

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Informe Estadístico

Año 2022

ÍNDICE

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

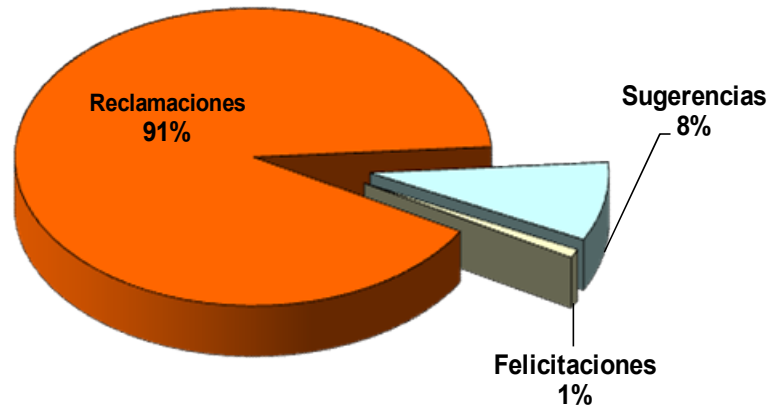
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.169
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.287
Número de Reclamaciones:	2.071
Número de Sugerencias:	195
Número de Felicitaciones:	21
Porcentaje de contestadas / presentadas:	92,4 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	51,8 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	20 días

Datos a fecha 06 de marzo de 2.023

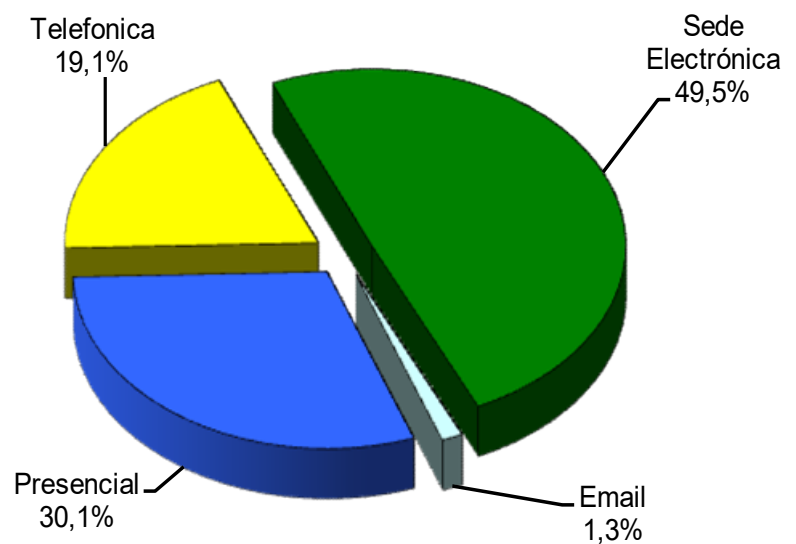
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2071
Sugerencias	195
Felicitaciones	21



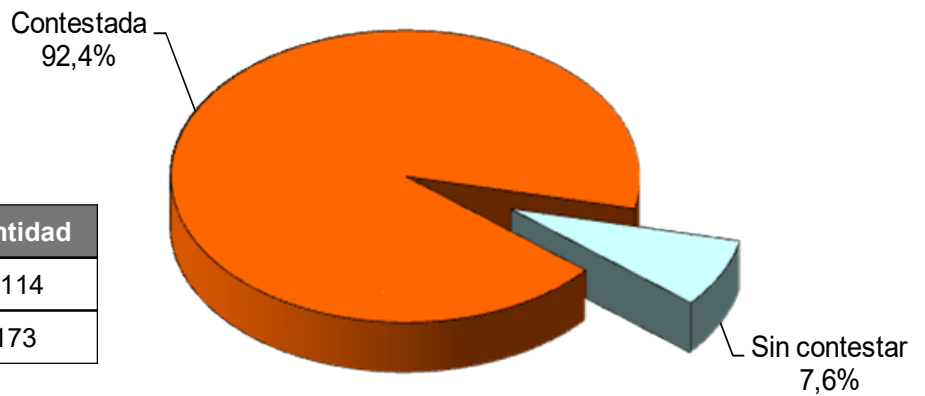
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	688
Telefónica	436
Sede electrónica	1133
Email	30



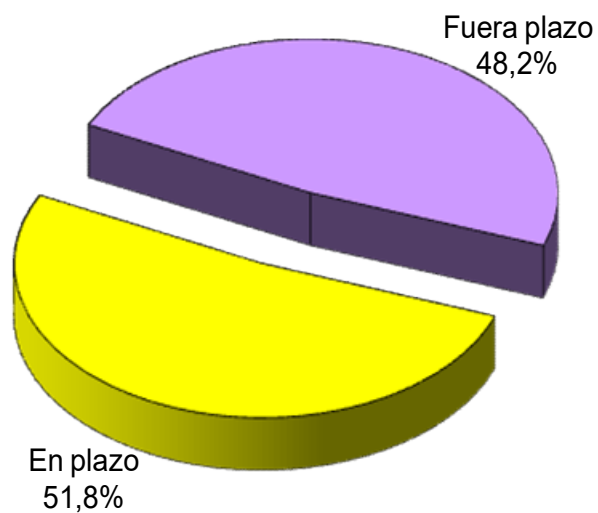
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2114
Pendiente de contestar	173



