

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

**Informe Estadístico
Año 2025**

ÍNDICE

	Página
Resumen General	3
Resumen Comparativo	15

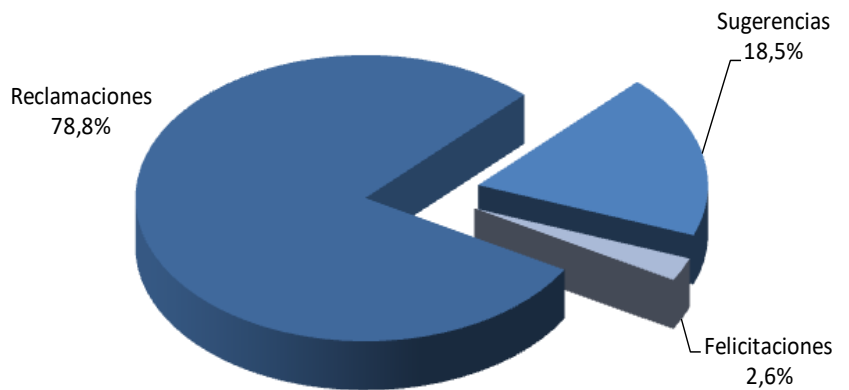
RESUMEN GENERAL

Número de anotaciones en el Libro Sugerencias y Reclamaciones:	2.349
Número de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SRF):	2.438
Número de Reclamaciones:	1.922
Número de Sugerencias:	452
Número de Felicitaciones:	64
Porcentaje de contestadas / presentadas:	92,95 %
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	73,43 %
Tiempo medio de tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias contestadas:	17 días

Datos a fecha 29 de abril de 2026

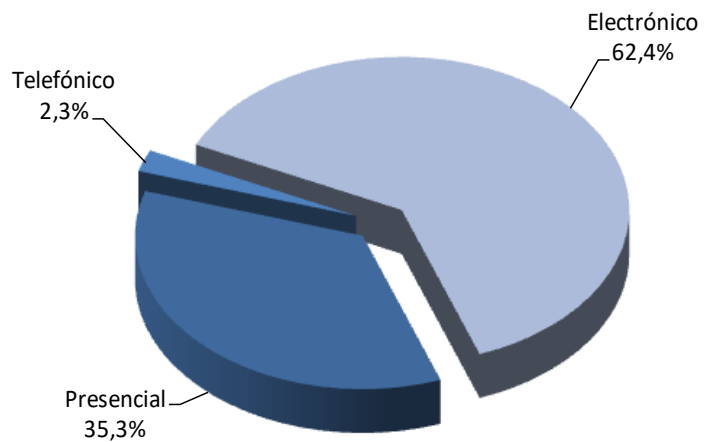
Tipo de comunicación

Tipo	Cantidad
Reclamaciones	1922
Sugerencias	452
Felicitaciones	64



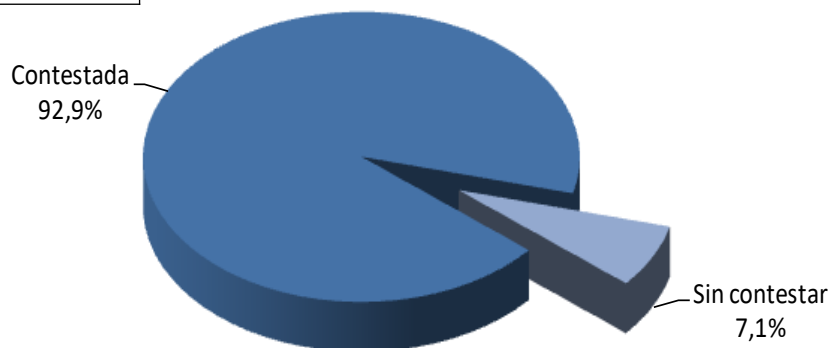
Modo de presentación

Modo	Cantidad
Presencial	860
Telefónico	56
Electrónico	1522



Estado

Estado	Cantidad
Contestada	2266
Pendiente de contestar	172



Resolución

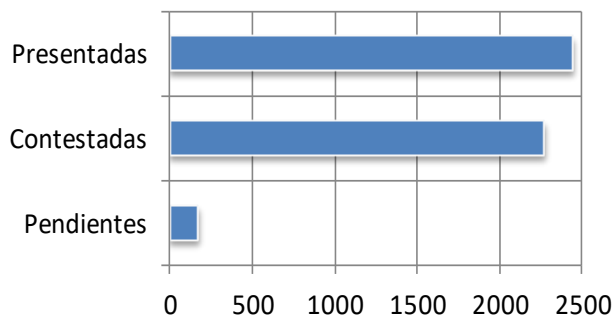
Resolución	Cantidad
En plazo	1664
Fuera de plazo	560
<i>Sin plazo*</i>	42

* Comunicaciones que no contemplan plazos (felicitaciones).



