

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2023**

ÍNDICE

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

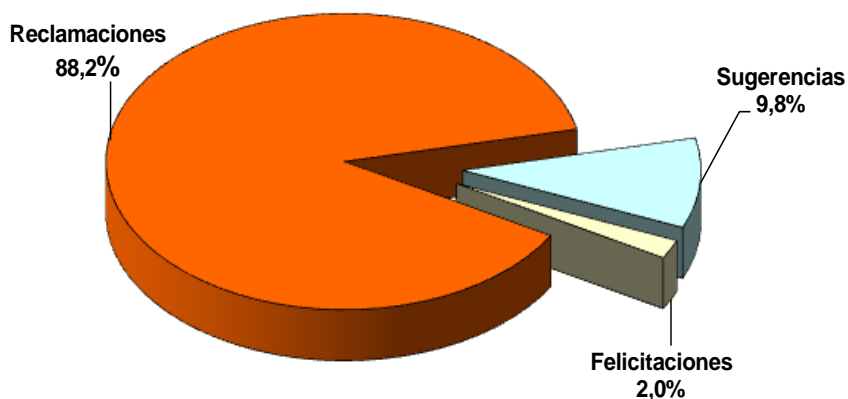
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones::	2.188
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.356
Número de Reclamaciones:	2.077
Número de Sugerencias:	231
Número de Felicitaciones:	48
Porcentaje de contestadas / presentadas:	86,2 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	59,5 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	19 días

Datos a fecha 25 de abril de 2.024

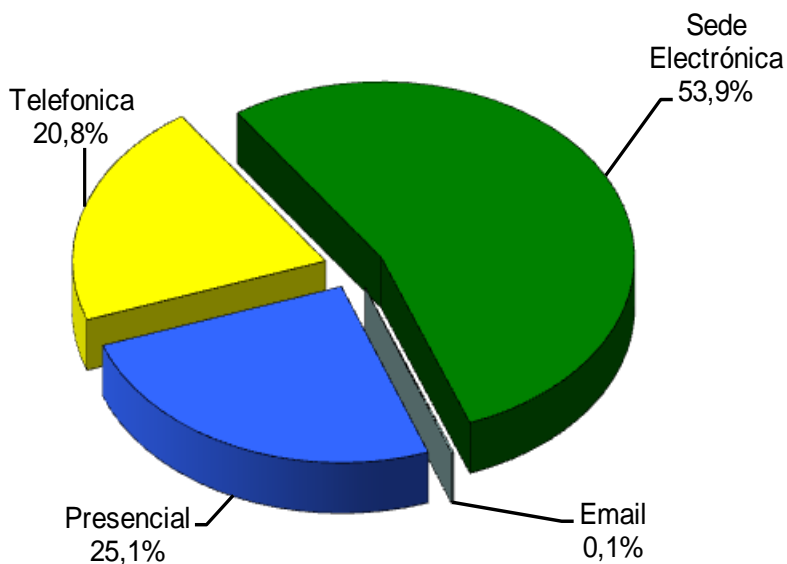
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2077
Sugerencias	231
Felicitaciones	48



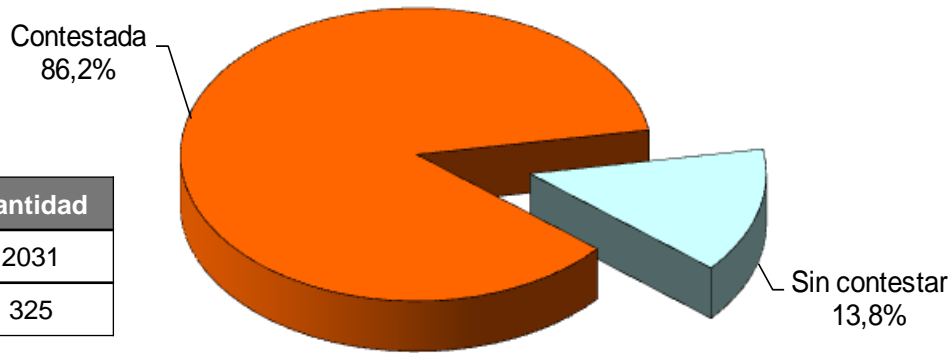
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	592
Telefónica	490
Sede Electrónica	1271
Email	3



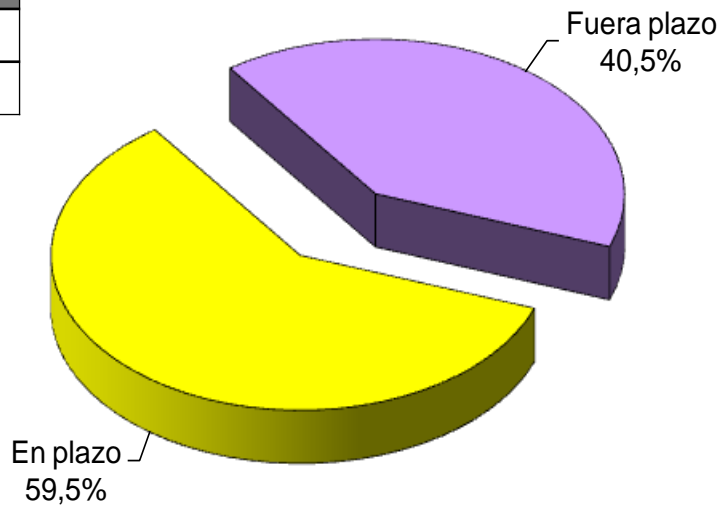
Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2031
Pendiente de contestar	325



