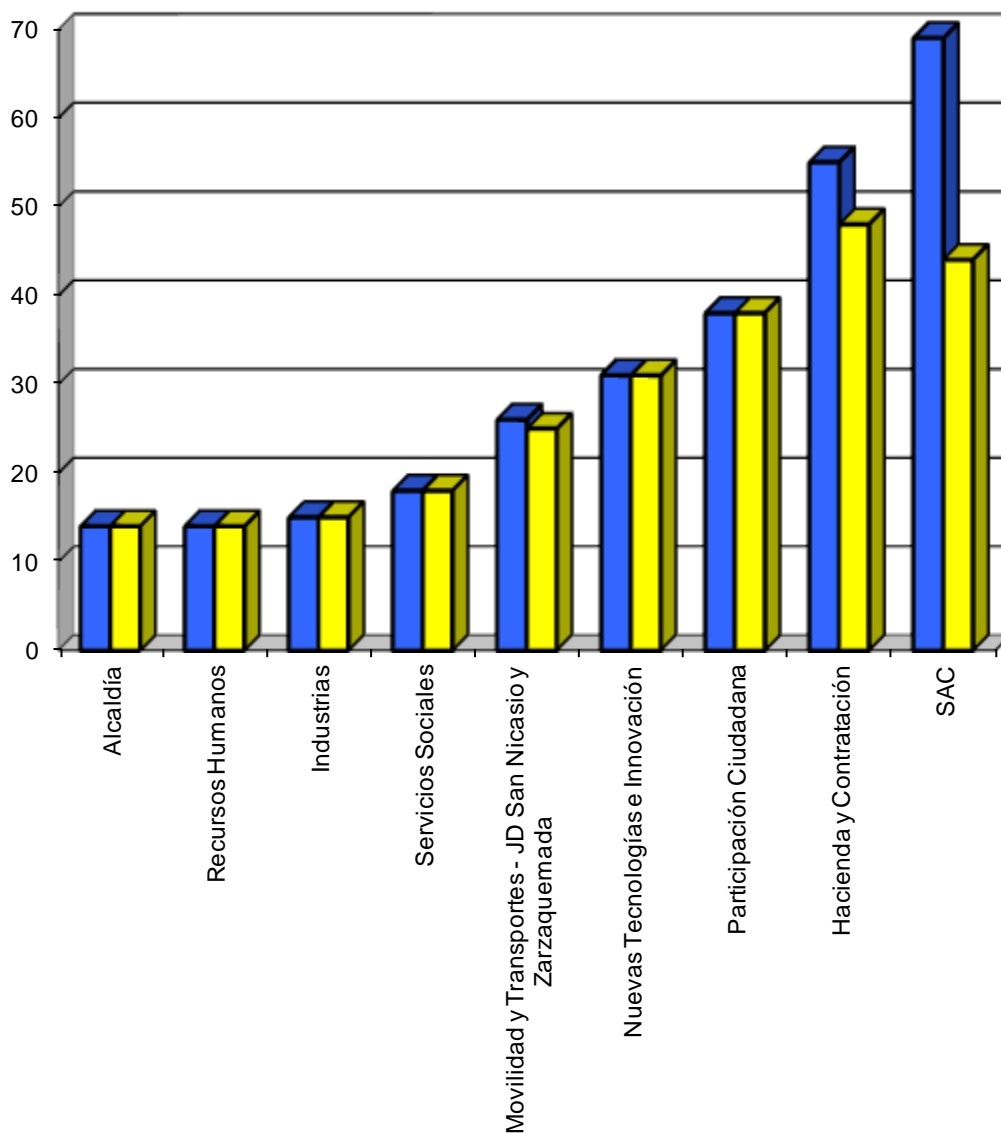
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	14	14	100,0	0	0,0	15
Consumo	3	3	100,0	0	0,0	0
Cultura	138	132	95,7	6	4,3	11
Deportes	307	307	100,0	0	0,0	10
Educación	82	80	97,6	2	2,4	32
Empleo	2	2	100,0	0	0,0	41
Emsule	13	13	100,0	0	0,0	27
Festejos	8	8	100,0	0	0,0	4
Hacienda	55	48	87,3	7	12,7	21
Industrias	15	15	100,0	0	0,0	10
JD La Fortuna	2	0	0,0	2	100,0	-
Juventud	1	1	100,0	0	0,0	6
LGMedios	0	0	0,0	0	0,0	0
Mantenimiento	116	114	98,3	2	1,7	17
Medio Ambiente	1199	1196	99,7	3	0,3	24
Movilidad y Transporte	26	25	96,2	1	3,8	6
Nuevas Tecnologías	31	31	100,0	0	0,0	7
Obras	395	393	99,5	2	0,5	12
Participación Ciudadana	38	38	100,0	0	0,0	5
Recursos Humanos	14	14	100,0	0	0,0	34
Régimen Interior	7	1	14,3	6	85,7	126
SAC	69	44	63,8	25	36,2	9
Salud	0	0	0,0	0	0,0	0
Seguridad Ciudadana	240	237	98,8	3	1,3	8
Servicios Sociales	18	18	100,0	0	0,0	24
Tráfico	77	77	100,0	0	0,0	9
Urbanismo	82	79	96,3	3	3,7	43
TOTAL	2952	2890		62		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