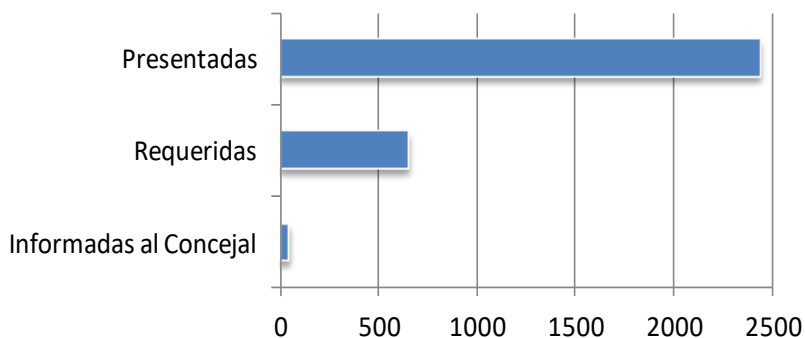
Resolución

Resolución	Total
Presentadas	2438
Contestadas	2266
Pendientes	172



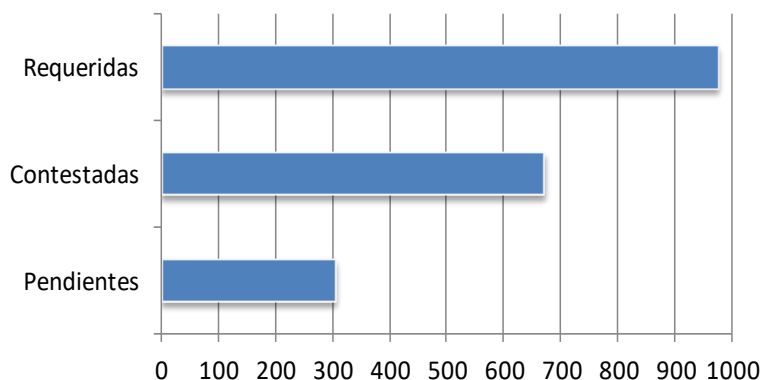
Requerimientos

Requerimientos	Total
Presentadas	2438
Requeridas	653
Informadas al Concejal	45



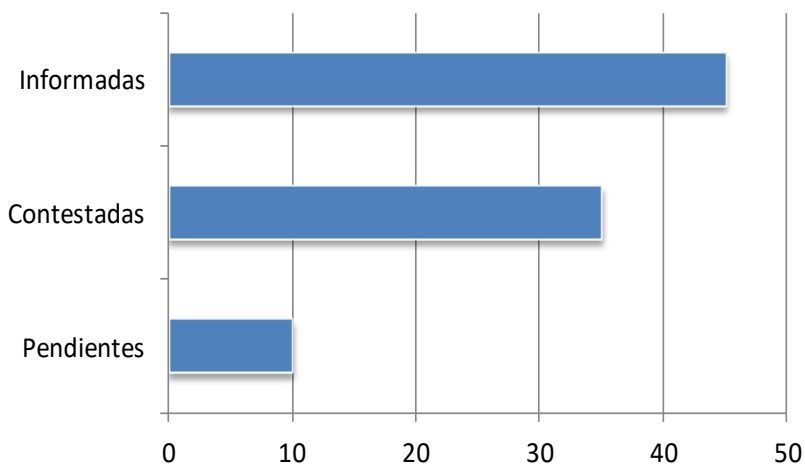
Contestadas tras requerimientos

Contestadas tras requerimientos	Total
Requeridas	653
Contestadas	506
Pendientes	147



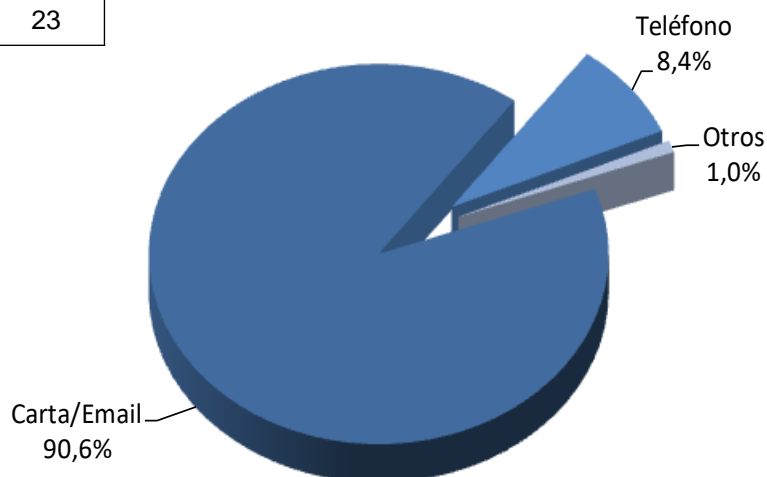
Contestadas tras informe al Concejal

Contestadas tras informe concejal	Total
Informadas	45
Contestadas	35
Pendientes	10



Medio de contestación

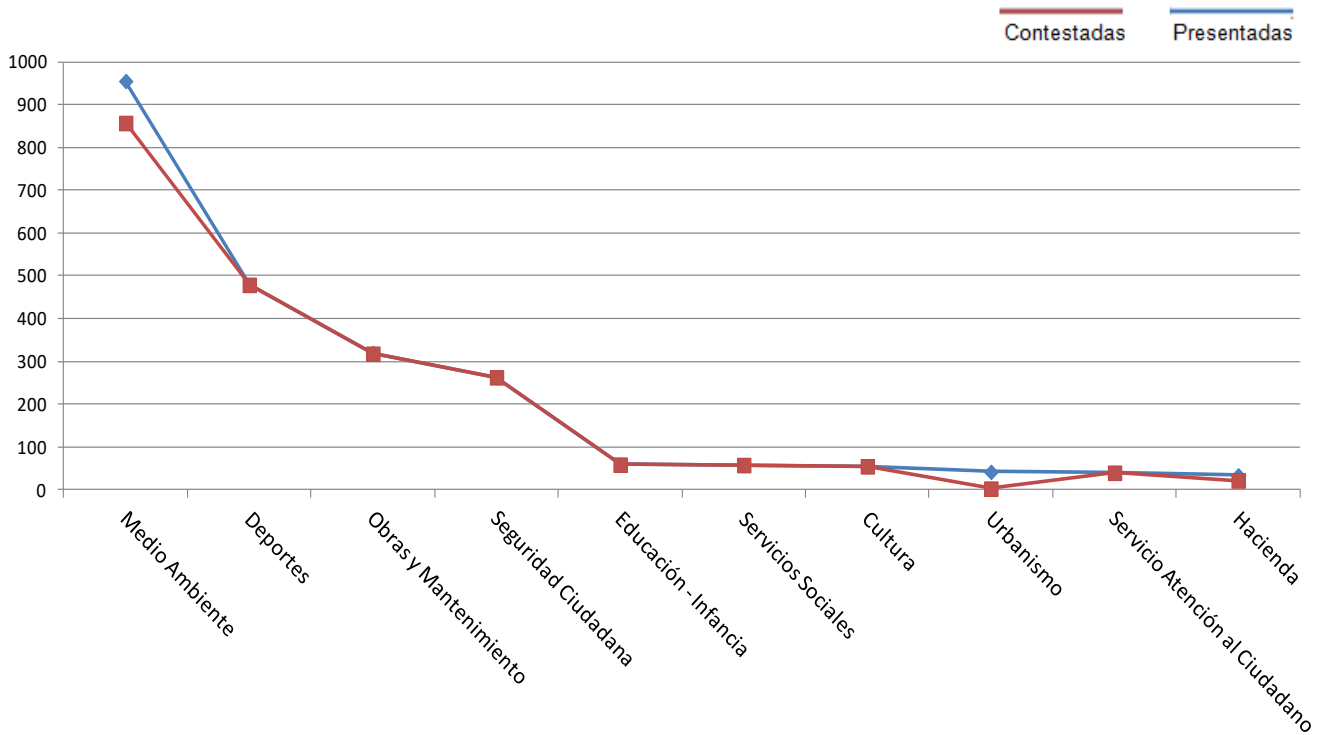
Medio de contestación	Total
Carta /Email	2053
Teléfono	190
Otros	23