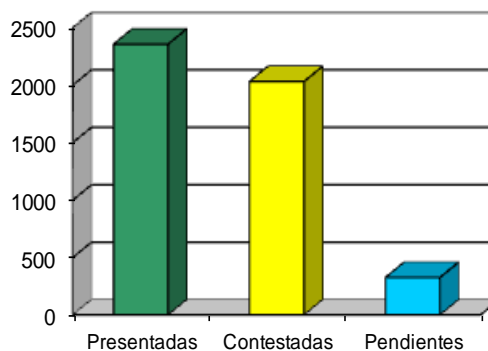
Resolución

Resolución	Cantidad
En plazo	1209
Fuera de plazo	822



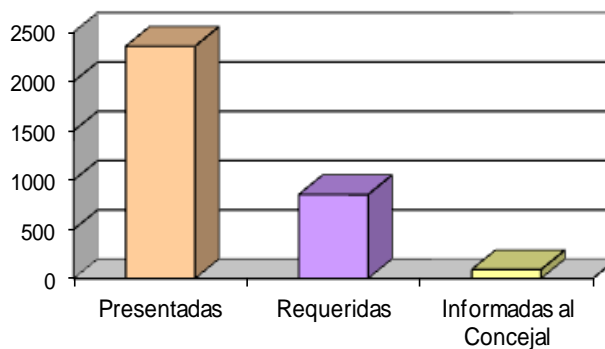
Resolución

Presentadas	2356
Contestadas	2031
Pendientes	325



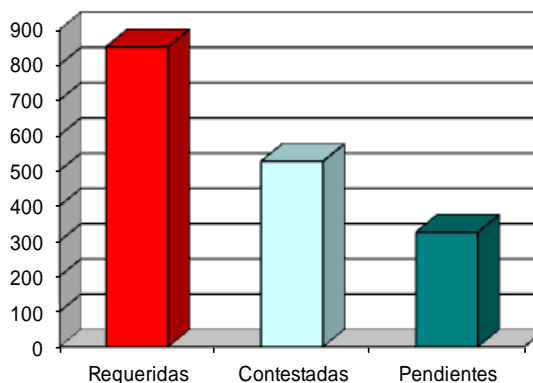
Requerimientos

Presentadas	2356
Requeridas	851
Informadas al Concejal	90



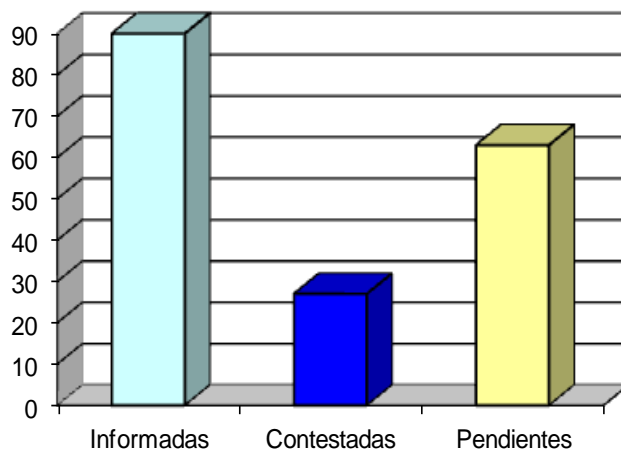
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	851
Contestadas	526
Pendientes	325



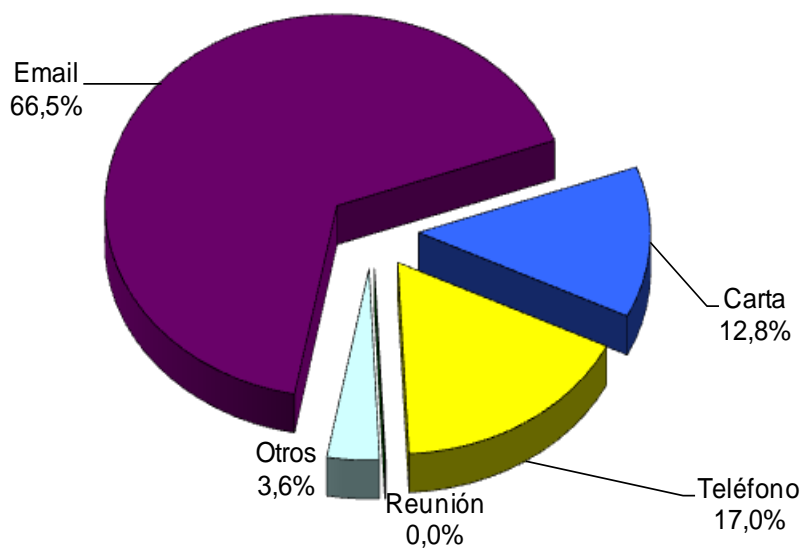
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	90
Contestadas	27
Pendientes	63