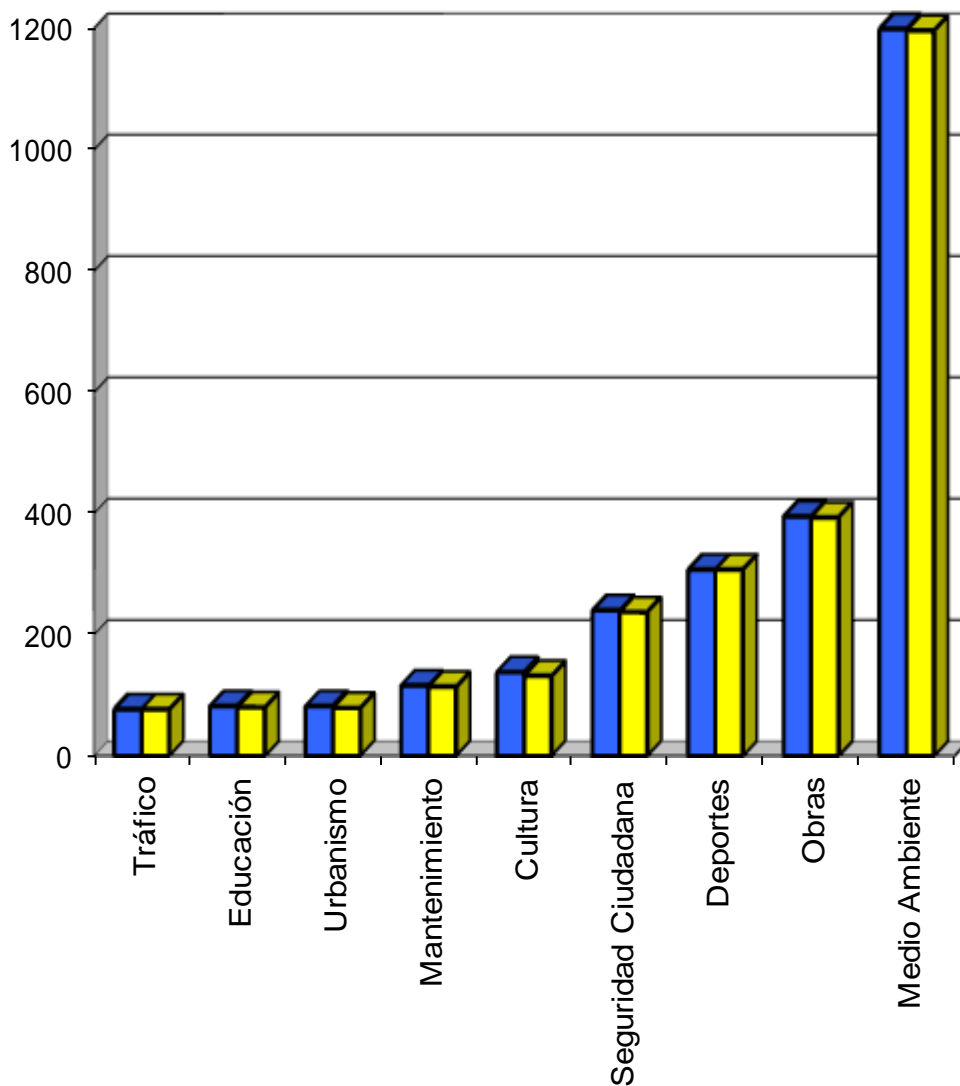
Área	Presentadas	Contestadas
LGMedios	0	0
Salud	0	0
Juventud	1	1
Empleo	2	2
J.D La Fortuna	2	0
Consumo	3	3
Régimen Interior	7	1
Festejos	8	8
Emsule	13	13