Resumen por Departamentos 2025

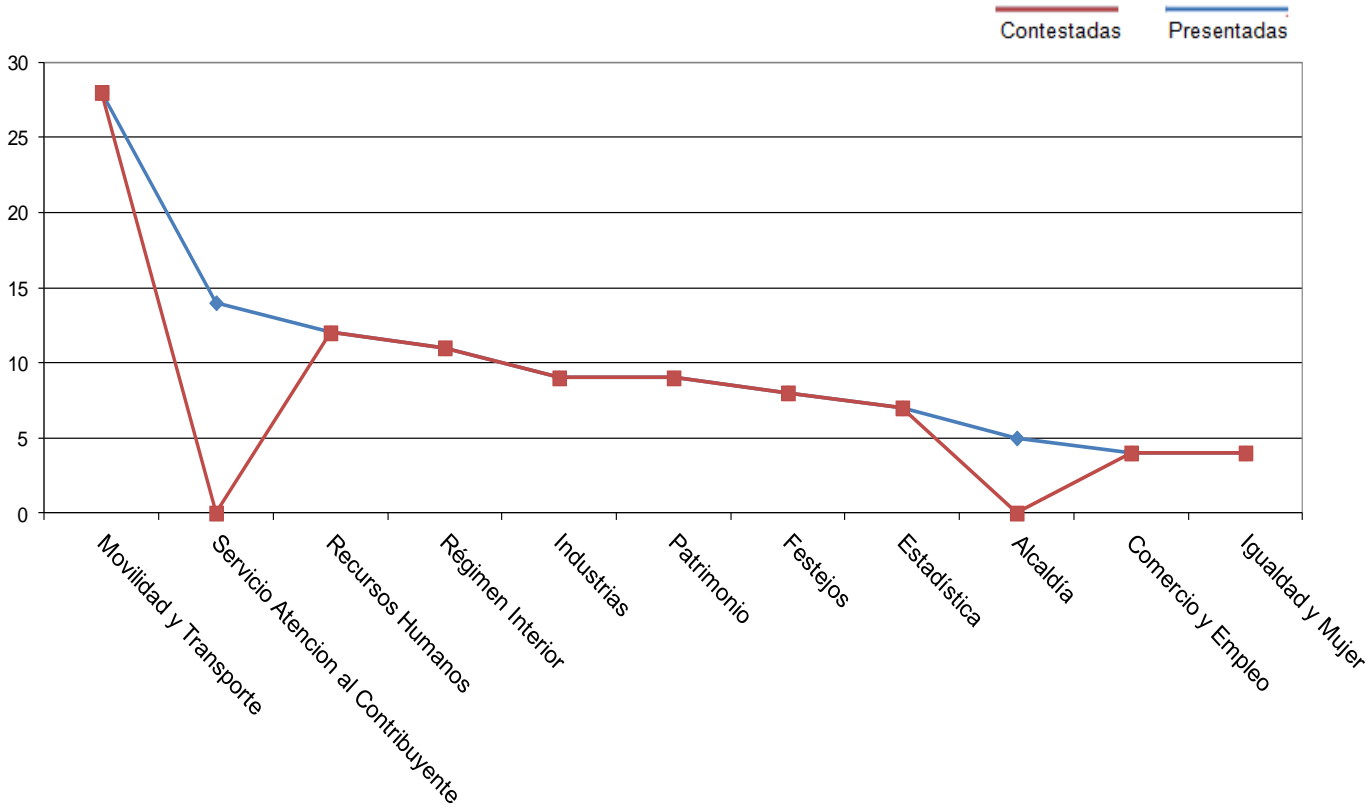
Departamento	Nº SRF	Contestadas		Pendientes		Media de Días
		Cant.	%	Cant.	%	
Alcaldía	6	0	0	6	100	-
Comercio y Empleo	4	4	100	0	0	7
Comunicación	2	1	50	1	50	36
Cultura	55	55	100	0	0	5
Deportes	479	479	100	0	0	11
Educación - Infancia	59	59	100	0	0	19
Emsule	1	1	100	0	0	42
Estadística	7	7	100	0	0	14
Festejos	8	8	100	0	0	19
Hacienda	34	22	64,71	12	35,29	42
Igualdad y Mujer	4	4	100	0	0	3
Industrias	9	9	100	0	0	3
JD La Fortuna	1	0	0	1	100	-
JD San Nicasio	3	3	100	0	0	81
JD Zarzaquemada	1	1	100	0	0	111
Juventud	2	2	100	0	0	3
Mayores	4	4	100	0	0	19
Medio Ambiente	955	857	89,74	98	10,26	20
Movilidad y Transporte	28	28	100	0	0	7
Nuevas Tecnologías	3	3	100	0	0	6
Obras y Mantenimiento	320	318	99,38	2	0,63	24
OMIC	0	-	-	-	-	-
Participacion Ciudadana	4	4	100	0	0	3
Patrimonio	9	9	100	0	0	89
Recursos Humanos	12	12	100	0	0	17
Régimen Interior	11	11	100	0	0	16
Salud	0	-	-	-	-	-
Seguridad Ciudadana	263	263	100	0	0	7
Servicio Atención al Contribuyente	14	0	0	14	100	-
Servicio Atención al Ciudadano	40	40	100	0	0	29
Servicios Sociales	58	58	100	0	0	10
Urbanismo	42	3	7,14	39	92,86	118
	2438	2266		172		