Medio de contestación

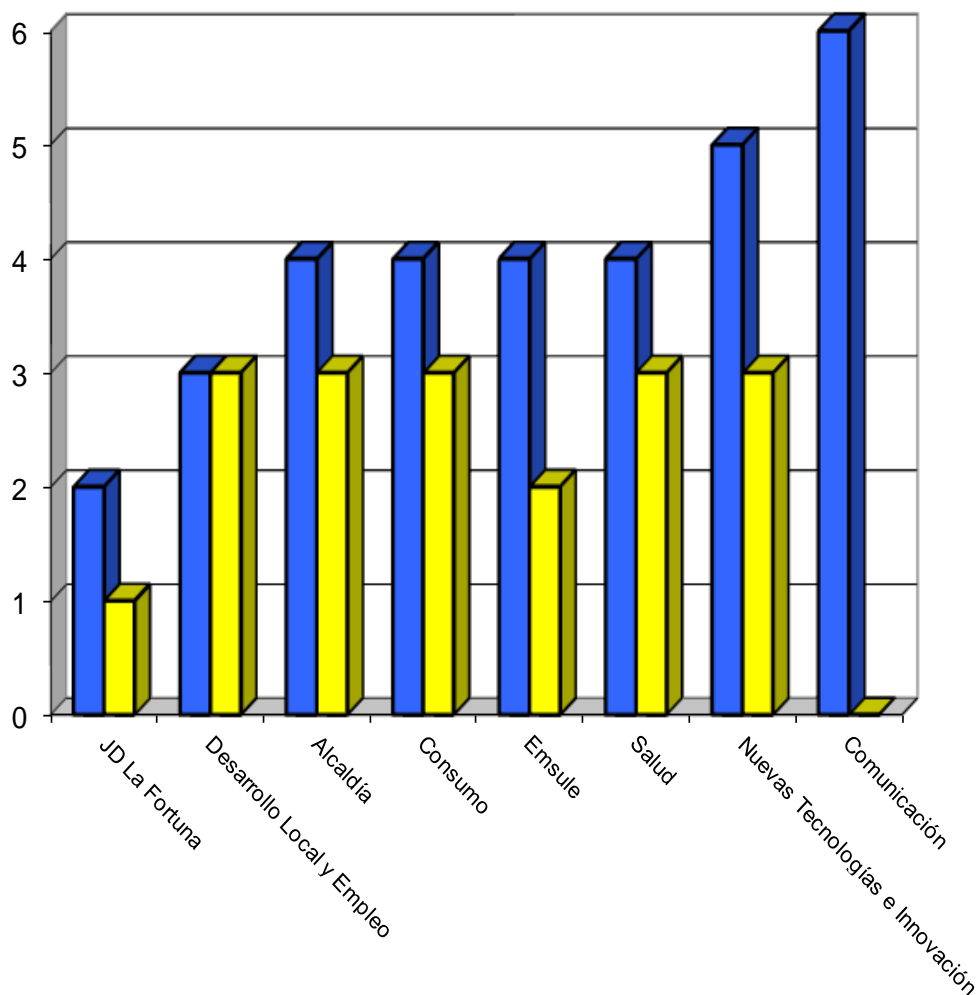
Carta	259
Teléfono	346
Email	1351
Reunión con responsable	1
Otros	74



