

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2024**

ÍNDICE

	Página
Resumen General	3
Resumen Comparativo	15

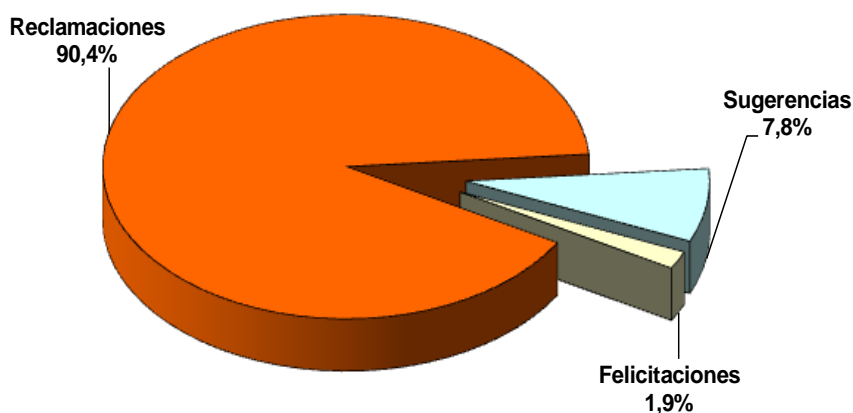
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones:	2.555
Número de Reclamaciones y Sugerencias:	2.674
Número de Reclamaciones:	2.416
Número de Sugerencias:	208
Número de Felicitaciones:	50
Porcentaje de contestadas / presentadas:	88,6 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	59,3 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	23 días

Datos a fecha 25 de abril de 2.025

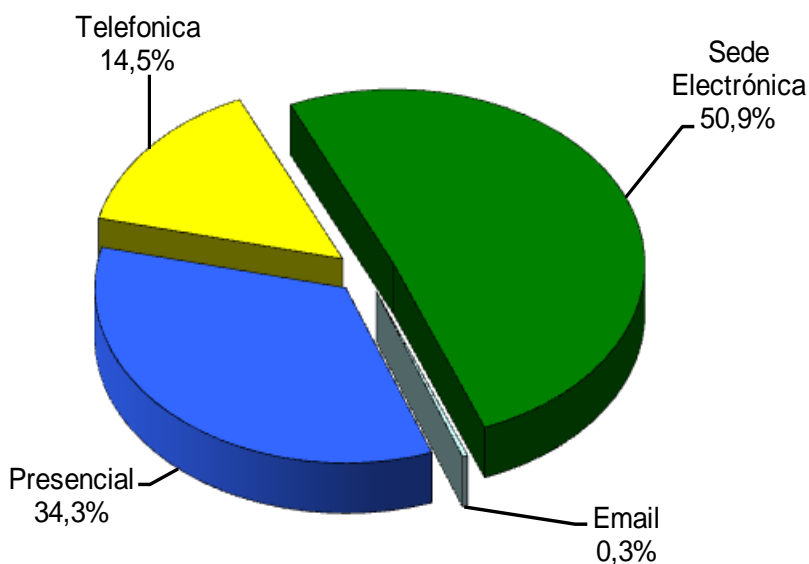
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	2416
Sugerencias	208
Felicitaciones	50

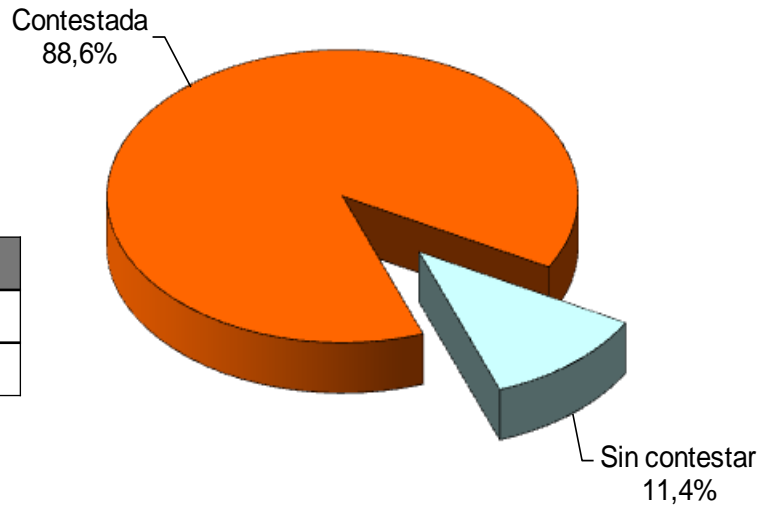


Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	917
Telefónica	388
Sede Electrónica	1360
Email	9