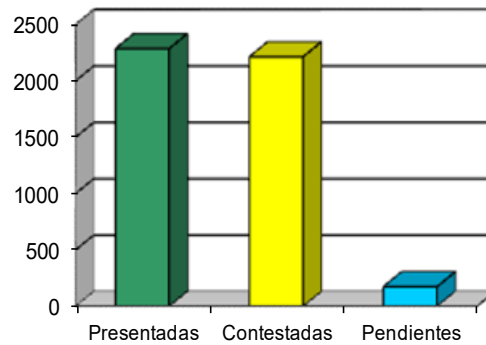
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1094
Fuera de plazo	1020



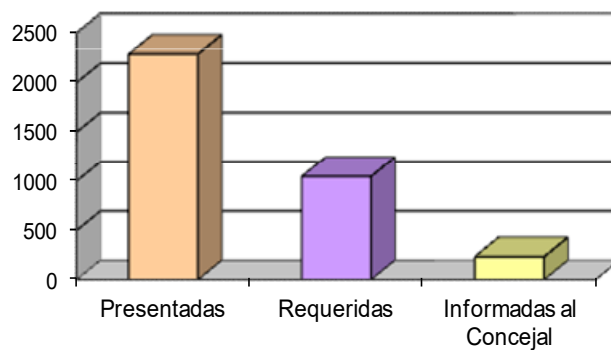
Resolución

Presentadas	2287
Contestadas	2114
Pendientes	173



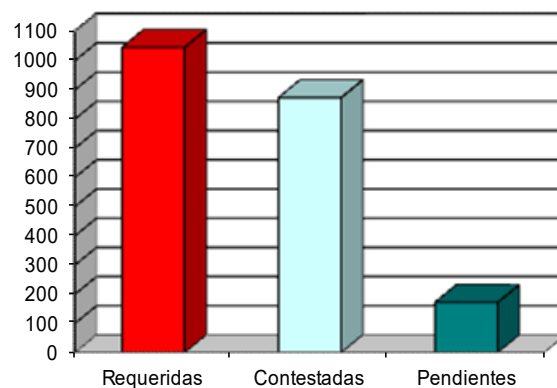
Requerimientos

Presentadas	2287
Requeridas	1045
Informadas al Concejal	232



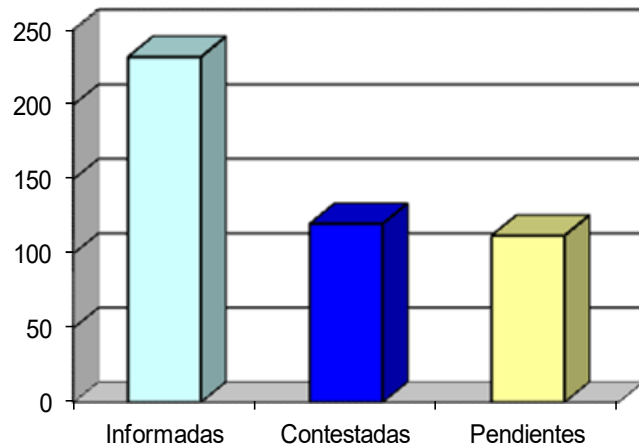
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	1045
Contestadas	873
Pendientes	172



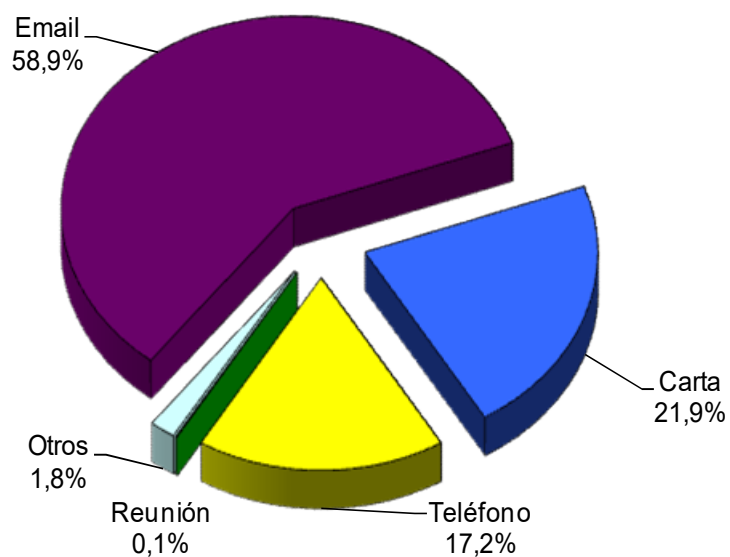
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	232
Contestadas	120
Pendientes	112