Resumen por Áreas 2023

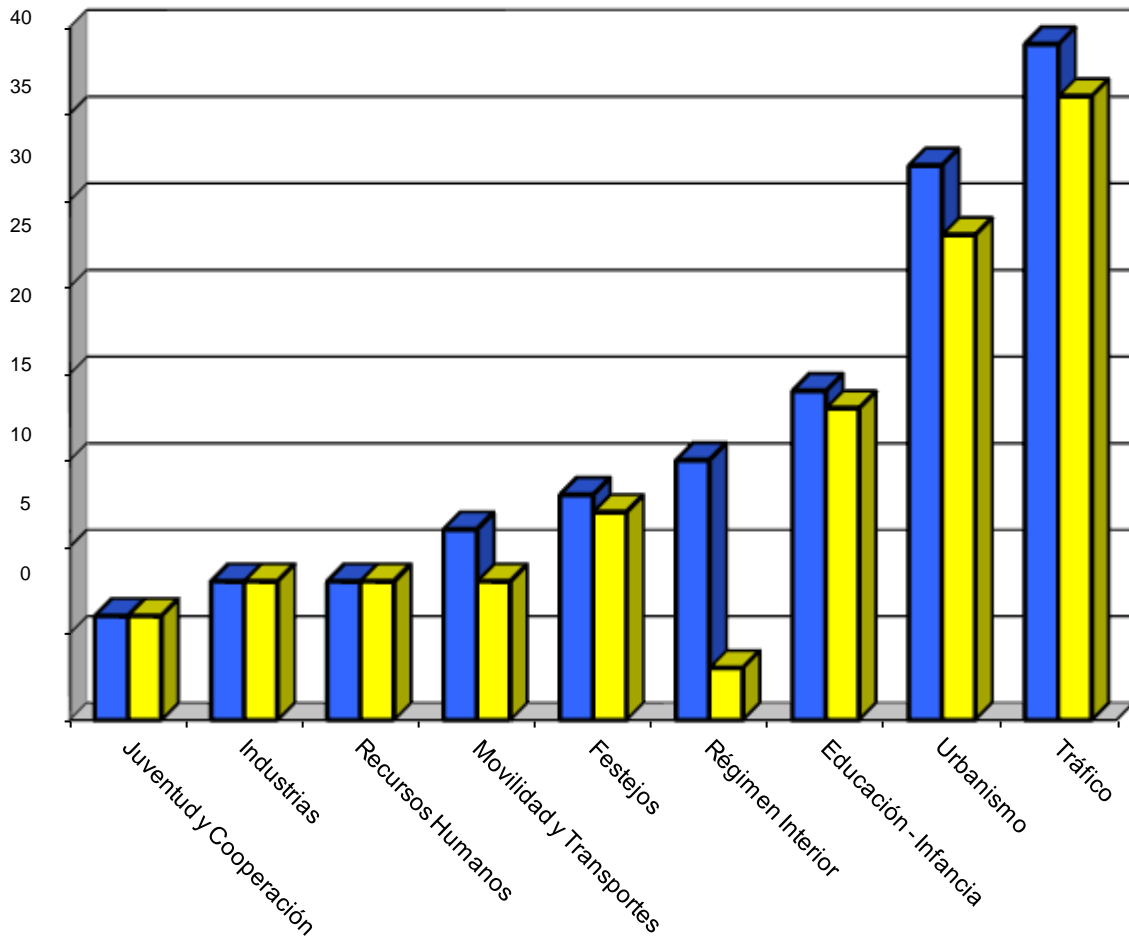
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	4	3	75,0	1	25,0	9
Comunicación	6	0	0,0	6	100,0	-
Consumo	4	3	75,0	1	25,0	1
Cultura	66	58	87,9	8	12,1	16
Deportes	307	304	99,0	3	1,0	8
Desarrollo Local y Empleo	3	3	100,0	0	0,0	13
Educación - Infancia	19	18	94,7	1	5,3	17
Emsule	4	2	50,0	2	50,0	2
Festejos	13	12	92,3	1	7,7	4
Hacienda	64	47	73,4	17	26,6	16
Industrias	8	8	100,0	0	0,0	5
JD La Fortuna	2	1	50,0	1	50,0	12
Juventud y Cooperación	6	6	0,0	0	0,0	6
Mantenimiento	147	138	93,9	9	6,1	14
Medio Ambiente	840	718	85,5	122	14,5	25
Movilidad y Transportes	11	8	72,7	3	27,3	67
Nuevas Tecnologías e Innovación	5	3	60,0	2	40,0	19
Obras	399	351	88,0	48	12,0	18
Participación Ciudadana	0	0	0,0	0	0,0	-
Recursos Humanos	8	8	100,0	0	12,5	3
Régimen Interior	15	3	20,0	12	80,0	40
SAC	44	42	95,5	2	4,5	21
Salud	4	3	75,0	1	25,0	2
Seguridad Ciudadana	236	162	68,6	74	31,4	26
Servicios Sociales	65	62	95,4	3	4,6	10
Tráfico	39	36	92,3	3	7,7	18
Urbanismo	32	28	87,5	4	12,5	57
TOTAL	2356	2031		325		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



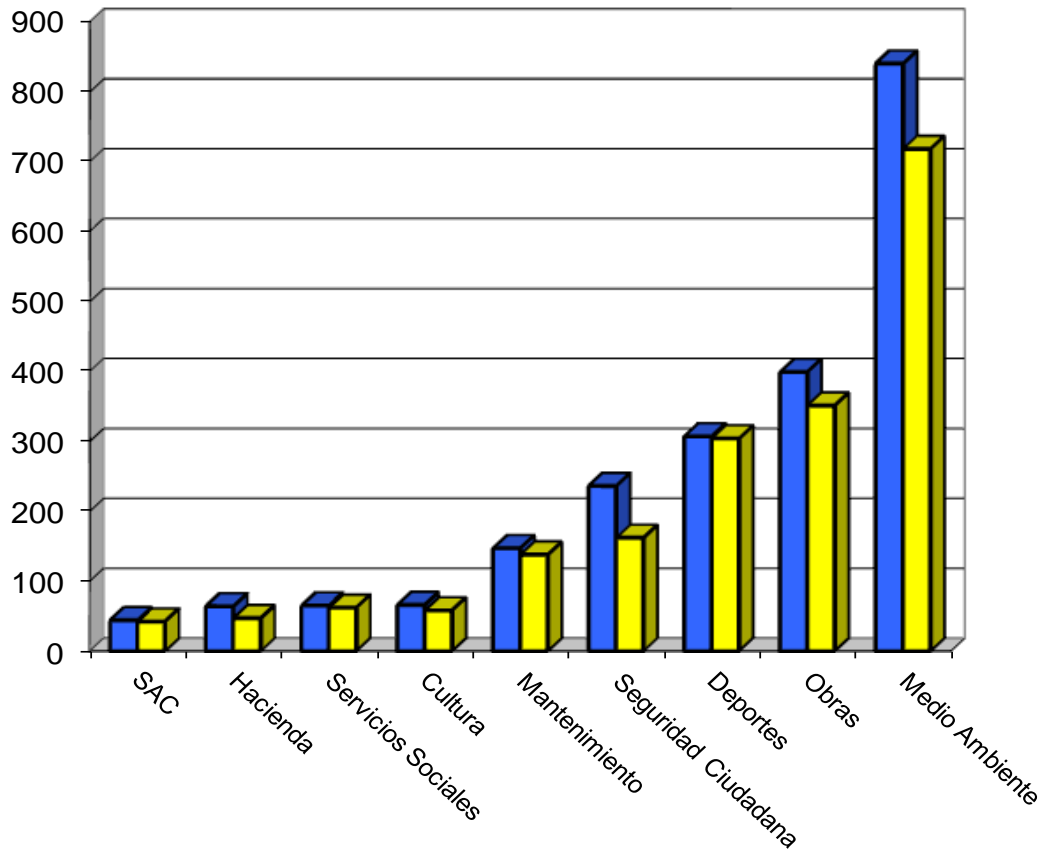
Área	Presentadas	Contestadas
JD La Fortuna	2	1
Desarrollo Local y Empleo	3	3
Alcaldía	4	3
Consumo	4	3
Emsule	4	2
Salud	4	3
Nuevas Tecnologías e Innovación	5	3
Comunicación	6	0