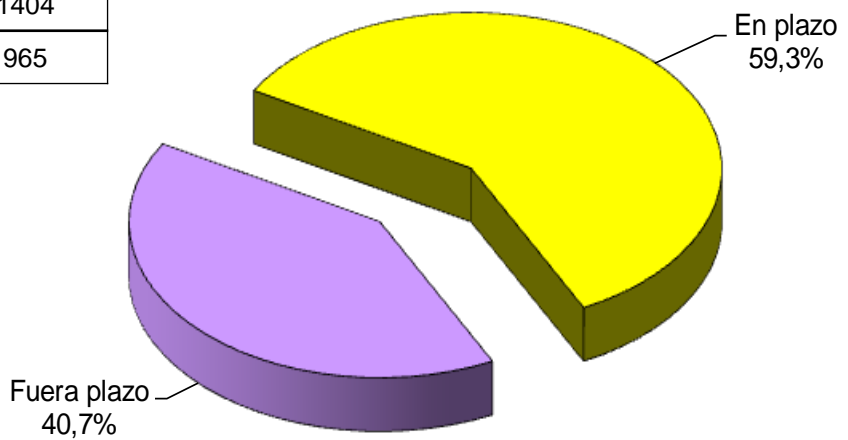


Estado



Estado	Cantidad
Contestada	2369
Pendiente de contestar	305

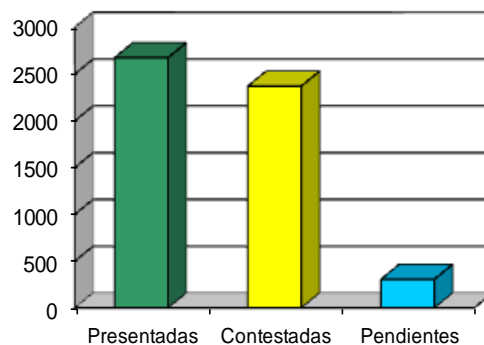
Resolución



Resolución	Cantidad
En plazo	1404
Fuera de plazo	965

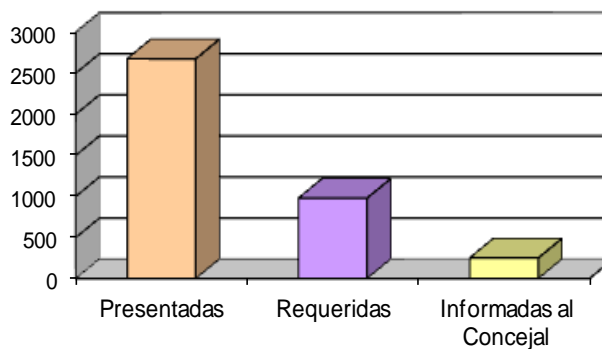
Resolución

Presentadas	2674
Contestadas	2369
Pendientes	305



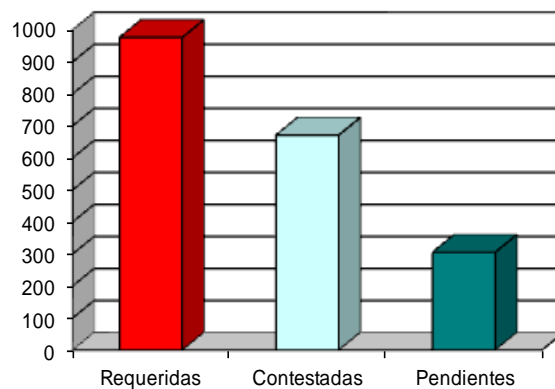
Requerimientos

Presentadas	2674
Requeridas	976
Informadas al Concejal	249



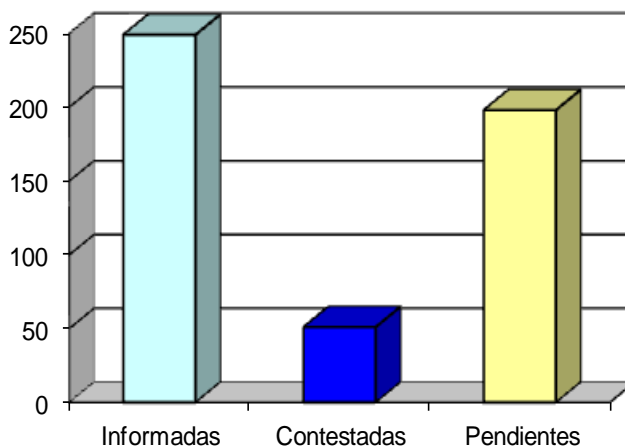
Contestadas tras requerimientos

Requeridas	976
Contestadas	671
Pendientes	305



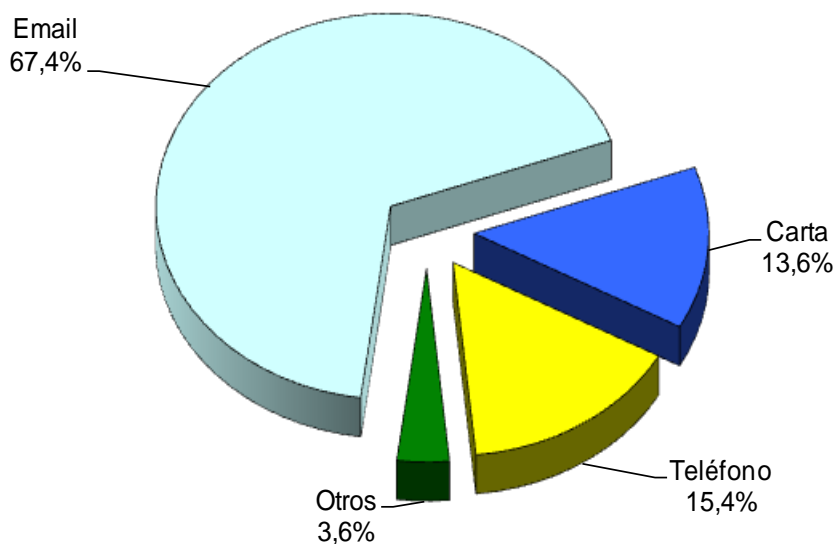
Contestadas tras informe al Concejal

Informadas	249
Contestadas	51
Pendientes	198



Medio de contestación

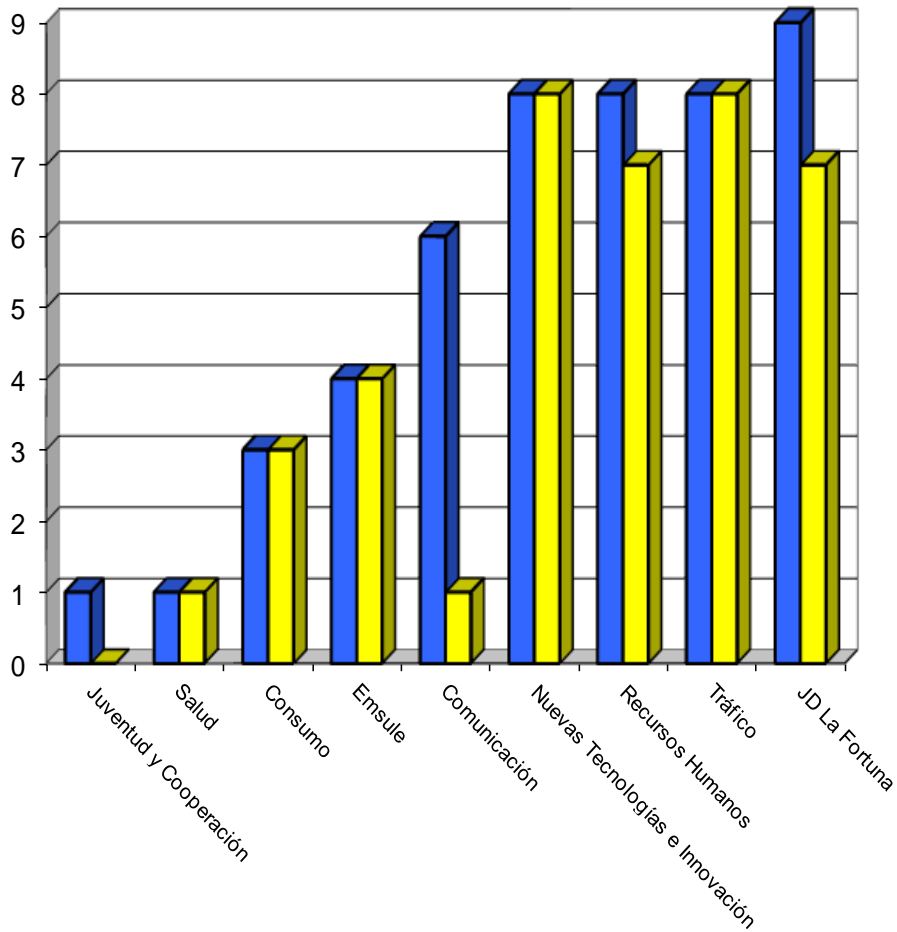
Carta	322
Teléfono	365
Email	1597
Otros	85



Resumen por Áreas 2024

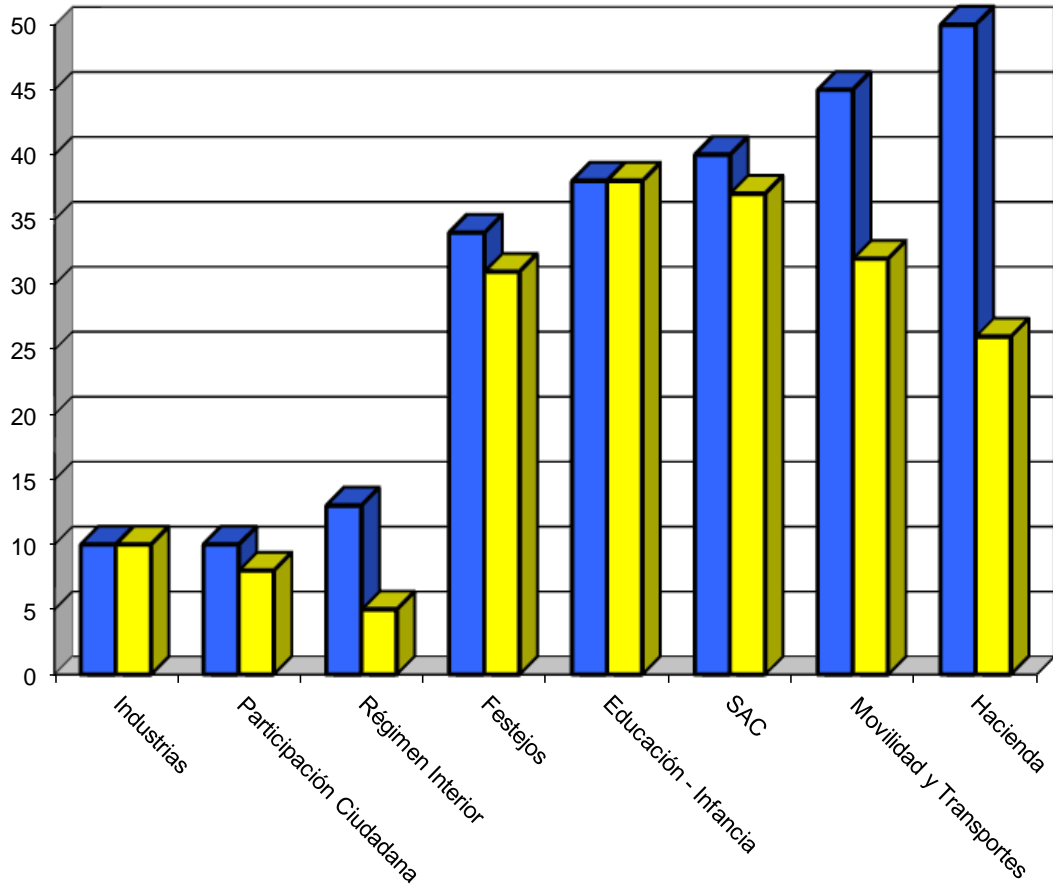
Área	Nº SyR	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	0					-