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Alcaldía	14	14
Recursos Humanos	14	14
Industrias	15	15
Servicios Sociales	18	18
Movilidad y Transportes. J.D San Nicasio y J.D Zarzaquemada	26	25
Nuevas Tecnologías e Innovación	31	31
Participación Ciudadana	38	38
Hacienda y Contratación	55	48
SAC	69	44

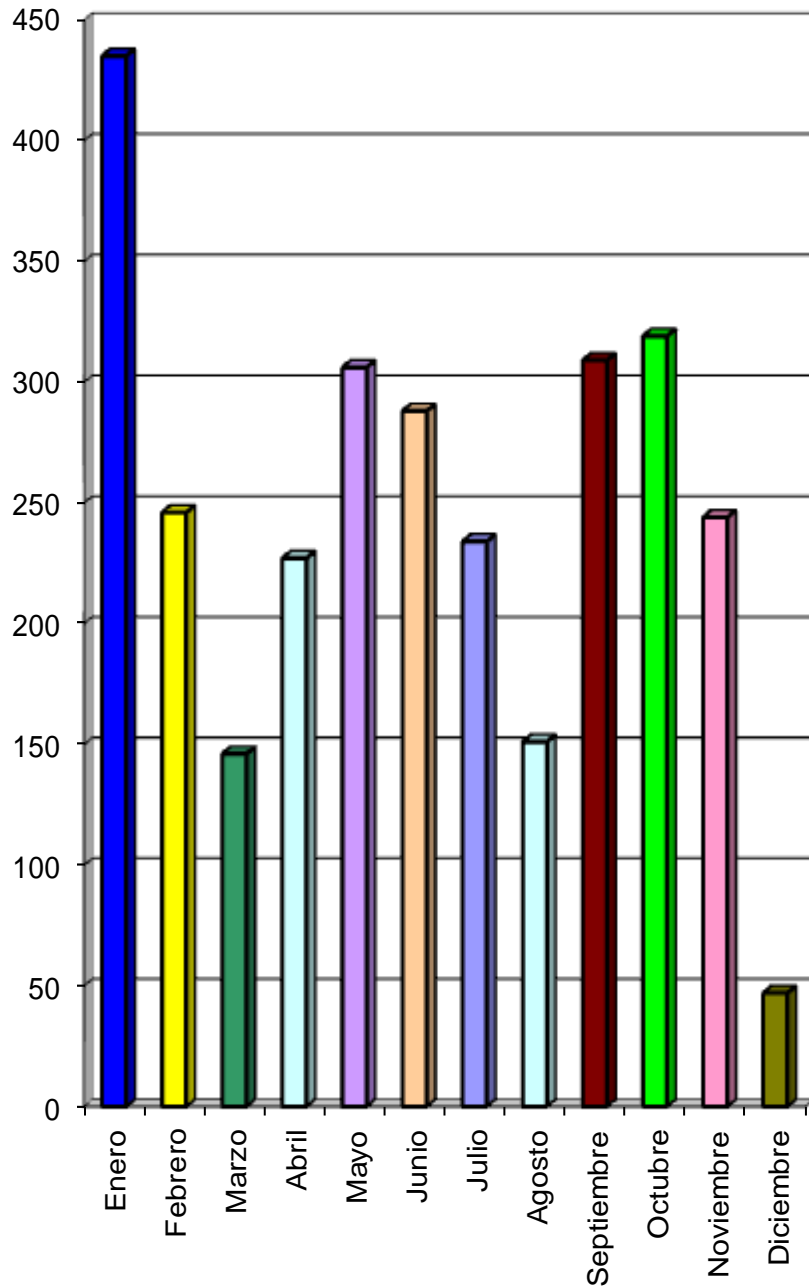
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Tráfico	77	77
Educación	82	80
Urbanismo	82	79
Mantenimiento	116	114
Cultura	138	132
Seguridad Ciudadana	240	237
Deportes	307	307
Obras	395	393
Medio Ambiente	1199	1196