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Juventud y Cooperación	6	6
Industrias	8	8
Recursos Humanos	8	8
Movilidad y Transportes	11	8
Festejos	13	12
Régimen Interior	15	3
Educación - Infancia	19	18
Urbanismo	32	28
Tráfico	39	36

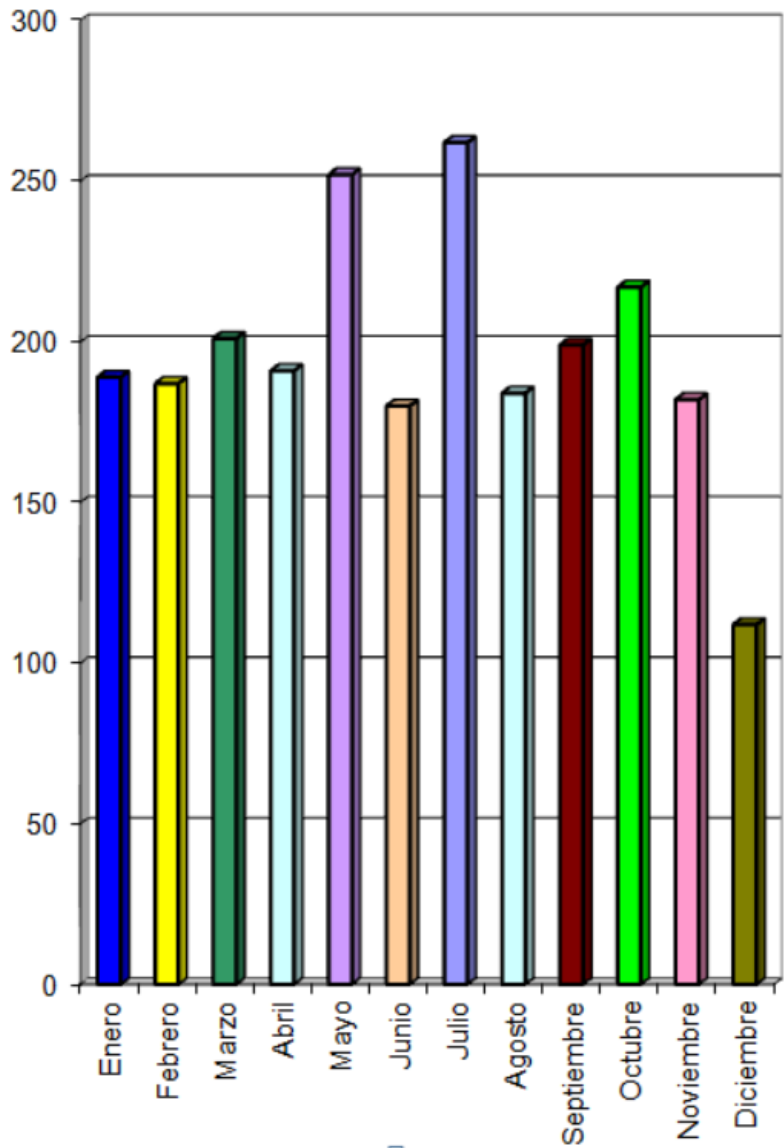
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
SAC	44	42
Hacienda	64	47
Servicios Sociales	65	62
Cultura	66	58
Mantenimiento	147	138
Seguridad Ciudadana	236	162
Deportes	307	304
Obras	399	351
Medio Ambiente	840	718