Comunicación	6	1	16,7	5	83,3	32
Consumo	3	3	100,0	0	0,0	1
Cultura	409	395	96,6	14	3,4	15
Deportes	436	426	97,7	10	2,3	11
Desarrollo Local y Empleo	0					-
Educación - Infancia	38	38	100,0	0	0,0	22
Emsule	4	4	100,0	0	0,0	14
Festejos	34	31	91,2	3	8,8	9
Hacienda	50	26	52,0	24	48,0	16
Industrias	10	10	100,0	0	0,0	6
JD La Fortuna	9	7	77,8	2	22,2	11
Juventud y Cooperación	1	0	0,0	1	100,0	-
Mantenimiento	60	53	88,3	7	11,7	19
Medio Ambiente	815	737	90,4	78	9,6	39
Movilidad y Transportes	45	32	71,1	13	28,9	19
Nuevas Tecnologías e Innovación	8	8	100,0	0	0,0	24
Obras	242	214	88,4	28	11,6	18
Participación Ciudadana	10	8	80,0	2	20,0	42
Recursos Humanos	8	7	87,5	1	12,5	11
Régimen Interior	13	5	38,5	8	61,5	10
SAC	40	37	92,5	3	7,5	21
Salud	1	1	100,0	0	0,0	7
Seguridad Ciudadana	275	228	82,9	47	17,1	16
Servicios Sociales	70	66	94,3	4	5,7	15
Tráfico	8	8	100,0	0	0,0	10
Urbanismo	79	24	30,4	55	69,6	35
TOTAL	2674	2362		312		

