



SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 142

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS TRAMITADAS

FUENTE:

AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA

PERIODICIDAD:

ANUAL

TABLAS AUXILIARES

Notificaciones de sugerencias y reclamaciones (SYR) que se han grabado en el sistema

Vía de Entrada	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
010	2.049	2.970	3.203	1.757	3.344	5.674	6.211	5.250	6.067	7.265	8.011
Interno	410	237	107	65	141	45	71	90	55	61	57
Registro de Entrada	29	15	12	23	22	80	167	206	146	136	95
Web	420	1.533	1.624	2.073	2.405	1.958	2.194	1.921	1.756	1.664	2.225
Total	2.908	4.755	4.946	3.918	5.912	7.757	8.643	7.467	8.024	9.126	10.388

Vía de Entrada	2016	2017	2018	2019
010	8.345	11.110	10.937	10.713
Interno	45	9	8	4
Registro de Entrada	108	86	108	49
Web	2.456	2.236	2.285	2.147
Total	10.954	13.441	13.338	12.913

Notificaciones que cumplen con los requisitos del Reglamento orgánico de sugerencias y reclamaciones en cuanto a empadronamiento y datos facilitados

Notificaciones de incidencias que se han grabado en el sistema

Vía de Entrada	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
010	2.249	2.423	3.369	4.868	4.469	3.112	3.011	2.604	2.495	1.911	1.884
Interno	4.027	3.550	2.220	1.440	1.180	655	1.935	2.820	555	1.032	772
Registro de Entrada	4	1	0	0	2	4	3	2	1	0	4
Web	88	435	551	690	695	670	655	746	820	1.017	613
Total	6.368	6.409	6.140	6.998	6.346	4.441	5.604	6.172	3.871	3.960	3.273

Vía de Entrada	2016	2017	2018	2019
010	2.576	3.131	3.292	3.771
Interno	747	766	445	476
Registro de Entrada	0	0	0	0
Web	440	389	464	400
Total	3.763	4.286	4.201	4.647

Notificaciones que no cumplen con los requisitos del Reglamento orgánico de sugerencias y reclamaciones o proceden de servicios municipales

RESULTADOS

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
EXPEDIENTES SYR CERRADOS EN PLAZO	2.006	3.708	2.774	2.936	4.499	6.430	5.252	4.688	4.695	4.850	4.182
EXPEDIENTES SYR INICIADOS	2.933	4.866	5.001	3.873	5.841	7.937	8.735	7.513	8.058	9.138	10.428
% EXPEDIENTES SYR CERRADOS EN PLAZO	68,4%	76,2%	55,5%	75,8%	77,0%	81,0%	60,1%	62,4%	58,3%	53,1%	40,1%

	2016	2017	2018	2019
EXPEDIENTES SYR CERRADOS EN PLAZO	4.086	4.370	3.979	2.933
EXPEDIENTES SYR INICIADOS	11.205	13.716	13.584	13.113
% EXPEDIENTES SYR CERRADOS EN PLAZO	36,5%	31,9%	29,3%	22,4%

Los expedientes SYR son los creados a partir de notificaciones SYR.

El plazo reglamentario para cerrar un expediente SYR es como máximo tres meses. Los datos de los expedientes SyR cerrados se toman a 31 de marzo de cada año para poder verificar si los iniciados a final de año se cerraron en plazo. No hay obligatoriedad de contestar las incidencias, por eso no se contabiliza el porcentaje de ellas que se cerraron.



SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 142

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS TRAMITADAS

FUENTE:

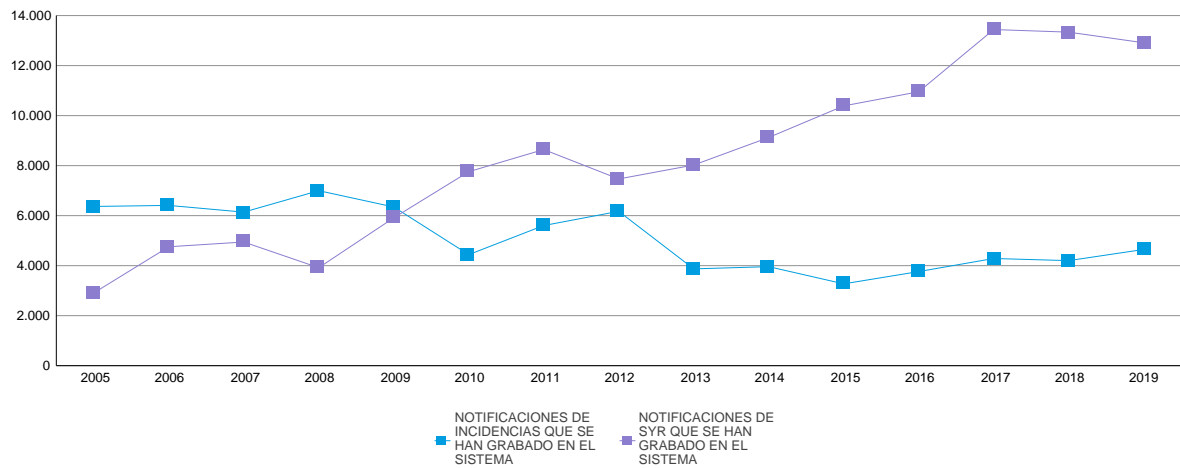
AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA

PERIODICIDAD:

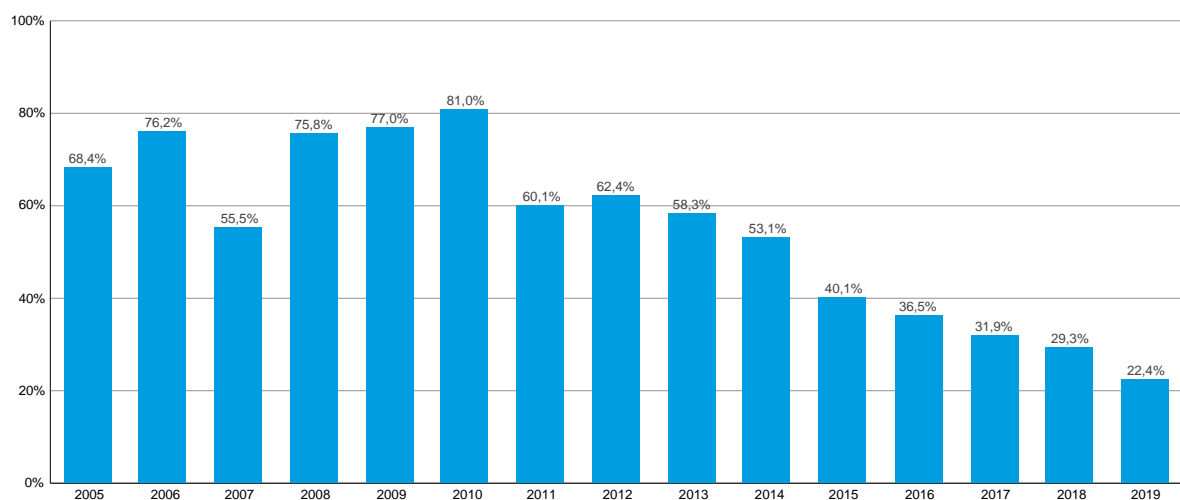
ANUAL

GRÁFICOS

Notificaciones de SYR e incidencias grabadas en el sistema



Porcentaje de expedientes SYR cerrados en plazo





SISTEMA DE INDICADORES OBSERVATORIO URBANO

ÁREA TEMÁTICA: INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INDICADOR: nº 142

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS TRAMITADAS

FUENTE:

AYUNTAMIENTO DE A CORUÑA

PERIODICIDAD:

ANUAL

CONCEPTO

NÚMERO DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS GRABADAS EN EL SISTEMA Y PORCENTAJE DE SYR CERRADAS EN PLAZO, ES DECIR, ANTES DE QUE SE CUMPLAN TRES MESES DESDE SU GRABACIÓN EN EL SISTEMA.

TIPOLOGÍA DE INDICADOR SEGÚN MODELO DE LA AGENCIA EUROPEA DE MEDIO AMBIENTE

INDICADOR ESTADO

EN RELACIÓN AL NÚMERO DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS REGISTRADAS

OBJETIVO DE SOSTENIBILIDAD

INCREMENTO DEL PORCENTAJE DE EXPEDIENTES SYR CERRADOS EN PLAZO

TENDENCIA MOSTRADA POR EL INDICADOR EN EL PERIODO Y VALORACIÓN EN CLAVE DE SOSTENIBILIDAD

EL NÚMERO DE NOTIFICACIONES DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR) GRABADAS EN EL SISTEMA AUMENTA CADA AÑO DESDE 2005 HASTA 2017, A PARTIR DEL CUAL COMIENZA A DESCENDER HASTA SITUARSE EN 2019 EN UN TOTAL DE 12.913. TAN SOLO SE CERRARON EN PLAZO, ES DECIR, SE RESOLVIERON EN UN PLAZO MÁXIMO DE TRES MESES, UN TOTAL DE 2.933, LO QUE SUPONE EL 22,4% DE LOS INICIADOS.