Presentadas – Contestadas por Departamento (1 de 3)



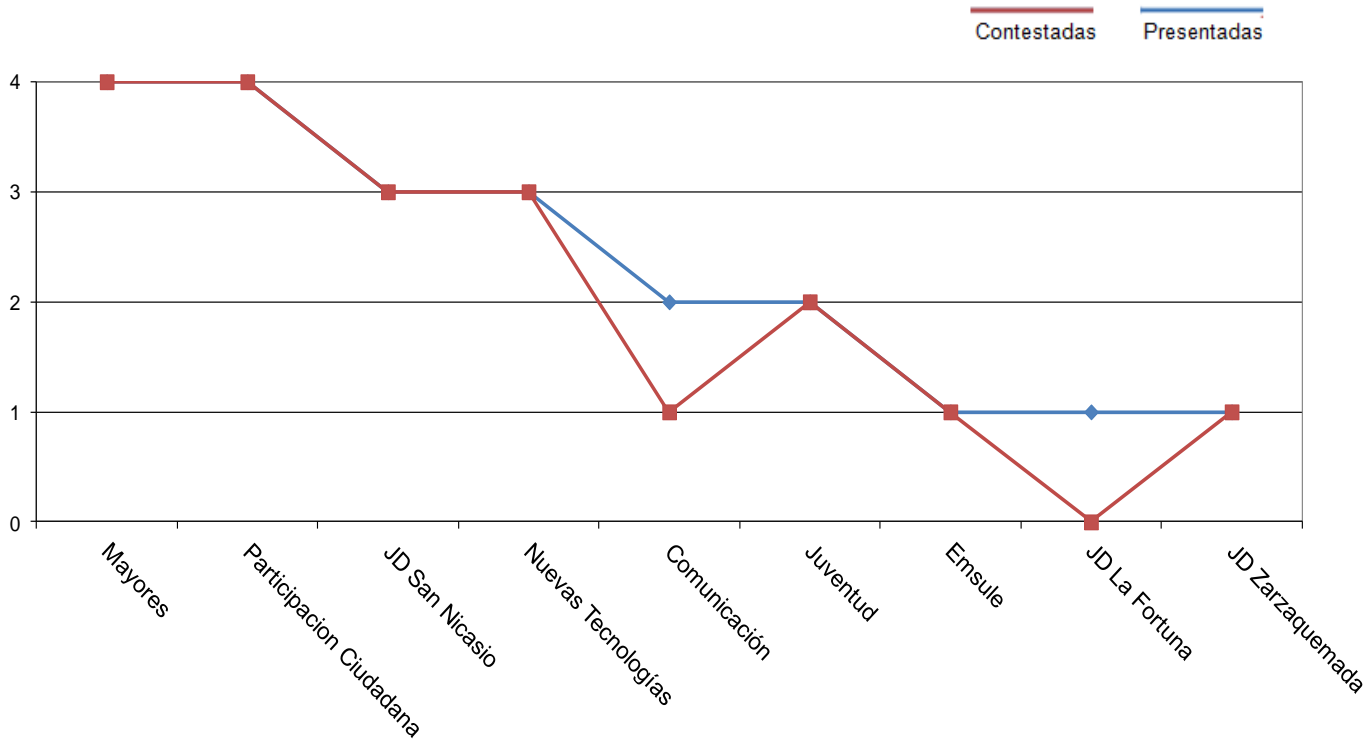
Departamento	Presentadas	Contestadas
Medio Ambiente	955	857
Deportes	479	479
Obras y Mantenimiento	320	318
Seguridad Ciudadana	263	263
Educación - Infancia	59	59
Servicios Sociales	58	58
Cultura	55	55
Urbanismo	42	3
Servicio Atención al Ciudadano	40	40
Hacienda	34	22

Presentadas – Contestadas por Departamento (2 de 3)



Departamento	Presentadas	Contestadas
Movilidad y Transporte	28	28
Servicio Atención al Contribuyente	14	0
Recursos Humanos	12	12
Régimen Interior	11	11
Industrias	9	9
Patrimonio	9	9
Festejos	8	8
Estadística	7	7
Alcaldía	6	0
Comercio y Empleo	4	4
Igualdad y Mujer	4	4