Medio de contestación

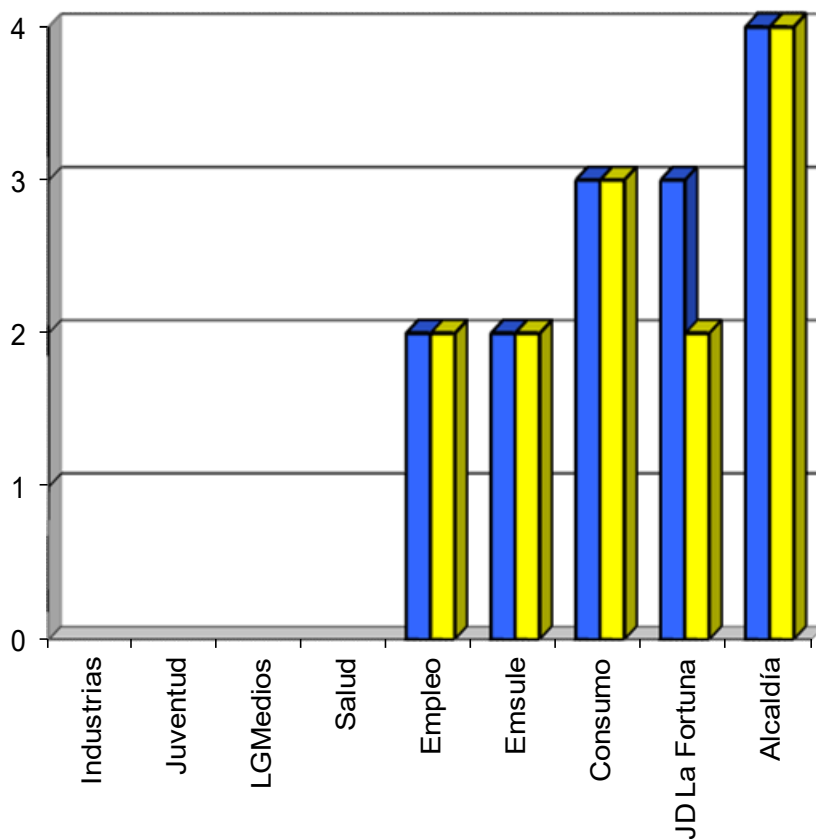
Carta	464
Teléfono	364
Email	1246
Reunión con responsable	2
Otros	38



Resumen por Áreas 2022

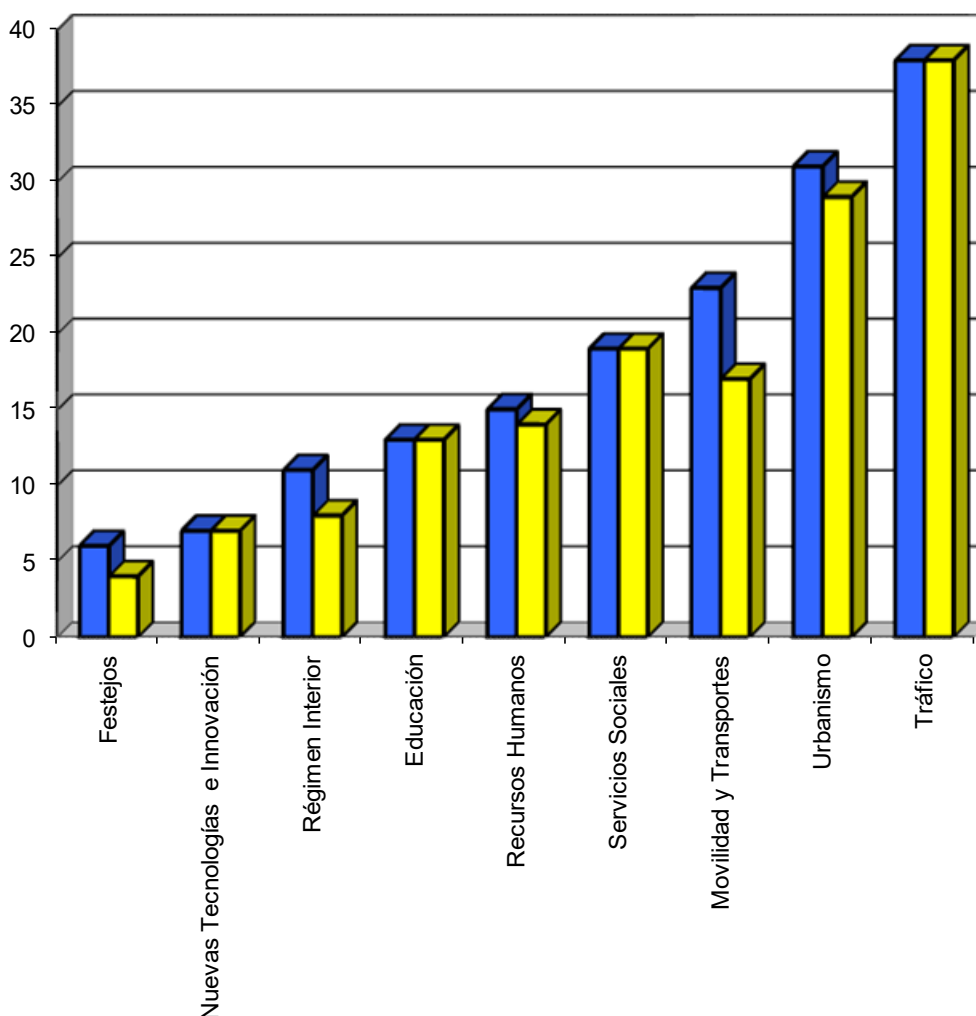
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	4	4	100,0	0	0,0	12
Consumo	3	3	100,0	0	0,0	1
Cultura	175	167	95,4	8	4,6	11
Deportes	328	324	98,8	4	1,2	14
Educación	13	13	100,0	0	0,0	38
Empleo	2	2	100,0	0	0,0	2
Emsule	2	2	100,0	0	0,0	2
Festejos	6	4	66,7	2	33,3	2
Hacienda	40	20	50,0	20	50,0	10
Industrias	0	0	0,0	0	0,0	-
JD La Fortuna	3	2	66,7	1	33,3	2
Juventud	0	0	0,0	0	0,0	-
LGMedios	0	0	0,0	0	0,0	-
Mantenimiento	274	267	97,4	7	2,6	19
Medio Ambiente	642	590	91,9	52	8,1	26
Movilidad y Transporte	23	17	73,9	6	26,1	6
Nuevas Tecnologías	7	7	100,0	0	0,0	20
Obras	360	345	95,8	15	4,2	17
Participación Ciudadana	42	42	100,0	0	0,0	14
Recursos Humanos	15	14	93,3	1	6,7	24
Régimen Interior	11	8	72,7	3	27,3	20
SAC	85	53	62,4	32	37,6	17
Salud	0	0	0,0	0	0,0	-
Seguridad Ciudadana	164	144	87,8	20	12,2	37
Servicios Sociales	19	19	100,0	0	0,0	9
Tráfico	38	38	100,0	0	0,0	16
Urbanismo	31	29	93,5	2	6,5	10
TOTAL	2287	2114		173		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