Presentadas por meses

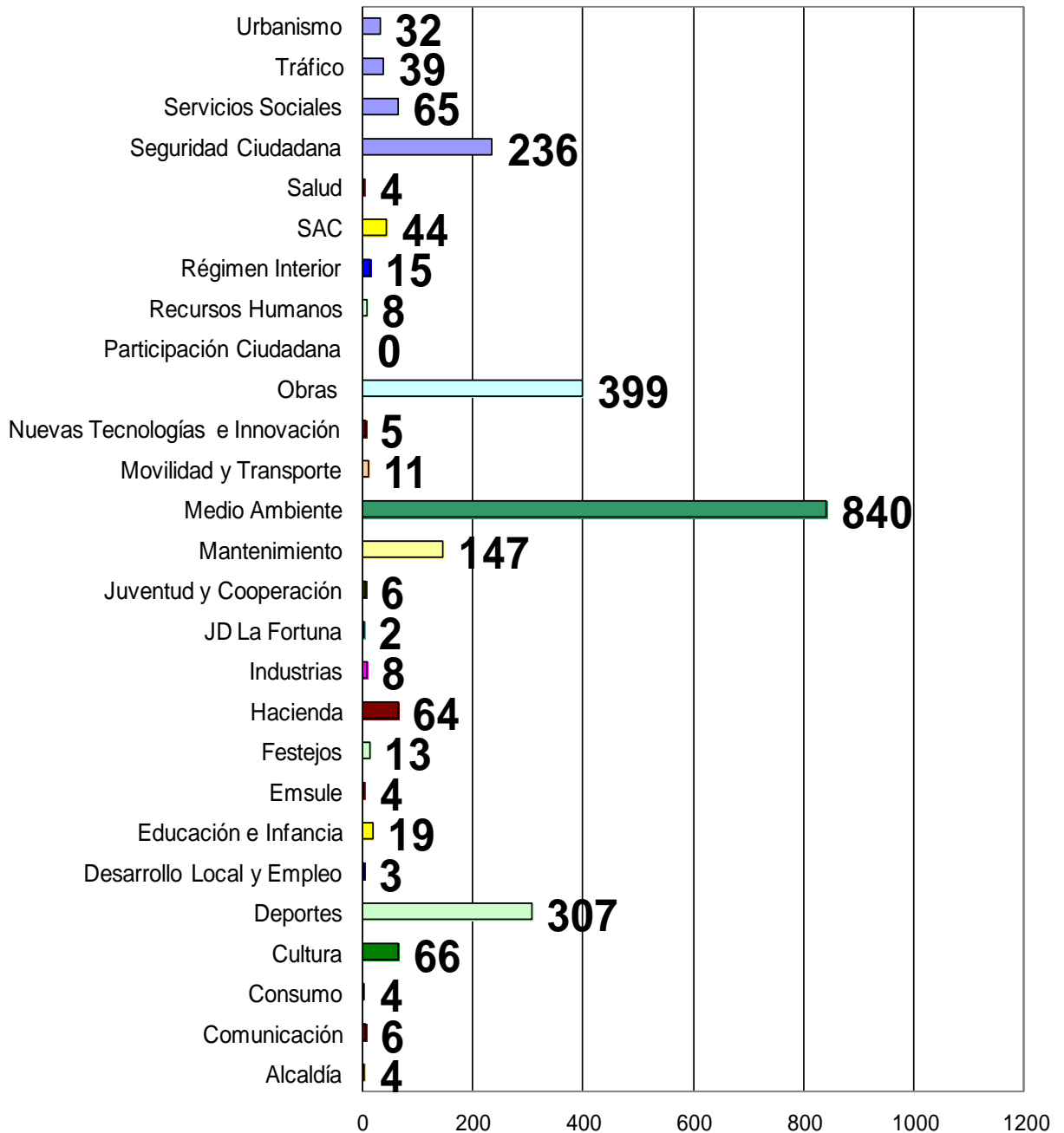
Mes	SyR
Enero	189
Febrero	187
Marzo	201
Abril	191
Mayo	252
Junio	180
Julio	262
Agosto	184
Septiembre	199
Octubre	217
Noviembre	182
Diciembre	112



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
Comunicación	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	6
Consumo	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Cultura	15	3	9	5	5	1	1	1	6	9	10	1	66
Deportes	35	19	10	18	17	17	63	3	34	29	46	16	307
Desarrollo Local y Empleo	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Educación e Infancia	0	0	4	3	0	0	0	0	1	7	3	1	19
Emsule	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	4
Festejos	0	1	1	0	1	0	0	4	1	2	1	2	13
Hacienda	8	3	3	14	9	9	2	6	4	2	2	2	64
Industrias	1	2	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	8
JD La Fortuna	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Juventud y Cooperación	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2	0	0	6
Mantenimiento	11	10	7	11	38	11	20	12	14	8	3	2	147
Medio Ambiente	42	49	80	62	98	76	103	84	68	77	64	37	840
Movilidad y Transporte	1	0	2	0	0	0	3	1	1	2	0	1	11
Nuevas Tecnologías e Innovación	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5
Obras	44	53	34	32	47	22	28	25	35	37	24	18	399
Participación Ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	0	1	1	0	0	0	1	0	2	1	0	2	8
Régimen Interior	1	1	3	2	1	4	2	0	0	0	0	1	15
SAC	3	6	7	5	3	2	3	4	2	5	1	3	44
Salud	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	4
Seguridad Ciudadana	18	23	26	23	19	25	15	23	17	18	16	13	236
Servicios Sociales	1	4	5	5	6	4	12	5	5	5	7	6	65
Tráfico	5	4	5	4	1	3	4	4	1	6	1	1	39
Urbanismo	3	1	1	5	1	3	2	6	1	2	2	5	32
	189	187	201	191	252	180	262	184	199	217	182	112	2356