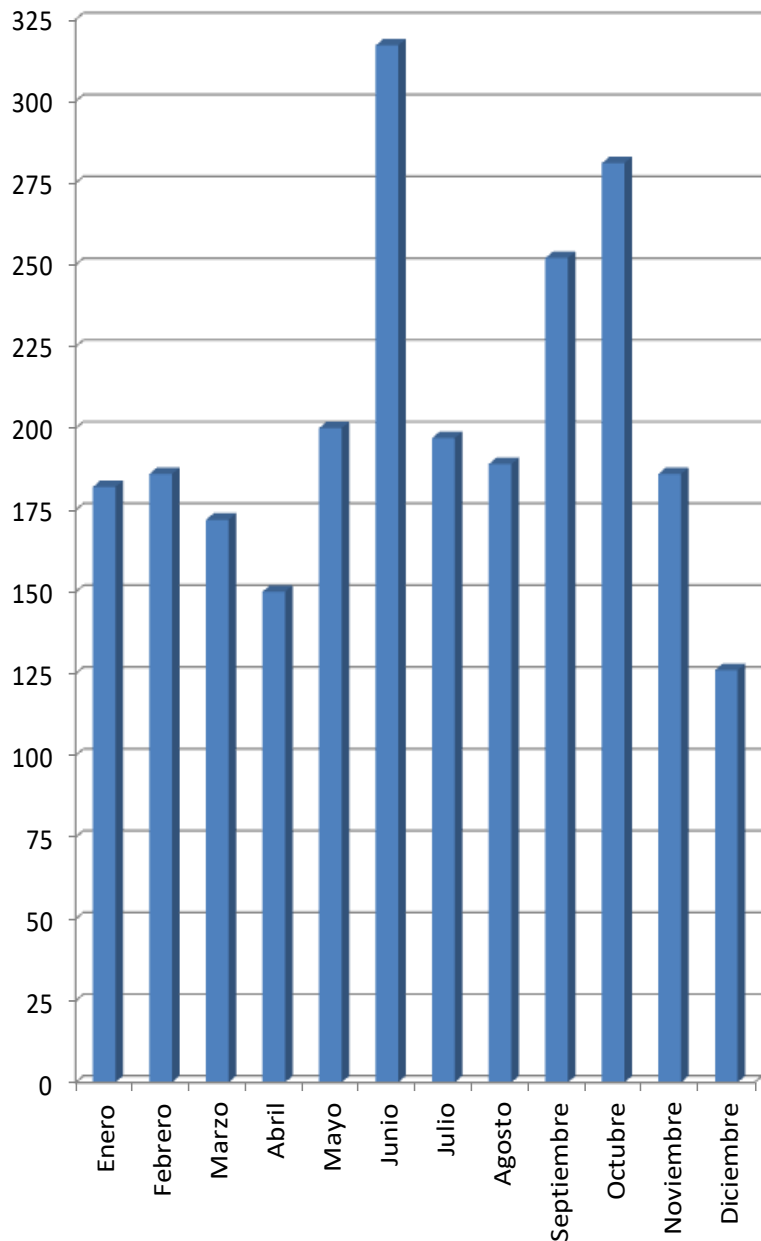
Presentadas – Contestadas por Departamento (3 de 3)



Departamento	Presentadas	Contestadas
Mayores	4	4
Participación Ciudadana	4	4
JD San Nicasio	3	3
Nuevas Tecnologías	3	3
Comunicación	2	1
Juventud	2	2
Emsule	1	1
JD La Fortuna	1	0
JD Zarzaquemada	1	1

Presentadas por meses

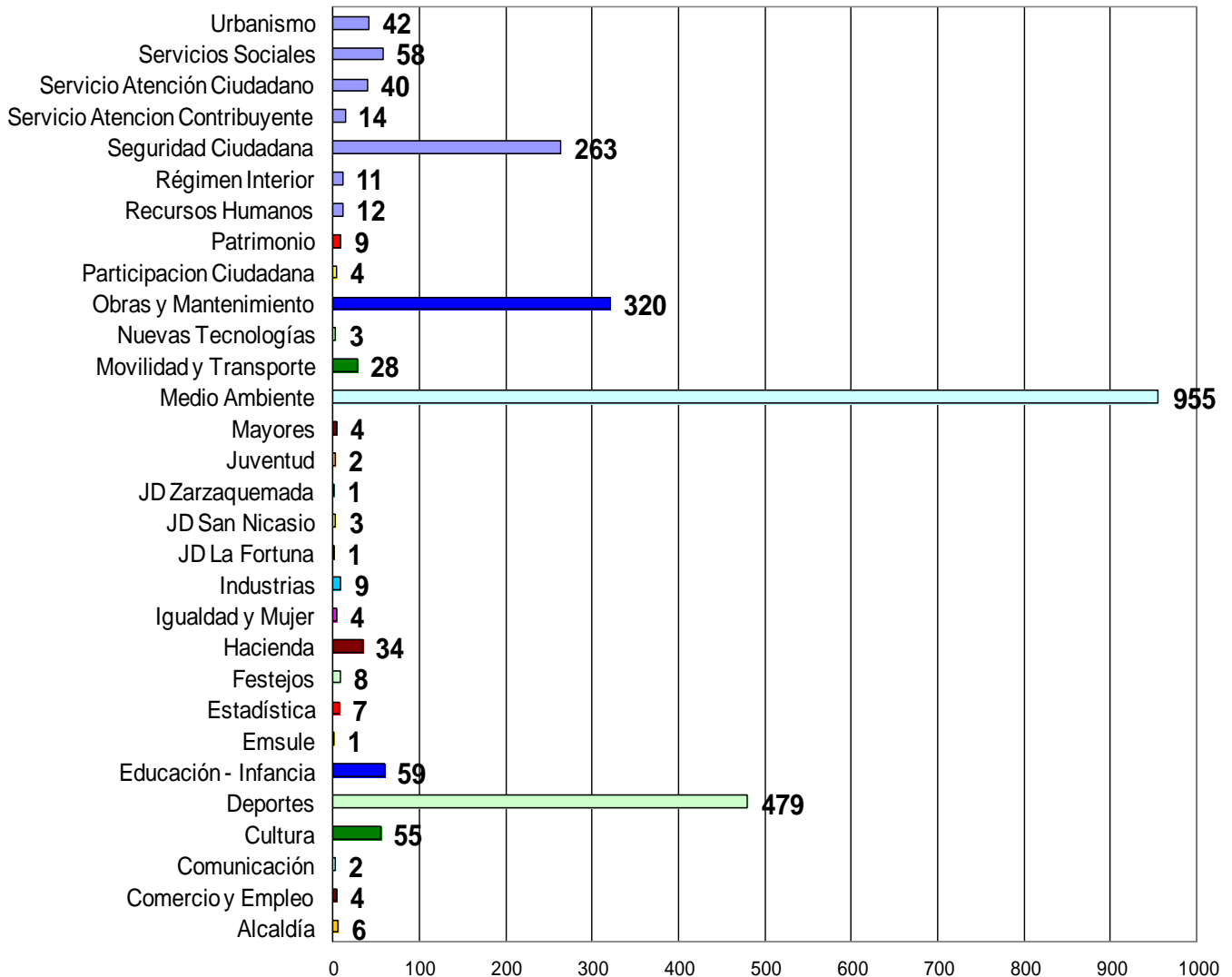
Mes	SRF
Enero	182
Febrero	186
Marzo	172
Abril	150
Mayo	200
Junio	317
Julio	197
Agosto	189
Septiembre	252
Octubre	281
Noviembre	186
Diciembre	126