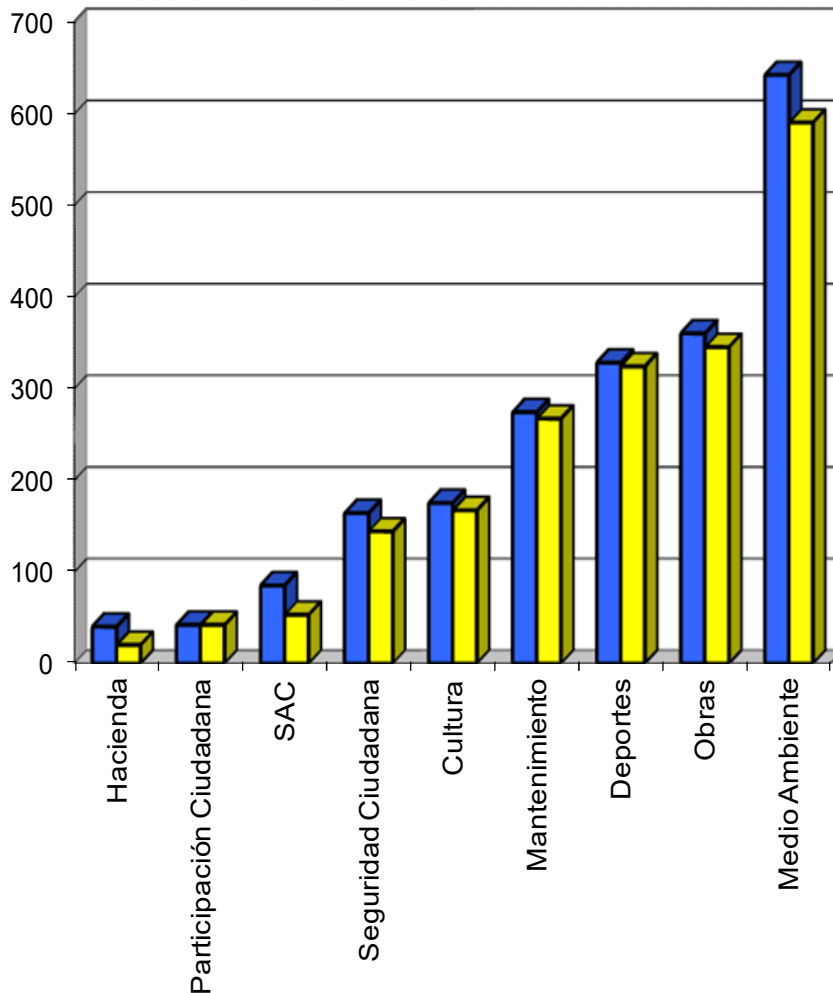
Área	Presentadas	Contestadas
Industrias	0	0
Juventud	0	0
LGMedios	0	0
Salud	0	0
Empleo	2	2
Emsule	2	2
Consumo	3	3
JD La Fortuna	3	2
Alcaldía	4	4

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Festejos	6	4
Nuevas Tecnologías e Innovación	7	7
Régimen Interior	11	8
Educación	13	13
Recursos Humanos	15	14
Servicios Sociales	19	19
Movilidad y Transportes	23	17
Urbanismo	31	29
Tráfico	38	38