Presentadas – Contestadas por Área (1 de 3)



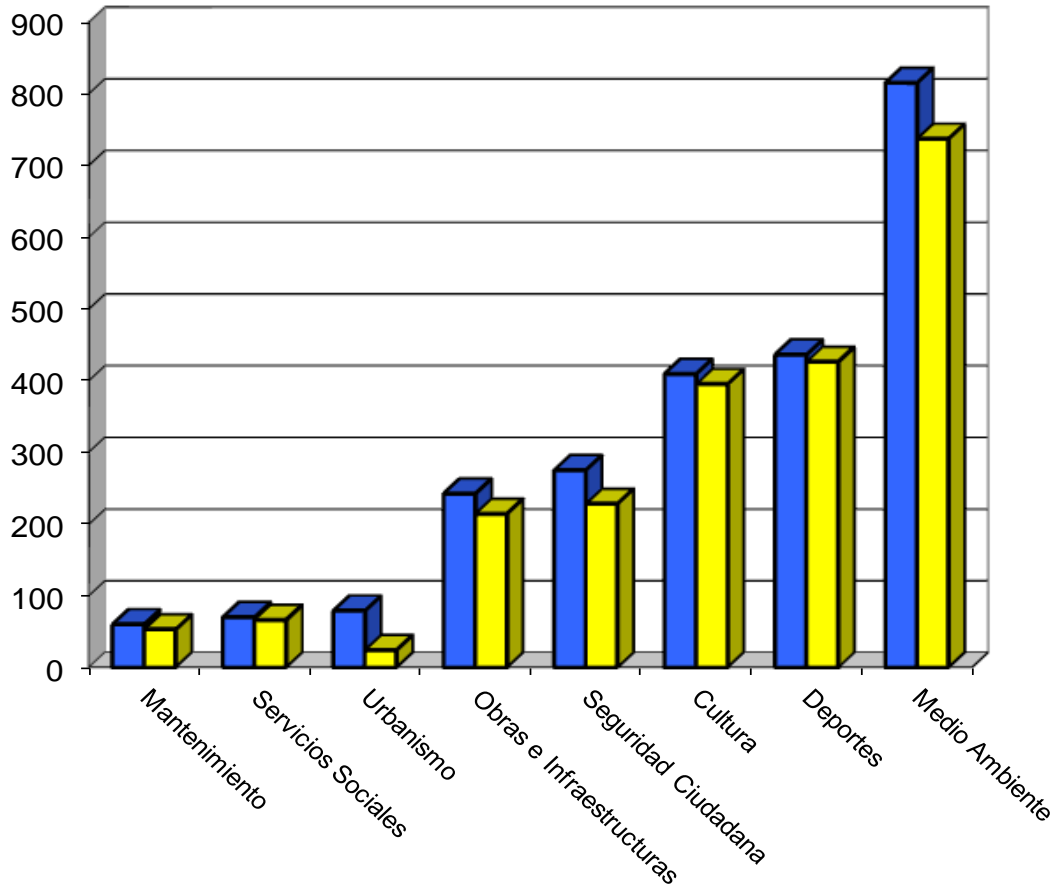
Área	Presentadas	Contestadas
Juventud y Cooperación	1	0
Salud	1	1
Consumo	3	3
Emsule	4	4
Comunicación	6	1
Nuevas Tecnologías e Innovación	8	8
Recursos Humanos	8	7
Tráfico	8	8
JD La Fortuna	9	7