Presentadas distribuidas por meses

Departamento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Alcaldía	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	6
Comercio y Empleo	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4
Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Cultura	10	4	10	3	2	8	1	2	7	7	1	0	55
Deportes	41	40	50	24	22	70	21	17	31	96	45	22	479
Educacion - Infancia	2	17	11	3	3	9	1	0	2	8	3	0	59
EMSULE	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Estadística	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	7
Festejos	2	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	8
Hacienda	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	3	4	34
Igualdad y Mujer	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
Industrias	0	2	0	1	0	2	3	0	1	0	0	0	9
JD La Fortuna	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
JD San Nicasio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
JD Zarzaquemada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Juventud	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Mayores	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4
Medio Ambiente	65	53	37	55	90	125	99	108	126	86	69	42	955
Movilidad y Transporte	1	4	1	1	3	2	2	6	1	2	3	2	28
Nuevas Tecnologías	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
Obras y Proyectos	15	19	24	26	42	41	20	21	33	31	24	24	320
Participacion Ciudadana	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	4
Patrimonio	2	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	0	9
Recursos Humanos	2	0	0	0	0	1	3	3	2	0	0	1	12
Régimen Interior	0	1	2	2	0	4	0	0	1	1	0	0	11
Seguridad Ciudadana	24	27	23	19	18	26	28	11	24	22	25	16	263
Servicio Atención al Contribuyente	2	1	0	2	2	1	1	1	1	0	1	2	14
Servicio Atención al Ciudadano	4	1	4	3	4	7	5	5	1	2	1	3	40
Servicios Sociales	4	7	5	2	4	1	4	6	8	12	3	2	58
Urbanismo	3	4	1	4	5	3	4	3	5	3	5	2	42
TOTAL	182	186	172	150	200	317	197	189	252	281	186	126	2438






Presentadas por Departamento

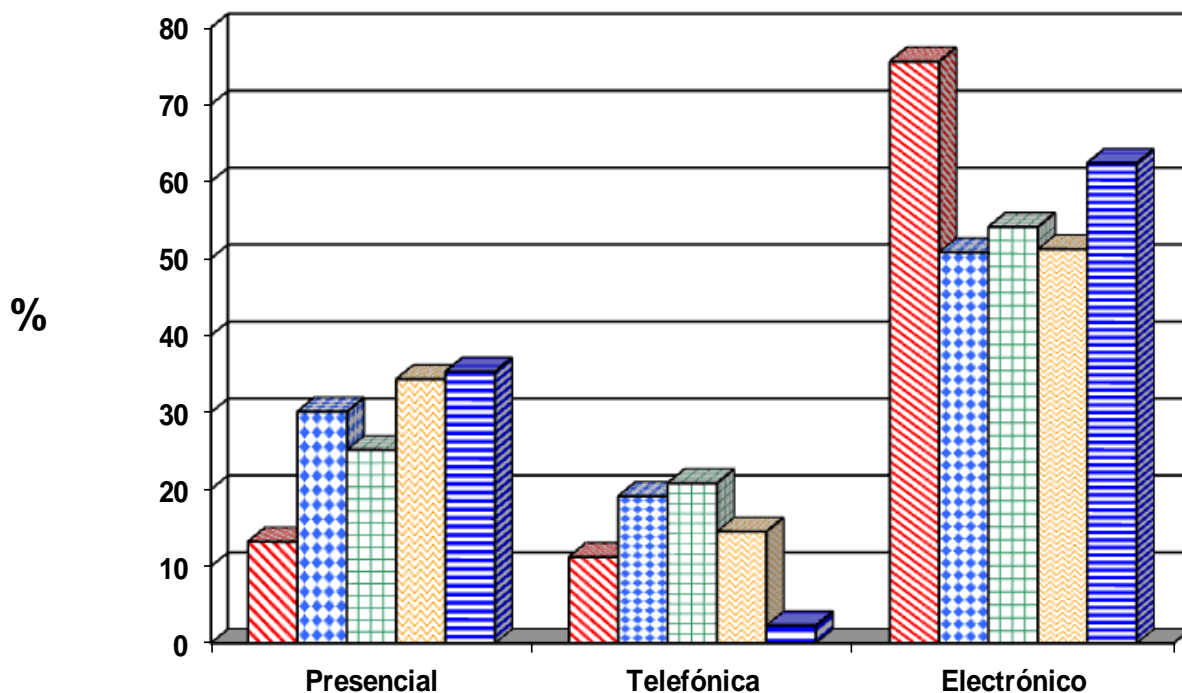


RESUMEN COMPARATIVO





	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Nº anotaciones en Libro de Sugerencias y Reclamaciones	2.886	2.169	2.188	2.555	2.349
Nº de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	2.952	2.287	2.356	2.674	2.438
Nº de Reclamaciones	2.587	2.071	2.077	2.416	1.922
Nº de Sugerencias	326	195	231	208	452
Nº de Felicitaciones	39	21	48	50	64
Porcentaje de contestadas / presentadas:	97,9 %	92,4%	86,2%	88,6%	92,95%
Porcentaje de contestadas en plazo / contestadas:	58,7 %	51,8%	59,5%	59,3%	73,43%
Tiempo medio de tramitación de las S y R contestadas	18 días	20 días	19 días	23 días	17 días