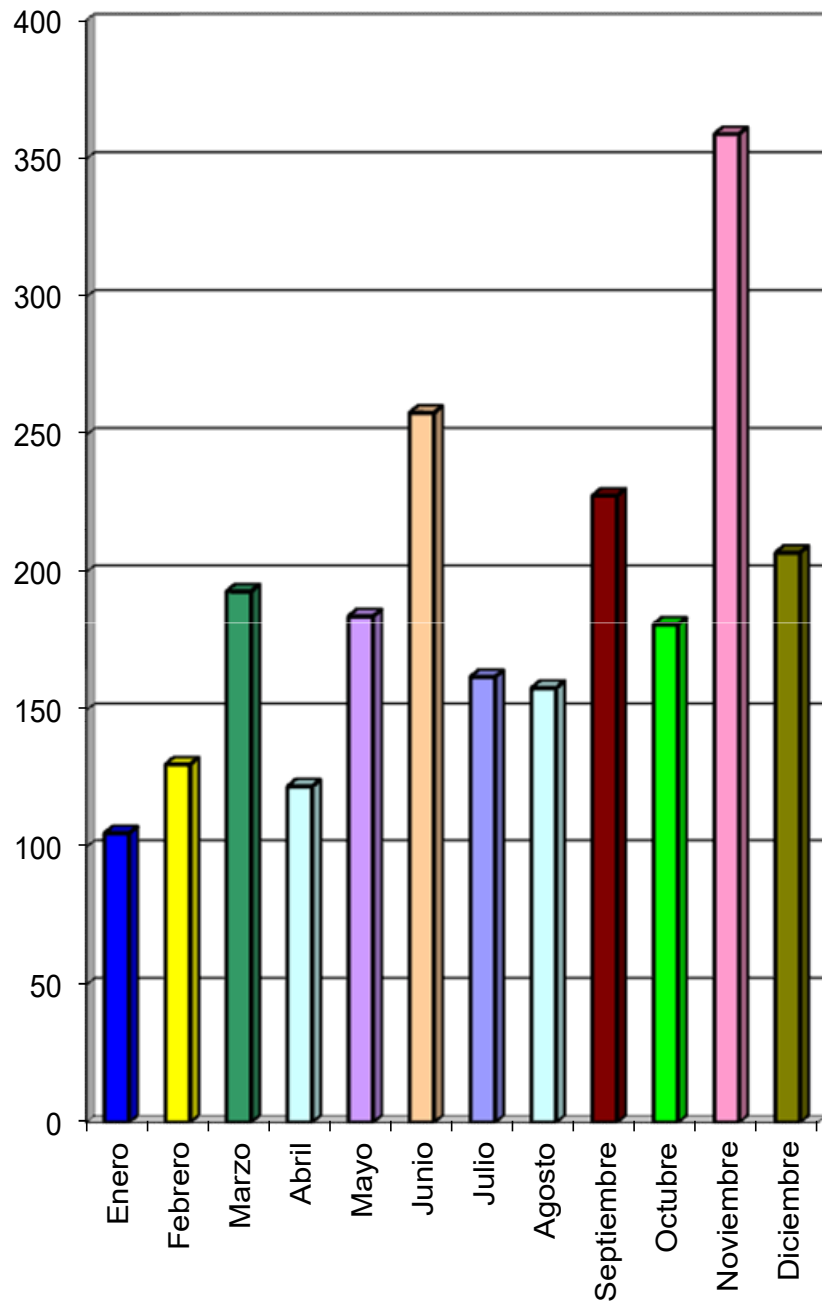
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Hacienda	40	20
Participación Ciudadana	42	42
SAC	85	53
Seguridad Ciudadana	164	144
Cultura	175	167
Mantenimiento	274	267
Deportes	328	324
Obras	360	345
Medio Ambiente	642	590