Presentadas por meses

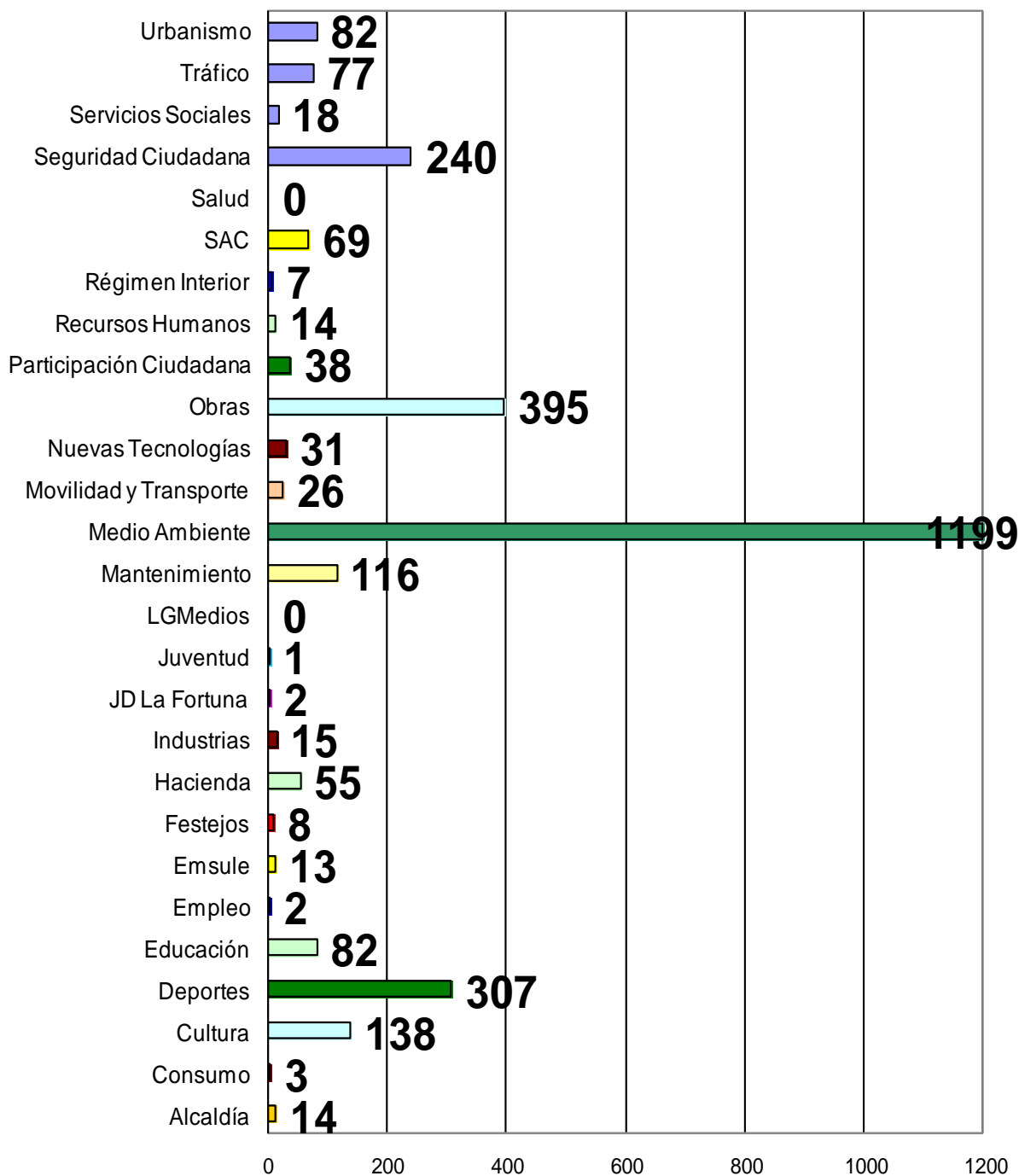
Mes	SyR
Enero	435
Febrero	246
Marzo	146
Abril	227
Mayo	306
Junio	288
Julio	234
Agosto	151
Septiembre	309
Octubre	319
Noviembre	244
Diciembre	47