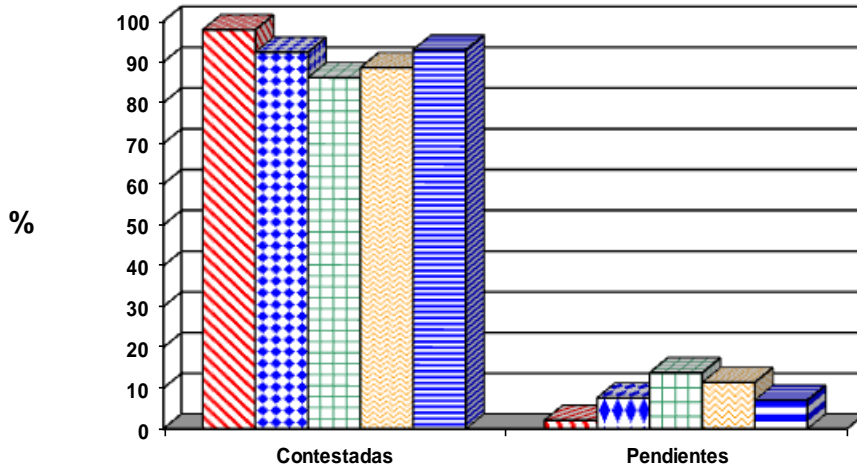
% según Modo de presentación

Modo	2021	2022	2023	2024	2025
					
Presencial	13,2 %	30,1 %	25,1 %	34,3 %	35,3 %
Telefónico	11,2 %	19,1 %	20,8 %	14,5 %	2,3%
Electrónico	75,6 %	50,8 %	54,1%	51,2%	62,4%








% según Estado

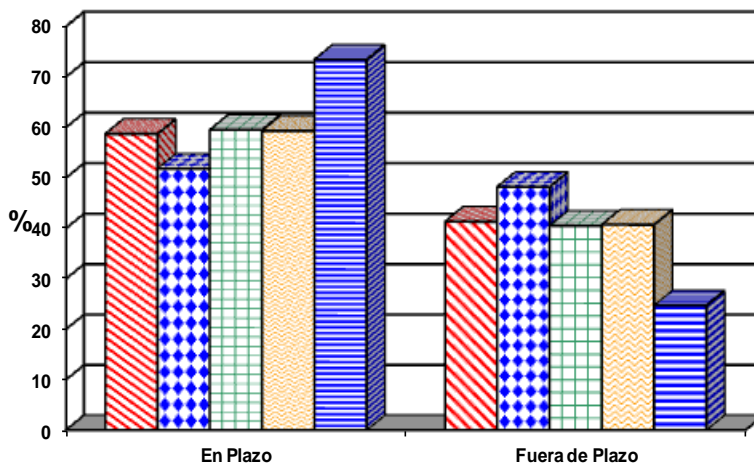
Estado	2021	2022	2023	2024	2025
					
Contestadas	97,9%	92,4%	86,2%	88,6%	92,95%
Pendientes	2,1 %	7,6 %	13,8 %	11,4 %	7,05%



% según Resolución

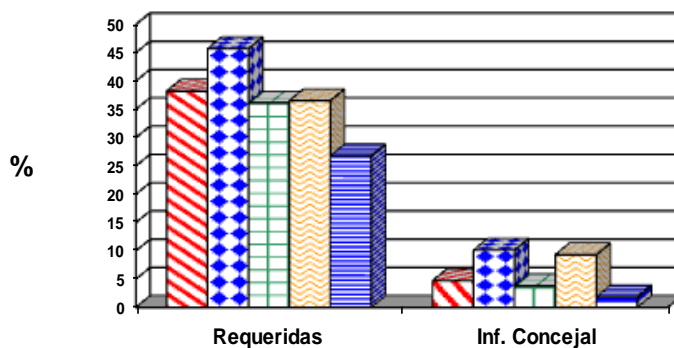
Resolución	2021	2022	2023	2024	2025
					
En plazo	58,7 %	51,8 %	59,5 %	59,3 %	73,4 %
Fuera de plazo	41,3 %	48,2 %	40,5 %	40,7 %	24,7 %
Sin plazo*					1,9 %

* Comunicaciones que no contemplan plazos (felicitaciones).