Presentadas por meses

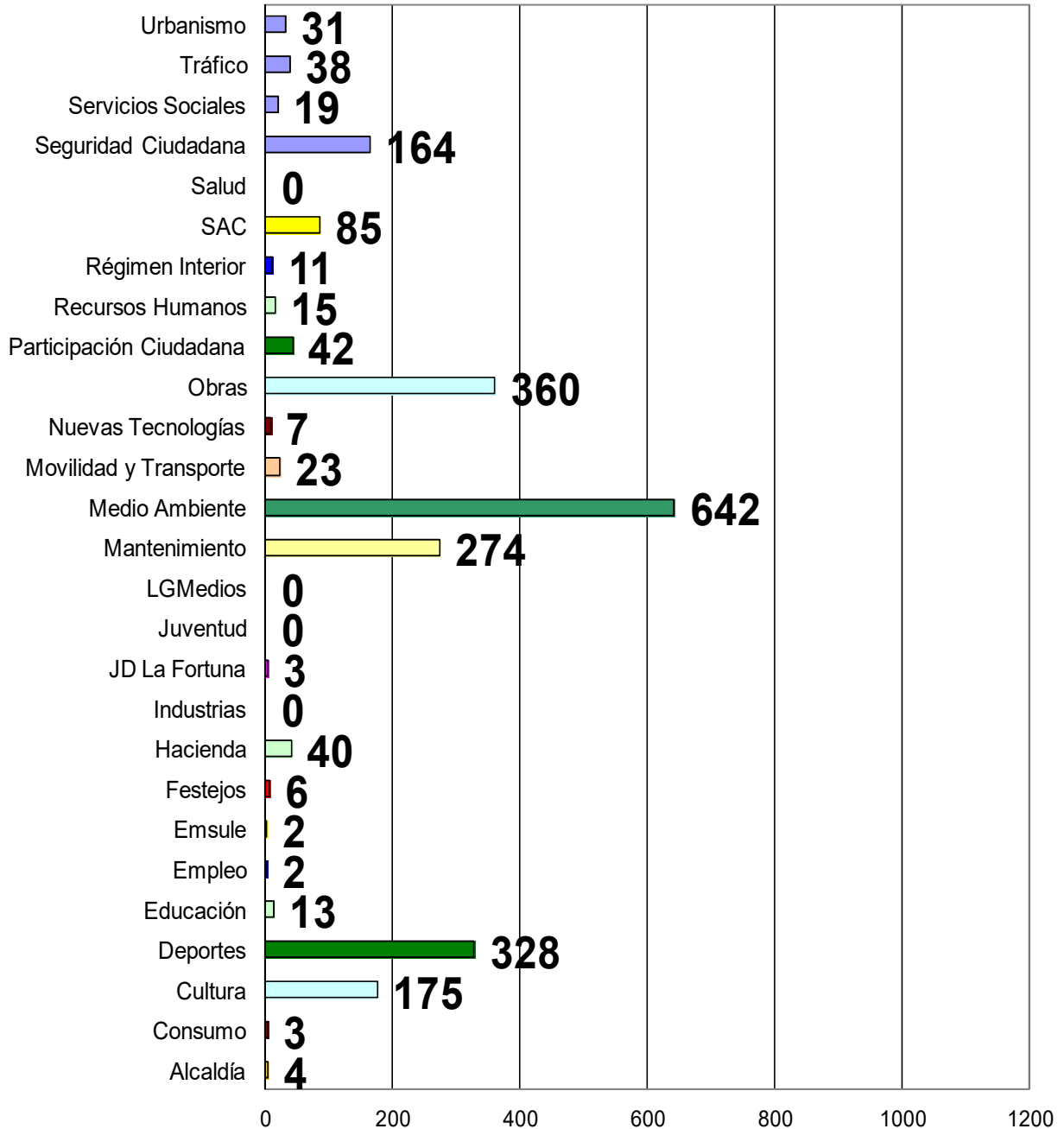
Mes	SyR
Enero	105
Febrero	130
Marzo	193
Abril	122
Mayo	184
Junio	258
Julio	162
Agosto	158
Septiembre	228
Octubre	181
Noviembre	359
Diciembre	207



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	4
Consumo	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
Cultura	2	5	26	12	10	7	4	16	52	20	8	13	175
Deportes	5	12	29	22	41	33	37	19	20	16	44	50	328
Educación	0	1	2	3	2	3	0	0	0	0	0	2	13
Empleo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Emsule	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Festejos	0	0	0	2	0	1	0	2	0	0	1	0	6
Hacienda	3	0	5	1	2	6	2	2	1	3	7	8	40
Industrias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JD La Fortuna	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	5	5	10	18	12	34	6	9	10	52	101	12	274
Medio Ambiente	41	42	56	34	62	82	60	60	58	30	72	45	642
Movilidad y Transporte	3	2	3	1	1	3	1	3	0	3	2	1	23
Nuevas Tecnologías	0	0	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	7
Obras	29	25	17	14	22	35	14	21	38	32	67	46	360
Participación Ciudadana	0	0	2	0	3	2	2	0	26	7	0	0	42
Recursos Humanos	0	0	1	0	1	0	10	1	0	0	2	0	15
Régimen Interior	0	2	1	0	1	2	2	2	0	0	1	0	11
SAC	1	9	5	4	11	20	5	3	7	3	13	4	85
Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad Ciudadana	12	16	15	7	7	20	11	10	7	8	32	19	164
Servicios Sociales	0	3	3	0	0	0	0	1	3	2	3	4	19
Tráfico	2	4	12	0	4	2	2	4	1	4	3	0	38
Urbanismo	2	4	2	2	2	1	6	3	5	1	1	2	31
	105	130	193	122	184	258	162	158	228	181	359	207	2287