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	2	2	0	1	0	3	0	2	1	3	0	0	14
Consumo	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Cultura	1	12	10	9	20	7	1	1	32	15	21	9	138
Deportes	10	20	7	20	21	31	23	26	48	53	21	27	307
Educación	1	15	0	0	1	0	2	1	16	34	12	0	82
Empleo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Emsule	0	7	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	13
Festejos	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	8
Hacienda	4	1	3	3	15	8	3	4	4	7	2	1	55
Industrias	0	0	1	0	0	4	0	4	5	1	0	0	15
JD La Fortuna	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Juventud	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	30	6	0	5	7	8	4	0	9	4	42	1	116
Medio Ambiente	305	84	51	105	146	129	114	69	84	67	38	7	1199
Movilidad y Transporte	0	0	2	2	3	2	0	2	7	4	4	0	26
Nuevas Tecnologías	2	11	0	4	3	3	2	1	2	2	1	0	31
Obras	50	37	23	26	36	35	25	14	53	61	34	1	395
Participación Ciudadana	1	0	23	4	2	0	0	0	8	0	0	0	38
Recursos Humanos	1	1	1	2	0	0	0	0	0	7	2	0	14
Régimen Interior	1	0	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	7
SAC	5	3	2	14	15	8	2	2	5	4	9	0	69
Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad Ciudadana	15	17	13	13	20	40	50	15	21	21	15	0	240
Servicios Sociales	2	1	1	4	3	0	1	1	2	0	2	1	18
Tráfico	2	10	4	9	7	4	6	6	7	20	2	0	77
Urbanismo	1	19	3	3	3	5	0	1	4	6	37	0	82
	435	246	146	227	306	288	234	151	309	319	244	47	2952






Presentadas por Área

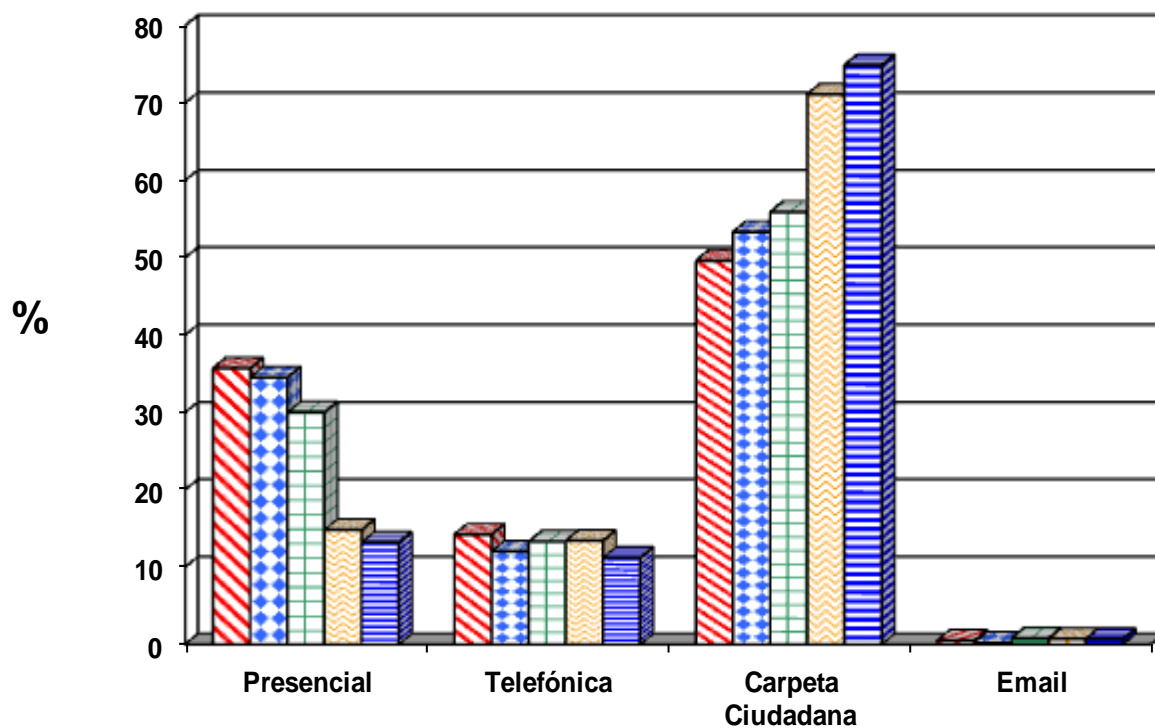


RESUMEN COMPARATIVO



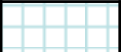


	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.540	2.231	2.527	2.353	2.886
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.732	2.353	2.764	2.495	2.952
Nº de Reclamaciones	2.437	2.118	2.483	2.244	2.587
Nº de Sugerencias	255	205	53	226	326
Nº de Felicitaciones	40	30	28	25	39
Porcentaje de contestadas / presentadas:	97,6 %	97,5 %	94,7 %	92,9 %	97,9 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	71,3 %	67,9 %	70,3 %	60,7 %	58,7 %
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	14 días	13 días	16 días	24 días	18 días