Presentadas – Contestadas por Área (2 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Industrias	10	10
Participación Ciudadana	10	8
Régimen Interior	13	5
Festejos	34	31
Educación - Infancia	38	38
SAC	40	37
Movilidad y Transportes	45	32
Hacienda	50	26

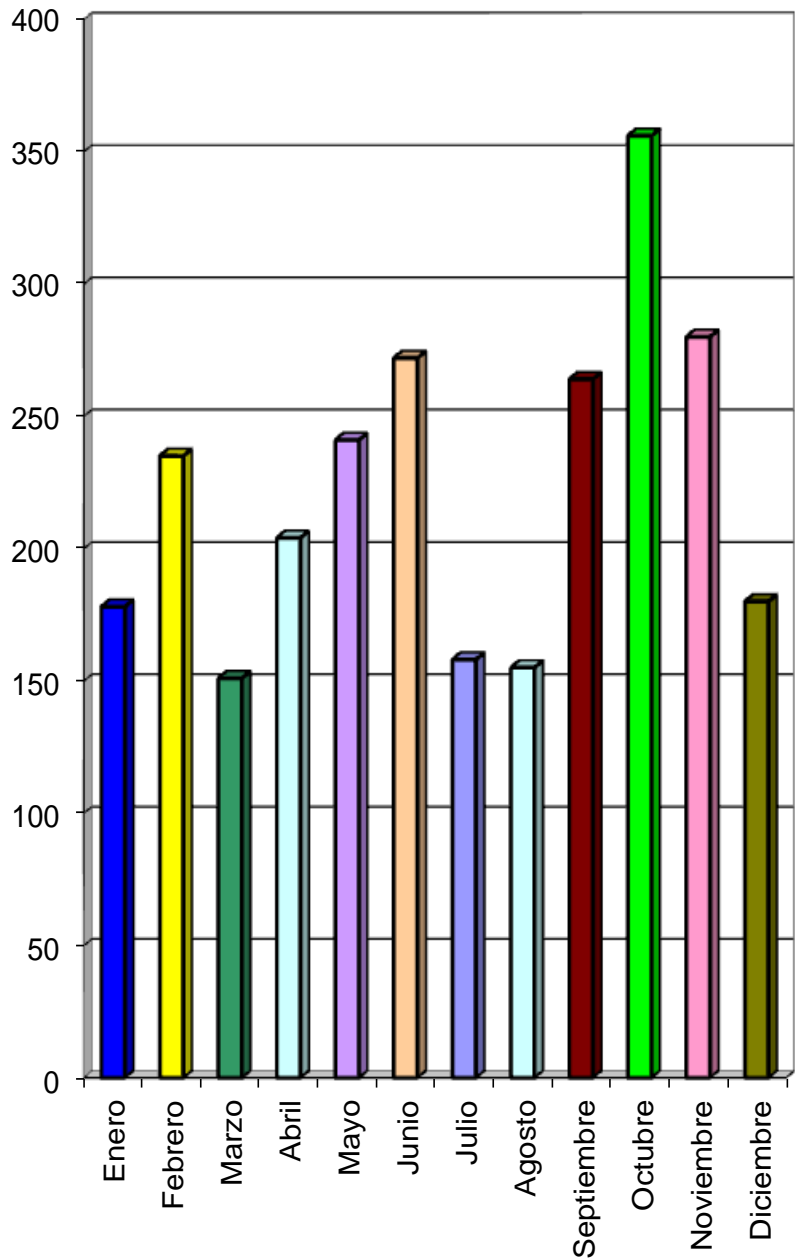
Presentadas – Contestadas por Área (3 de 3)



Área	Presentadas	Contestadas
Mantenimiento	60	53
Servicios Sociales	70	66
Urbanismo	79	24
Obras e Infraestructuras	242	214
Seguridad Ciudadana	275	228
Cultura	409	395
Deportes	436	426
Medio Ambiente	815	737