Presentadas por Área

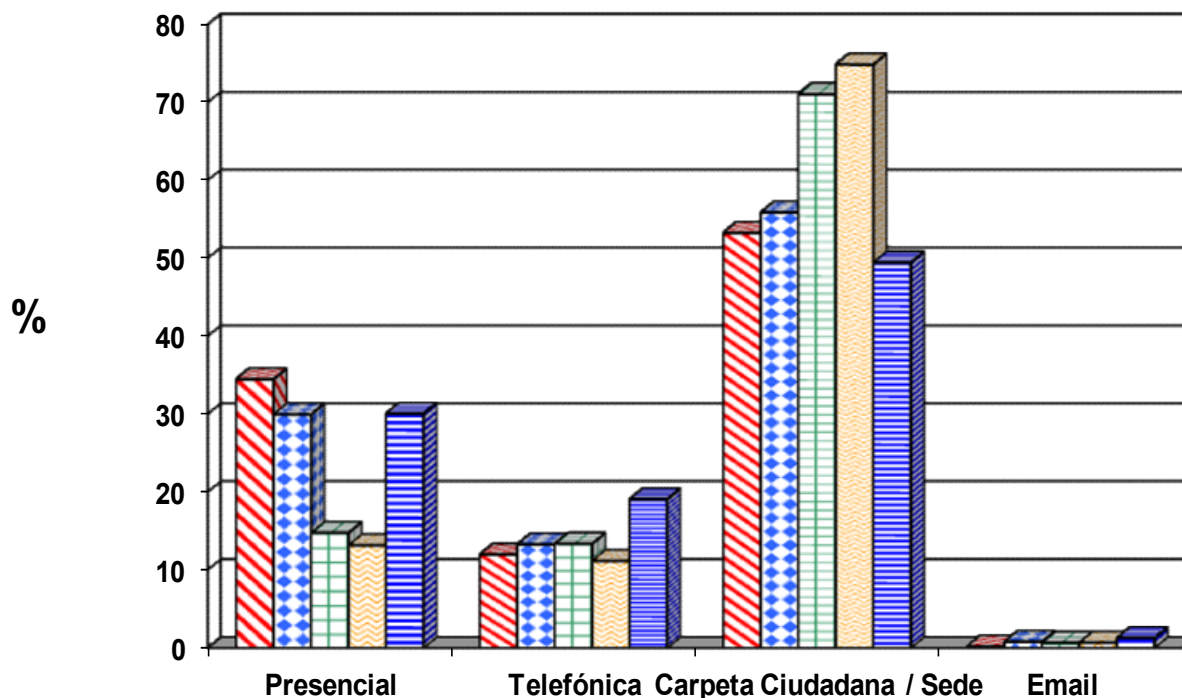


RESUMEN COMPARATIVO

	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.231	2.527	2.353	2.886	2.169
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.353	2.764	2.495	2.952	2.287
Nº de Reclamaciones	2.118	2.483	2.244	2.587	2.071
Nº de Sugerencias	205	53	226	326	195
Nº de Felicitaciones	30	28	25	39	21
Porcentaje de contestadas / presentadas:	97,5 %	94,7 %	92,9 %	97,9 %	92,4%
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	67,9 %	70,3 %	60,7 %	58,7 %	51,8%
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	13 días	16 días	24 días	18 días	20 días

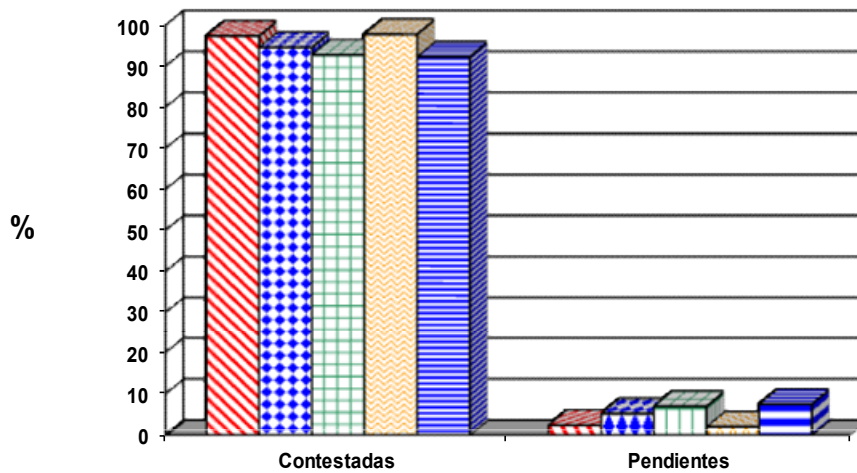
% según Modo de presentación

Modo	2018	2019	2020	2021	2022
					
Presencial	34,5 %	30,0 %	14,8 %	13,2 %	30,1 %
Telefónica	12,0 %	13,3 %	13,4 %	11,2 %	19,1 %
Carpeta Ciudadana / Sede electrónica *	53,3 %	55,9 %	71,1 %	74,9 %	49,5 % *
Email	0,2 %	0,8 %	0,7 %	0,7 %	1,3 %



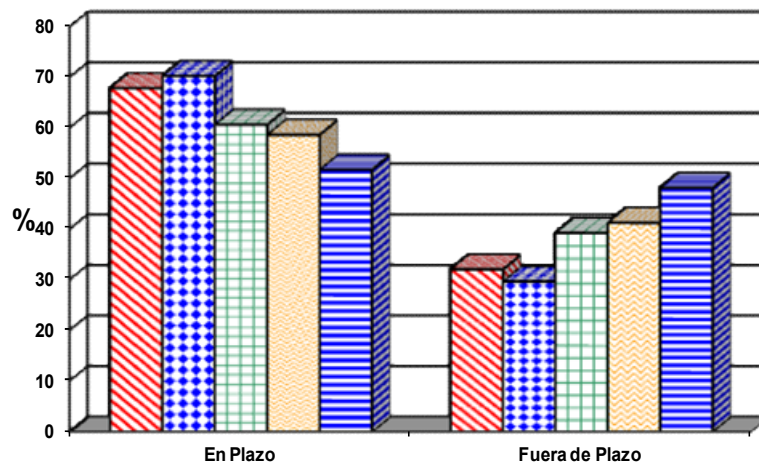
% según Estado

Estado	2018	2019	2020	2021	2022
	Contestadas	97,5%	94,7%	92,9%	97,9%
Pendientes	2,5%	5,53%	7,1%	2,1 %	7,6 %