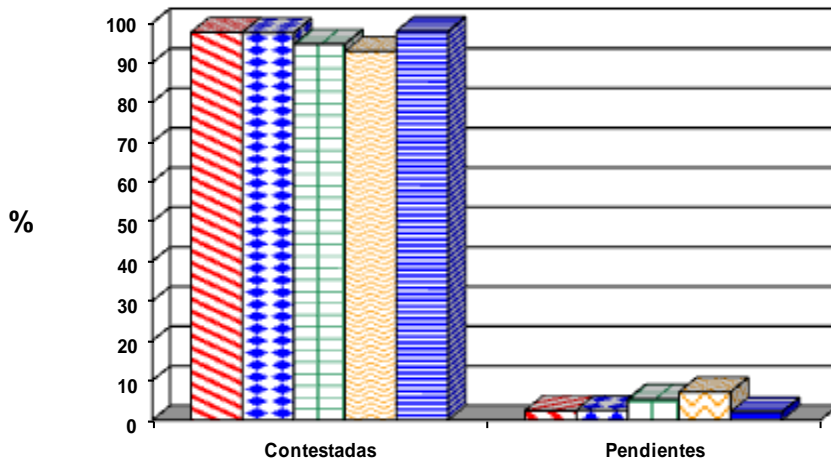
% según Modo de presentación

Modo	2017	2018	2019	2020	2021
					
Presencial	35,7 %	34,5 %	30,0 %	14,8 %	13,2 %
Telefónica	14,2 %	12,0 %	13,3 %	13,4 %	11,2 %
Carpeta Ciudadana	49,6 %	53,3 %	55,9 %	71,1 %	74,9 %
Email	0,5 %	0,2 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %








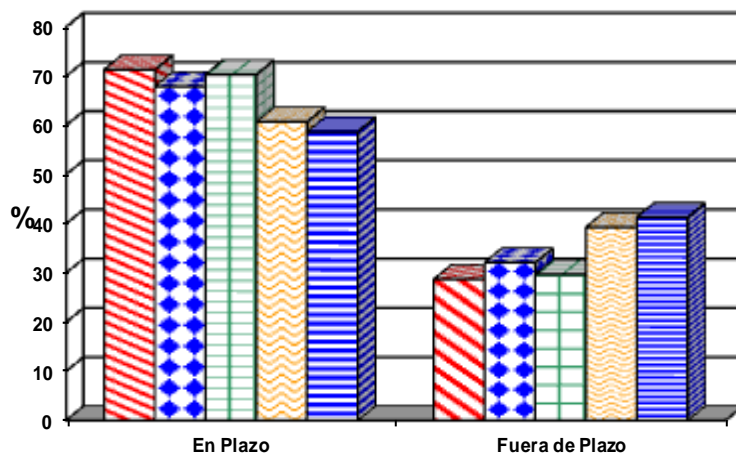
% según Estado

Estado	2017	2018	2019	2020	2021
					
Contestadas	97,6%	97,5%	94,7%	92,9%	97,9%
Pendientes	2,4%	2,5%	5,53%	7,1%	2,1 %



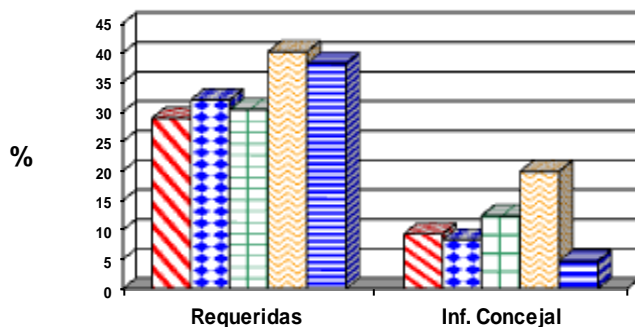
% según Resolución

Resolución	2017	2018	2019	2020	2021
					
En plazo	71,3%	67,9%	70,3%	60,7%	58,7 %
Fuera de plazo	28,7%	32,1%	29,7%	39,3%	41,3 %