Presentadas por Área

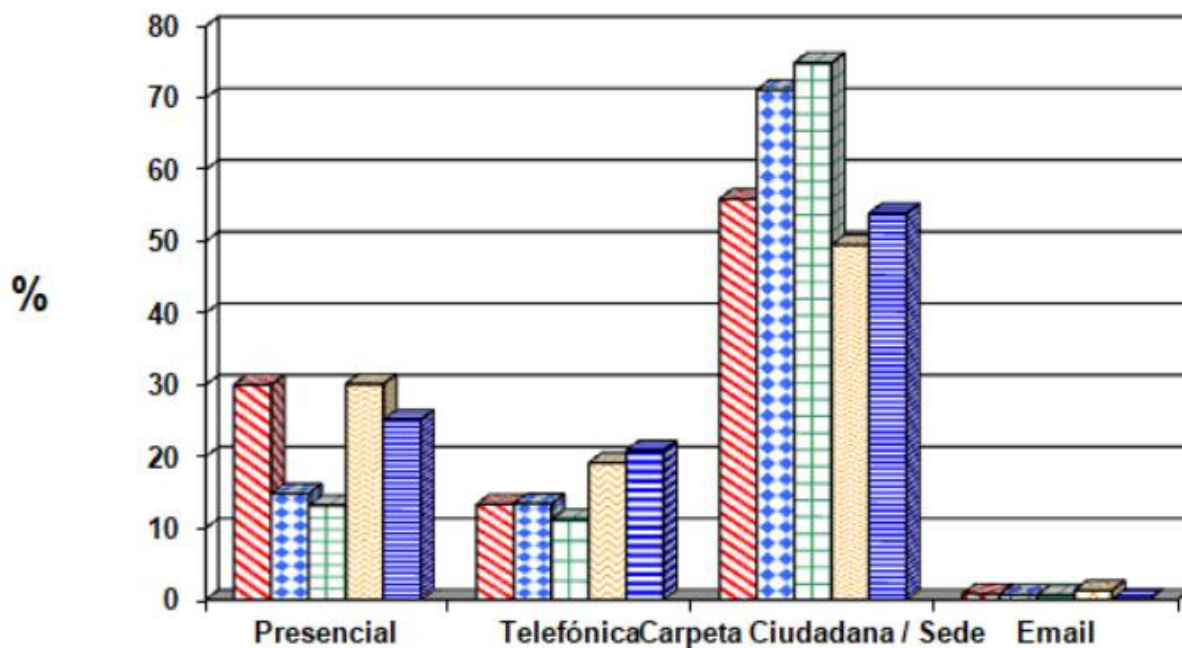


RESUMEN COMPARATIVO



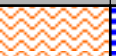
	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.527	2.353	2.886	2.169	2.188
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.764	2.495	2.952	2.287	2.356
Nº de Reclamaciones	2.483	2.244	2.587	2.071	2.077
Nº de Sugerencias	53	226	326	195	231
Nº de Felicitaciones	28	25	39	21	48
Porcentaje de contestadas / presentadas:	94,7 %	92,9 %	97,9 %	92,4%	86,2%
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	70,3 %	60,7 %	58,7 %	51,8%	59,5%
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	16 días	24 días	18 días	20 días	19 días

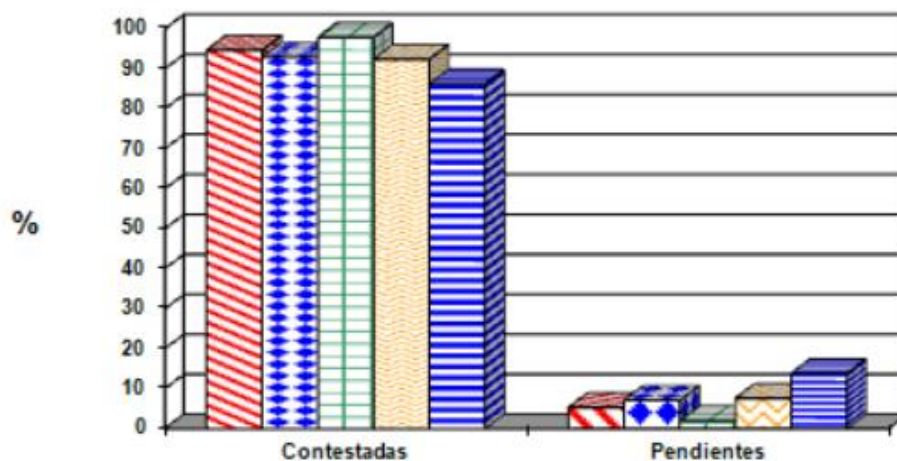
% según Modo de presentación

Modo	2019	2020	2021	2022	2023
					
Presencial	30,0 %	14,8 %	13,2 %	30,1 %	25,1 %
Telefónica	13,3 %	13,4 %	11,2 %	19,1 %	20,8 %
Carpeta Ciudadana / Sede electrónica *	55,9 %	71,1 %	74,9 %	49,5 % *	53,9%
Email	0,8 %	0,7 %	0,7 %	1,3 %	0,1%




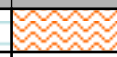



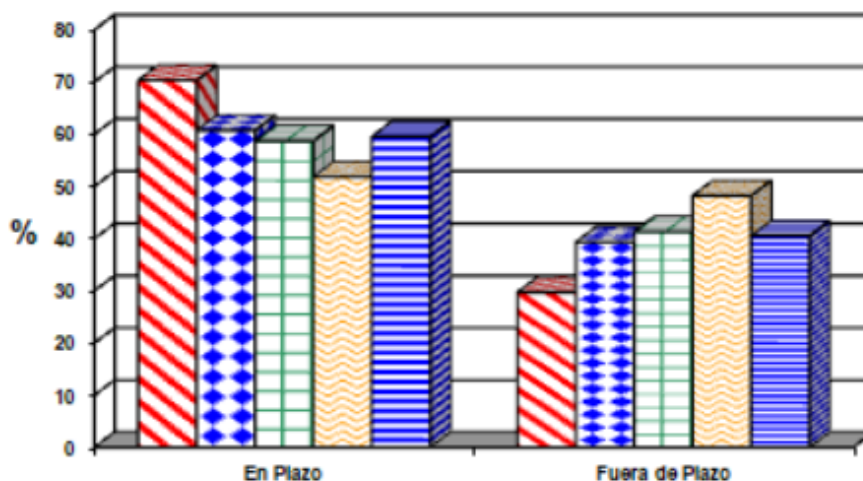
% según Estado

Estado	2019	2020	2021	2022	2023
					
Contestadas	94,7%	92,9%	97,9%	92,4%	86,2%
Pendientes	5,53%	7,1%	2,1 %	7,6 %	13,8 %