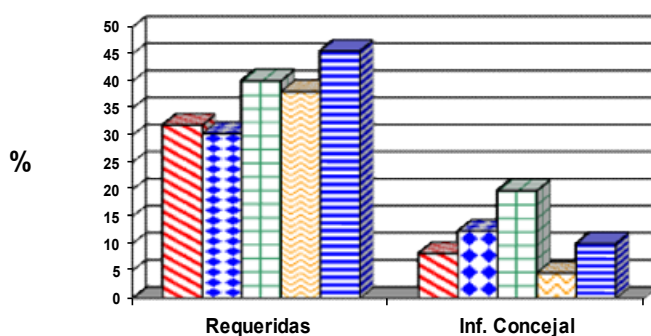
% según Resolución

Resolución	2018	2019	2020	2021	2022
	En plazo	67,9%	70,3%	60,7%	58,7 %
Fuera de plazo	32,1%	29,7%	39,3%	41,3 %	48,2 %



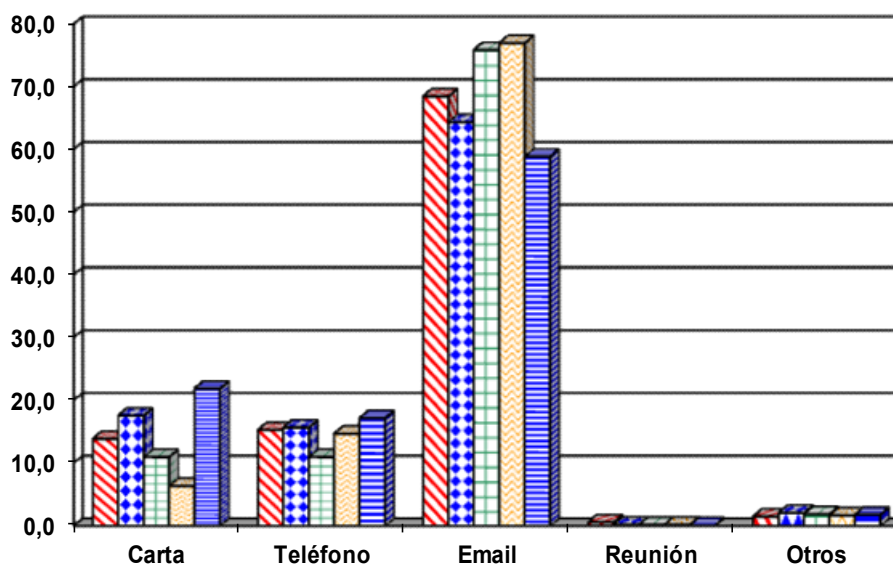
% de Requerimientos

Requerimientos	2018	2019	2020	2021	2022
Requeridas	32,0%	30,4%	40,2%	38,2 %	45,7 %
Inf. Concejal	8,3%	12,4%	19,9%	4,7 %	10,1 %



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2018	2019	2020	2021	2022
Carta	13,9%	17,6%	11,0%	6,4%	21,9%
Teléfono	15,3%	15,7%	11,0%	14,7%	17,2%
Email	68,5%	64,4%	75,9%	77,0%	58,9%
Reunión Responsable	0,6%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%
Otros	1,5%	2,1%	1,9%	1,7%	1,8%



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Alcaldía	8	6	28	14	4	14	35	8	15	12
Consumo	6	3	1	3	3	1	0	0	0	1
Cultura	112	217	325	138	175	12	10	65	11	11
Deportes	271	286	147	307	328	10	7	10	10	14
Educación	37	52	66	82	13	19	18	18	32	38
Empleo	2	16	1	2	2	5	15	0	41	2
EMSULE	2	5	0	13	2	41	13	0	27	2
Festejos	7	15	8	8	6	6	7	10	4	2
Hacienda	27	17	27	55	40	12	41	17	21	10
Industrias	8	4	4	15	0	8	7	10	10	-
J. D. La Fortuna	16	9	4	2	3	17	3	-	-	2
Juventud	5	6	1	1	0	11	4	1	6	-
LGMedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento	326	189	95	116	274	11	12	13	17	19
Medio Ambiente	644	942	947	1199	642	15	19	28	24	26
Movilidad y Transporte	9	17	29	26	23	18	10	29	6	6
Nuevas Tecnologías	39	28	18	31	7	36	127	5	7	20
Obras	324	377	248	395	360	18	20	11	12	17
Participación Ciudadana	17	11	2	38	42	12	11	6	5	14
Recursos Humanos	5	0	7	14	15	8	0	6	34	24
Régimen Interior	5	11	17	7	11	14	43	20	126	20
S. A. C.	50	78	85	69	85	5	9	17	9	17
Salud	16	17	6	0	0	9	39	5	-	-
Seguridad Ciudadana	286	280	319	240	164	8	7	5	8	37
Servicios Sociales	33	69	33	18	19	11	6	7	24	9
Tráfico	89	82	58	77	38	14	14	8	9	16
Urbanismo	9	27	19	82	31	44	31	22	43	10