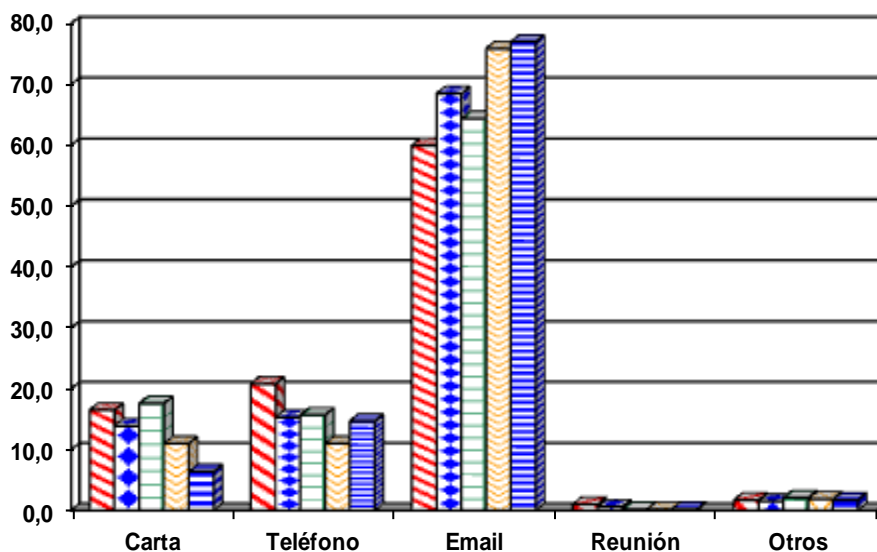
% de Requerimientos

Requerimientos	2017	2018	2019	2020	2021
Requeridas	28,9%	32,0%	30,4%	40,2%	38,2 %
Inf. Concejal	9,3%	8,3%	12,4%	19,9%	4,7 %



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2017	2018	2019	2020	2021
Carta	16,5%	13,9%	17,6%	11,0%	6,4%
Teléfono	20,8%	15,3%	15,7%	11,0%	14,7%
Email	60,0%	68,5%	64,4%	75,9%	77,0%
Reunión Responsable	1,0%	0,6%	0,2%	0,2%	0,2%
Otros	1,7%	1,5%	2,1%	1,9%	1,7%



Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Alcaldía	6	8	6	28	14	22	14	35	8	15
Consumo	5	6	3	1	3	5	1	0	0	0
Cultura	105	112	217	325	138	11	12	10	65	11
Deportes	295	271	286	147	307	10	10	7	10	10
Educación	80	37	52	66	82	28	19	18	18	32
Empleo	3	2	16	1	2	13	5	15	0	41
EMSULE	2	2	5	0	13	1	41	13	0	27
Festejos	25	7	15	8	8	19	6	7	10	4
Hacienda	16	27	17	27	55	18	12	41	17	21
Industrias	14	8	4	4	15	9	8	7	10	10
J. D. La Fortuna	6	16	9	4	2	14	17	3	-	-
Juventud	4	5	6	1	1	4	11	4	1	6
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	400	326	189	95	116	10	11	12	13	17
Medio Ambiente	822	644	942	947	1199	17	15	19	28	24
Movilidad y Transporte	11	9	17	29	26	12	18	10	29	6
Nuevas Tecnologías	43	39	28	18	31	36	36	127	5	7
Obras	344	324	377	248	395	14	18	20	11	12
Participación Ciudadana	5	17	11	2	38	10	12	11	6	5
Recursos Humanos	13	5	0	7	14	26	8	0	6	34
Régimen Interior	11	5	11	17	7	18	14	43	20	126
S. A. C.	33	50	78	85	69	4	5	9	17	9
Salud	20	16	17	6	0	16	9	39	5	-
Seguridad Ciudadana	335	286	280	319	240	7	8	7	5	8
Servicios Sociales	36	33	69	33	18	8	11	6	7	24
Tráfico	81	89	82	58	77	12	14	14	8	9
Urbanismo	17	9	27	19	82	39	44	31	22	43