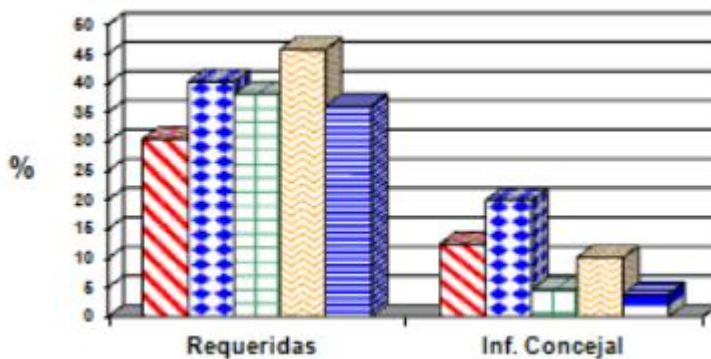
% según Resolución

Resolución	2019	2020	2021	2022	2023
					
En plazo	70,3%	60,7%	58,7 %	51,8 %	59,5 %
Fuera de plazo	29,7%	39,3%	41,3 %	48,2 %	40,5 %



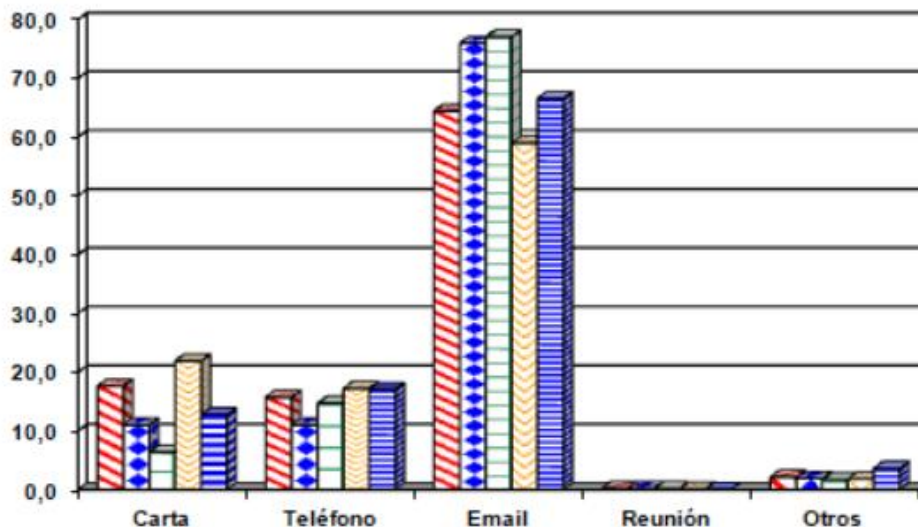
% de Requerimientos

Requerimientos	2019	2020	2021	2022	2023
Requeridas	30,4%	40,2%	38,2 %	45,7 %	36,1 %
Inf. Concejal	12,4%	19,9%	4,7 %	10,1 %	3,8 %



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2019	2020	2021	2022	2022
Carta	17,6%	11,0%	6,4%	21,9%	12,8%
Teléfono	15,7%	11,0%	14,7%	17,2%	17,0%
Email	64,4%	75,9%	77,0%	58,9%	66,5%
Reunión Responsable	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%
Otros	2,1%	1,9%	1,7%	1,8%	3,6%



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Alcaldía	6	28	14	4	4	35	8	15	12	9
Comunicación	0	0	0	0	6	0	0	0	0	-
Consumo	3	1	3	3	4	0	0	0	1	1
Cultura	217	325	138	175	66	10	65	11	11	16
Deportes	286	147	307	328	307	7	10	10	14	8
Desarrollo Local y Empleo	16	1	2	2	3	15	0	41	2	13
Educación - Infancia	52	66	82	13	19	18	18	32	38	17
EMSULE	5	0	13	2	4	13	0	27	2	2
Festejos	15	8	8	6	13	7	10	4	2	4
Hacienda	17	27	55	40	64	41	17	21	10	16
Industrias	4	4	15	0	8	7	10	10	-	5
JD La Fortuna	9	4	2	3	2	3	-	-	2	12
Juventud y Cooperación	6	1	1	0	6	4	1	6	-	6
Mantenimiento	189	95	116	274	147	12	13	17	19	14
Medio Ambiente	942	947	1199	642	840	19	28	24	26	25
Movilidad y Transporte	17	29	26	23	11	10	29	6	6	67
Nuevas Tecnologías e Innovación	28	18	31	7	5	127	5	7	20	19
Obras	377	248	395	360	399	20	11	12	17	18
Participación Ciudadana	11	2	38	42	0	11	6	5	14	-
Recursos Humanos	0	7	14	15	8	0	6	34	24	3
Régimen Interior	11	17	7	11	15	43	20	126	20	40
SAC	78	85	69	85	44	9	17	9	17	21
Salud	17	6	0	0	4	39	5	-	-	2
Seguridad Ciudadana	280	319	240	164	236	7	5	8	37	26
Servicios Sociales	69	33	18	19	65	6	7	24	9	10
Tráfico	82	58	77	38	39	14	8	9	16	18
Urbanismo	27	19	82	31	32	31	22	43	10	57