Presentadas por meses

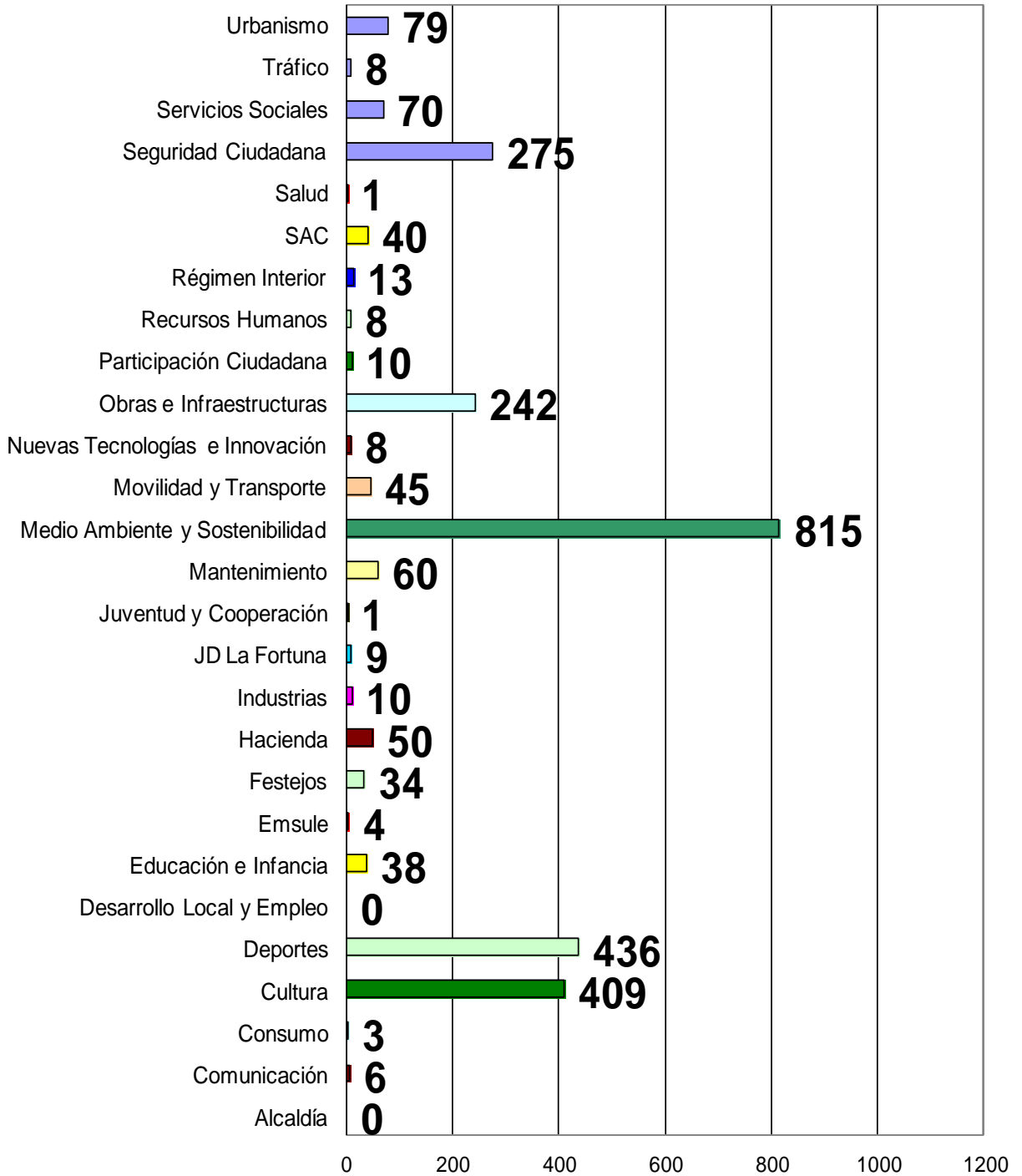
Mes	SyR
Enero	178
Febrero	235
Marzo	151
Abril	204
Mayo	241
Junio	272
Julio	158
Agosto	155
Septiembre	264
Octubre	356
Noviembre	280
Diciembre	180



Presentadas distribuidas por meses

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	<u>TOTAL</u>
Alcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicación	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	6
Consumo	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Cultura	2	31	7	20	10	17	3	2	26	161	86	44	409
Deportes	29	35	20	18	29	101	18	22	68	41	28	27	436
Desarrollo Local y Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educación e Infancia	4	7	0	3	2	10	0	0	4	1	4	3	38
Emsule	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Festejos	1	2	0	0	1	4	2	12	0	5	1	6	34
Hacienda	3	4	8	4	8	7	5	0	4	3	2	2	50
Industrias	0	1	1	0	1	3	1	0	1	1	1	0	10
JD La Fortuna	0	0	0	1	1	3	3	0	0	1	0	0	9
Juventud y Cooperación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mantenimiento	1	16	1	6	10	1	5	5	7	4	2	2	60
Medio Ambiente	42	63	42	72	123	69	73	62	66	67	90	46	815
Movilidad y Transporte	2	4	1	2	7	2	6	5	4	3	8	1	45
Nuevas Tecnologías e Innovación	1	1	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	8
Obras	26	17	23	24	13	19	15	11	36	25	19	14	242
Participación Ciudadana	0	0	0	1	0	3	0	1	5	0	0	0	10
Recursos Humanos	1	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	8
Régimen Interior	1	0	0	1	3	2	0	3	1	1	0	1	13
SAC	4	4	3	7	2	3	2	4	1	3	4	3	40
Salud	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Seguridad Ciudadana	33	26	25	24	22	17	14	15	25	24	28	22	275
Servicios Sociales	15	9	4	6	2	3	3	6	6	7	2	7	70
Tráfico	0	0	0	1	1	0	1	2	0	2	1	0	8
Urbanismo	11	13	11	8	4	7	5	3	7	5	3	2	79
TOTAL	178	235	151	204	241	272	158	155	264	356	280	180	<u>2674</u>