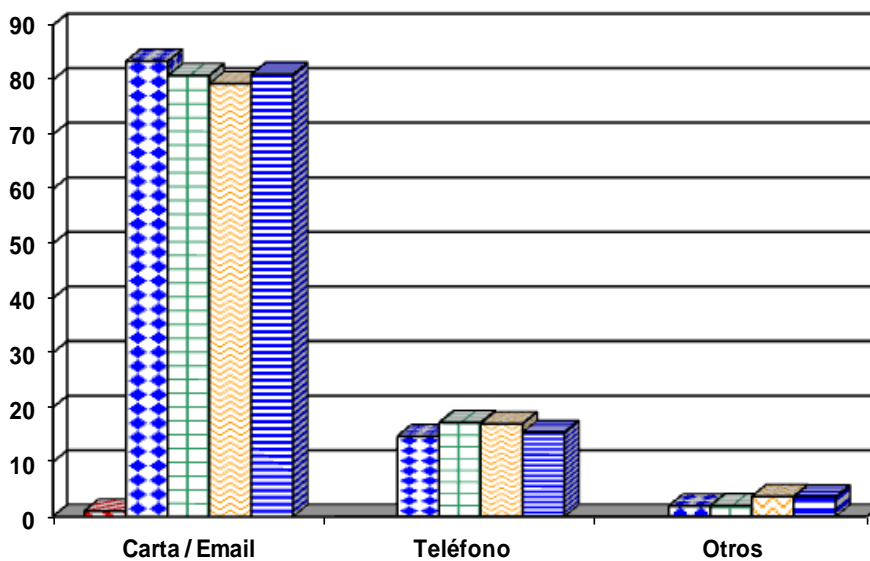
% de Requerimientos

Requerimientos	2021	2022	2023	2024	2025
Requeridas	38,2 %	45,7 %	36,1 %	36,5 %	26,78 %
Inf. Concejal	4,7 %	10,1 %	3,8 %	9,3 %	1,85 %



% según Medio de contestación

Medio de Contestación	2021	2022	2023	2024	2025
Carta / Email	83,4%	80,8%	79,3%	81,0%	90,6%
Teléfono	14,7%	17,2%	17,0%	15,4%	8,4%
Otros	1,9%	2,0%	3,7%	3,6%	1,0%



Resumen por Departamentos

Departamento	Nº Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones					Media de Días				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
Alcaldía	14	4	4	0	6	15	12	9	-	-
Comercio y Empleo	2	2	3	0	4	41	2	13	-	7
Comunicación	0	0	6	6	2	0	0	-	32	36
Cultura	138	175	66	409	55	11	11	16	15	5
Deportes	307	328	307	436	479	10	14	8	11	11
Educación - Infancia	82	13	19	38	59	32	38	17	22	19
EMSULE	13	2	4	4	1	27	2	2	14	42
Estadística ¹	-	-	-	-	7	-	-	-	-	14
Festejos	8	6	13	34	8	4	2	4	9	19
Hacienda	55	40	64	50	34	21	10	16	16	42
Igualdad y Mujer ²	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3
Industrias	15	0	8	10	9	10	-	5	6	3
JD La Fortuna	2	3	2	9	1	-	2	12	11	-
JD San Nicasio ³	-	-	-	-	3	-	-	-	-	81
JD Zarzaquemada ⁴	-	-	-	-	1	-	-	-	-	111
Juventud	1	0	6	1	2	6	-	6	0	3
Mantenimiento ⁵	116	274	147	60	-	17	19	14	19	-
Mayores ⁶	-	-	-	-	4	-	-	-	-	19
Medio Ambiente	1199	642	840	815	955	24	26	25	39	20
Movilidad y Transporte	26	23	11	45	28	6	6	67	19	7
Nuevas Tecnologías	31	7	5	8	3	7	20	19	24	6
Obras y Mantenimiento ⁷	395	360	399	242	320	12	17	18	18	24
OMIC	3	3	4	3	0	0	1	1	1	-
Participación Ciudadana	38	42	0	10	4	5	14	-	42	3
Patrimonio ⁸	-	-	-	-	9	-	-	-	-	89
Recursos Humanos	14	15	8	8	12	34	24	3	11	17
Régimen Interior	7	11	15	13	11	126	20	40	10	16
Salud	0	0	4	1	0	-	-	2	7	-
Seguridad Ciudadana	240	164	236	275	263	8	37	26	16	7
Servicio Atención Contribuyente ⁹	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-
Serv. Atención Ciudadano	69	85	44	40	40	9	17	21	21	29
Servicios Sociales	18	19	65	70	58	24	9	10	15	10
Tráfico ¹⁰	77	38	39	8	-	9	16	18	10	-
Urbanismo	82	31	32	79	42	43	10	57	35	118

Departamentos

Se han actualizado los departamentos anteriormente definidos en el libro electrónico de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (SRF) al DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas) establecido para el Ayuntamiento de Leganés, resultando los siguientes cambios significativos:

Creación de 12 departamentos nuevos que tienen entidad propia.	Asesoría Jurídica, Contratación, Cooperación, Diversidad funcional, estadística, Igualdad y mujer, JD San Nicasio, JD Zarzaquemada, Mayores, Patrimonio, Servicio de Atención al Contribuyente y Sostenibilidad. <i>Aparecerán en el informe en función de si tienen o no expedientes abiertos durante el ejercicio anual.</i>
Extinción de 2 departamentos por su inclusión en el DIR3 asociado.	Mantenimiento se incluye dentro del Departamento Obras y Mantenimiento. Tráfico (que carece de DIR3 propio) se incluye dentro del departamento de Seguridad Ciudadana a nivel estadístico aunque tiene un área específica para recoger las SRF.

El informe anual de SRF de 2025 se ve afectado por los siguientes cambios:

Estadística ¹	Anteriormente contempladas dentro del Servicio de Atención al Ciudadano.
Igualdad y Mujer ²	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Juventud.
JD San Nicasio ³	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Servicios Sociales.
JD Zarzaquemada ⁴	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Obras.
Mantenimiento ⁵	Actualmente incluidas dentro del Departamento de Obras y Mantenimiento.
Mayores ⁶	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Participación Ciudadana.
Obras y Mantenimiento ⁷	Incluye las SRF de mantenimiento.
Patrimonio ⁸	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Obras.
Servicio de Atención Contribuyente ⁹	Anteriormente contempladas dentro del Departamento de Hacienda.
Tráfico ¹⁰	Actualmente incluidas dentro del Departamento de Seguridad Ciudadana.