Presentadas por Área

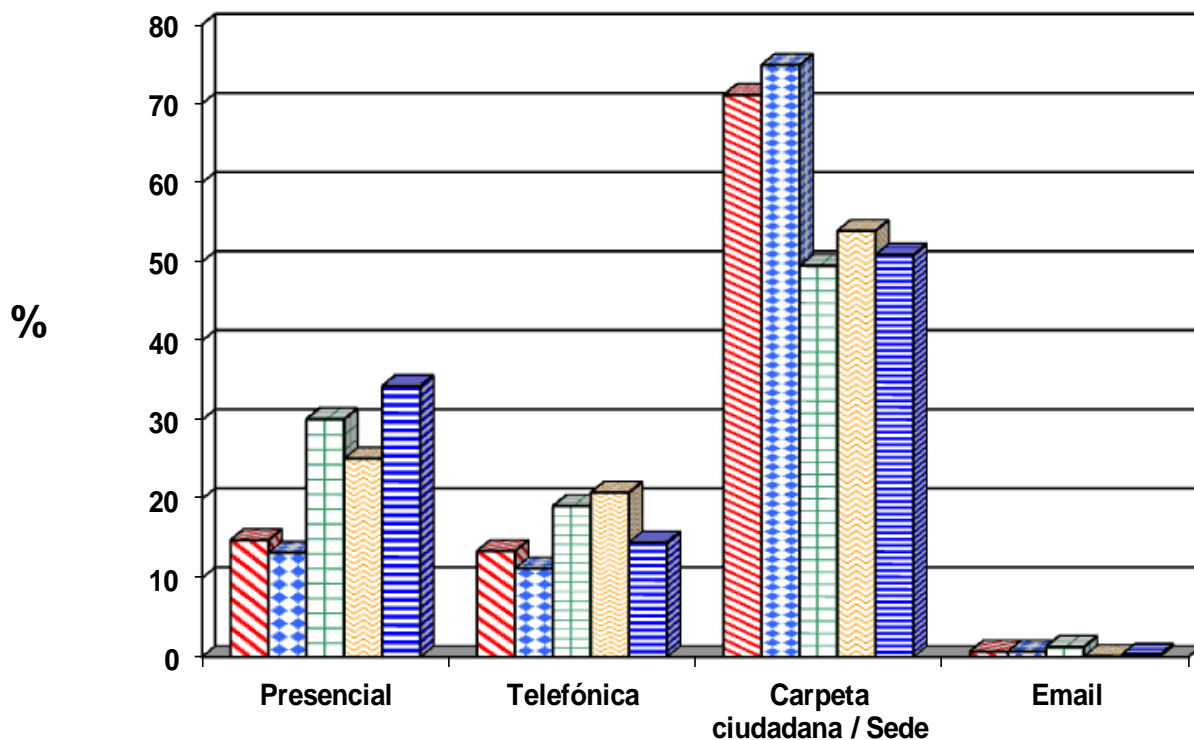


RESUMEN COMPARATIVO



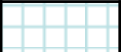


	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.353	2.886	2.169	2.188	2.555
Nº de Sugerencias y Reclamaciones	2.495	2.952	2.287	2.356	2.674
Nº de Reclamaciones	2.244	2.587	2.071	2.077	2.416
Nº de Sugerencias	226	326	195	231	208
Nº de Felicitaciones	25	39	21	48	50
Porcentaje de contestadas / presentadas:	92,9 %	97,9 %	92,4%	86,2%	88,6%
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	60,7 %	58,7 %	51,8%	59,5%	59,3%
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	24 días	18 días	20 días	19 días	23 días

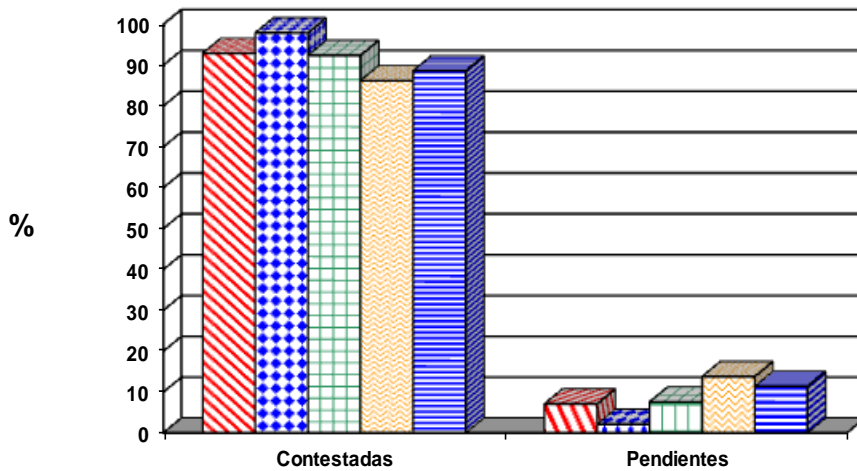
% según Modo de presentación

Modo	2020	2021	2022	2023	2024
					
Presencial	14,8 %	13,2 %	30,1 %	25,1 %	34,3 %
Telefónica	13,4 %	11,2 %	19,1 %	20,8 %	14,5 %
Carpeta ciudadana / Sede electrónica *	71,1 %	74,9 %	49,5 % *	53,9%	50,9%
Email	0,7 %	0,7 %	1,3 %	0,1%	0,3%





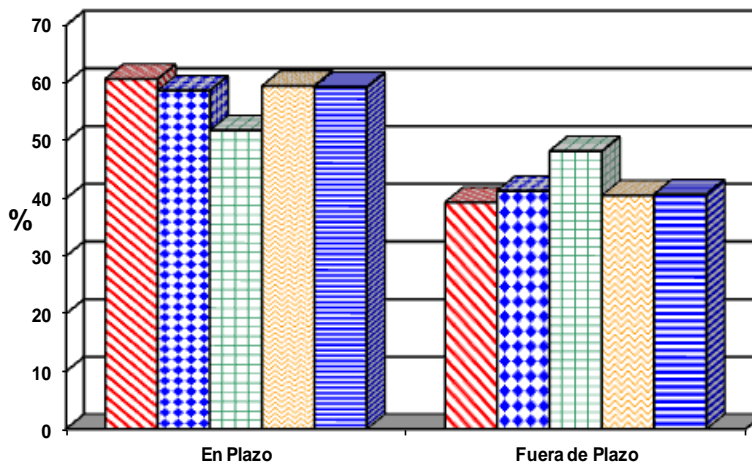
% según Estado

Estado	2020	2021	2022	2023	2024
					
Contestadas	92,9%	97,9%	92,4%	86,2%	88,6%
Pendientes	7,1%	2,1 %	7,6 %	13,8 %	11,4 %



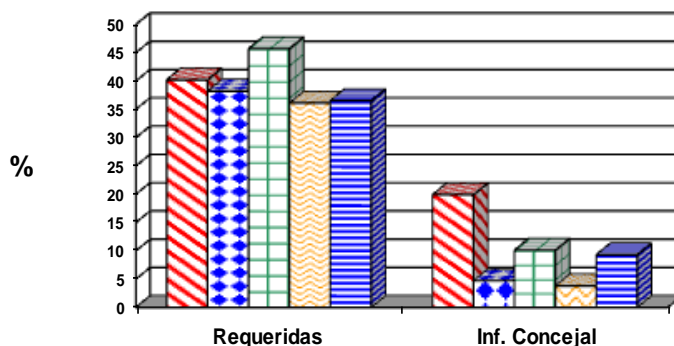
% según Resolución

Resolución	2020	2021	2022	2023	2024
					
En plazo	60,7%	58,7 %	51,8 %	59,5 %	59,3 %
Fuera de plazo	39,3%	41,3 %	48,2 %	40,5 %	40,7 %



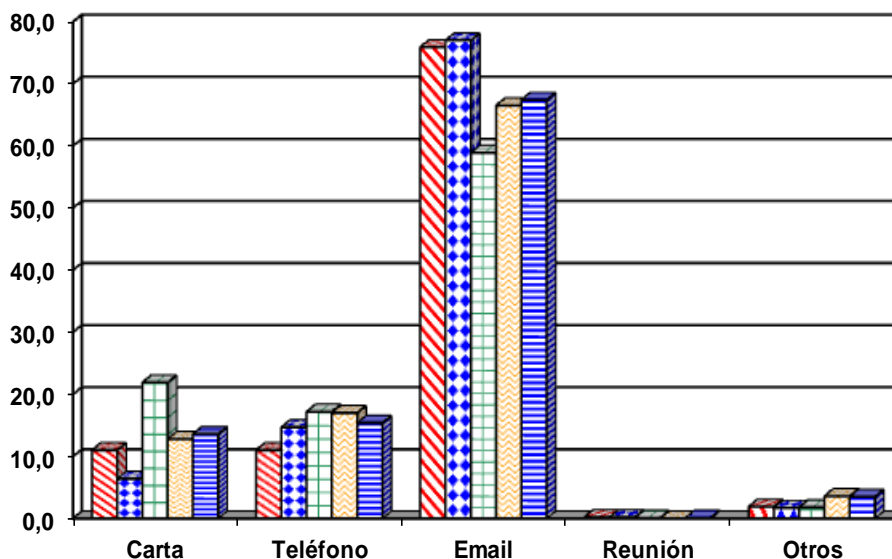
% de Requerimientos

Requerimientos	2020	2021	2022	2023	2024
Requeridas	40,2%	38,2 %	45,7 %	36,1 %	36,5 %
Inf. Concejal	19,9%	4,7 %	10,1 %	3,8 %	9,3 %



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2020	2021	2022	2023	2024
Carta	11,0%	6,4%	21,9%	12,8%	13,6%
Teléfono	11,0%	14,7%	17,2%	17,0%	15,4%
Email	75,9%	77,0%	58,9%	66,5%	67,4%
Reunión Responsable	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%
Otros	1,9%	1,7%	1,8%	3,6%	3,5%



Resumen por Áreas

Área	Nº Sugerencias y Reclamaciones					Media de Días				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
Alcaldía	28	14	4	4	0	8	15	12	9	-
Comunicación	0	0	0	6	6	0	0	0	-	32
Consumo	1	3	3	4	3	0	0	1	1	1
Cultura	325	138	175	66	409	65	11	11	16	15
Deportes	147	307	328	307	436	10	10	14	8	11
Desarrollo Local y Empleo	1	2	2	3	0	0	41	2	13	-
Educación - Infancia	66	82	13	19	38	18	32	38	17	22
EMSULE	0	13	2	4	4	0	27	2	2	14
Festejos	8	8	6	13	34	10	4	2	4	9
Hacienda	27	55	40	64	50	17	21	10	16	16
Industrias	4	15	0	8	10	10	10	-	5	6
JD La Fortuna	4	2	3	2	9	-	-	2	12	11
Juventud y Cooperación	1	1	0	6	1	1	6	-	6	0
Mantenimiento	95	116	274	147	60	13	17	19	14	19
Medio Ambiente	947	1199	642	840	815	28	24	26	25	39
Movilidad y Transporte	29	26	23	11	45	29	6	6	67	19
Nuevas Tecnologías	18	31	7	5	8	5	7	20	19	24
Obras	248	395	360	399	242	11	12	17	18	18
Participación Ciudadana	2	38	42	0	10	6	5	14	-	42
Recursos Humanos	7	14	15	8	8	6	34	24	3	11
Régimen Interior	17	7	11	15	13	20	126	20	40	10
SAC	85	69	85	44	40	17	9	17	21	21
Salud	6	0	0	4	1	5	-	-	2	7
Seguridad Ciudadana	319	240	164	236	275	5	8	37	26	16
Servicios Sociales	33	18	19	65	70	7	24	9	10	15
Tráfico	58	77	38	39	8	8	9	16	18	10
Urbanismo	19	82	31	32	79	22	43	10	57	35