

D^a MARÍA DEL ROCÍO PARRA CASTEJÓN, SECRETARIA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA (MADRID)

CERTIFICO:

Que según consta en el borrador del Acta de la sesión extraordinaria celebrada el 22 de septiembre de 2017, el Pleno Municipal acordó lo siguiente:

“22 . 0 .- . DAR CUENTA DEL INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA.

“CONSIDERANDO el artículo 13 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, por el que se establece que “La Comisión a través de su Presidente/a presentará al Pleno un Informe Anual dentro del primer semestre de cada año que recogerá las características de las quejas y reclamaciones dirigidas a las Administración Municipal, mencionando las recomendaciones adoptadas así como las sugerencias y recomendaciones, si las hubiere, que fueron rechazadas. En el Informe Anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes”

VISTO el certificado de Secretaría anexo, según el cual la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en su sesión ordinaria de fecha 04 de julio de 2017 aprobó el Informe Anual del ejercicio 2016 de dicha Comisión, previo a su elevación al Pleno Municipal para su ratificación.

Por parte de la Vicepresidencia de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se eleva a la Comisión Informativa de Presidencia, para su dictamen favorable la siguiente

PROPUESTA PARA SU TRASLADO AL PLENO MUNICIPAL

1.- La ratificación del acuerdo adoptado por Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sesión ordinaria de fecha 04 de julio de 2017, a través del cual quedó aprobado el **“Informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al ejercicio 2016”**, cuyo contenido íntegro aparece reflejado en el Certificado de Secretaría anexo.

2.- Trasladar el citado acuerdo e informe al Pleno Municipal, a los efectos recogidos en el art. 13 del Reglamento de dicha Comisión Especial, en sesión a celebrar en cualquiera de las próximas sesiones a celebrar”

Visto el dictamen favorable de la Comisión del Pleno con carácter general de Urbanismo celebrada el 11 de julio de 2017:

Código Seguro de Verificación	BT7RIYLN3UQ5QSMLF6A5AC6X24	Fecha y Hora	27/09/2017 09:54:46
Normativa	El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado por	MANUEL ROBLES DELGADO (Alcalde - Presidente)		
Firmado por	MARIA DEL ROCIO PARRA CASTEJON (Secretaria General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/BT7RIYLN3UQ5QSMLF6A5AC6X24	Página	1/2



EL AYUNTAMIENTO PLENO, toma conocimiento del Informe Anual, ejercicio 2016, de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada”.

Se expide la presente certificación, con la salvedad de ser previa a la aprobación del acta correspondiente y a reserva de los términos que resulten de dicha aprobación, a tenor de lo establecido artículo 206 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales.

Y para que conste a los efectos oportunos, lo firmo en Fuenlabrada, con el visto bueno del Sr. Alcalde-Presidente, a la fecha que consta en el pie del documento.

Vº Bº ALCALDE-PRESIDENTE

*(Firmado electrónicamente con
código seguro de verificación)*

Código Seguro de Verificación	BT7RIYLN3UQ5QSMLF6A5AC6X24	Fecha y Hora	27/09/2017 09:54:46
Normativa	El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/ Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado por	MANUEL ROBLES DELGADO (Alcalde - Presidente)		
Firmado por	MARIA DEL ROCIO PARRA CASTEJON (Secretaria General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/BT7RIYLN3UQ5QSMLF6A5AC6X24	Página	2/2





Ayuntamiento de
FUENLABRADA

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

SESION EXTRAORDINARIA DEL 04 DE JULIO DE 2017

PUNTO 3º.- INFORME ANUAL 2016.

**PRESENTACIÓN DE INFORME A LA COMISIÓN
PARA SU TRASLADO AL PLENO MUNICIPAL**

El Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en su Artículo 13) establece lo siguiente:

"La Comisión a través de su Presidente/a presentará al Pleno un Informe Anual dentro del primer semestre de cada año que recogerá las características de las quejas y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, mencionando las recomendaciones adoptadas así como las sugerencias y recomendaciones, si las hubiere, que fueron rechazadas. En el Informe Anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes".

En cumplimiento de lo anterior se presenta, para la consideración de esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como trámite previo a su presentación al Pleno Municipal, el informe anexo redactado por la Oficina de Apoyo con el objeto que se adopten las siguientes

Propuestas de acuerdo:

1) Aprobación del Informe Anual del ejercicio de 2016 de la C.E.S.Y.R. adjunto,

Y,

2) Que por el Presidente de la Comisión se eleve este Informe Anual al Pleno Municipal en cualquiera de las próximas sesiones a celebrar.

Fuenlabrada, 29 de junio de 2017



Fdo.- Manuel Robles Delgado
Presidente de la Comisión



Anexo a punto 3º)

COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Asunto:

INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

La Oficina de Apoyo de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 13) de su Reglamento Orgánico, donde se establece que:

“La Comisión a través de su Presidente/a presentará al Pleno un Informe Anual dentro del primer semestre de cada año que recogerá las características de las quejas y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, mencionando las recomendaciones adoptadas así como las sugerencias y recomendaciones, si las hubiere, que fueron rechazadas. En el Informe Anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes”,

Por medio del presente y en relación a lo anterior

INFORMA:

A).- Número de Sugerencias y Reclamaciones recibidas:

Durante el pasado ejercicio de 2016, entre el 1 de enero y 31 de diciembre, en la Oficina de Apoyo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se han recibido un total de **68 asuntos**, que se desglosan en:

**27 Solicitudes y/o Sugerencias y
41 Reclamaciones.**

B).- Comparación con respecto al ejercicio anterior:

Se han tramitado durante el ejercicio de 2016 un 51,11% de asuntos más que en el año 2015, en el que se tramitaron en total 45.

De forma pormenorizada (por una parte las Sugerencias y por otra las Reclamaciones), los porcentajes de incremento son los más abajo reseñados:



Solicitudes y Sugerencias **+12,50 %**
Reclamaciones **+95,23 %**

aumento que se produce al ser mas conocida por los ciudadanos la posibilidad de utilizar esta vía para presentar sus quejas y sugerencias ante la Administración Municipal.

Respecto al importante aumento de las reclamaciones (95,23%) sobre el año anterior, está motivado en una reclamación-tipo, que se produjo con ocasión de la reestructuración de los Servicios Sociales de Loranca y que dio lugar a la presentación individualizada de 16 reclamaciones para tratar el mismo asunto, lo que da lugar a que numéricamente se origine ese aumento proporcional sobre el total de las presentadas.

C).- Delegaciones y Servicios Municipales sobre los que versaron los asuntos presentados:

En las relaciones adjuntas se detallan los asuntos presentados ante esta Administración Municipal, con indicación de su núm. de registro, fecha de entrada, extracto del contenido sobre lo planteado, Servicios Municipales y Delegaciones que intervienen en su tratamiento, contestaciones dadas a cada asunto (observaciones) y por último fecha de cierre del expediente en cuestión.

Se detalla a continuación la tabla donde se reflejan de forma globalizada los asuntos presentados y los porcentajes que han afectado a cada Servicio o Delegación.

- **SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
1	SALUD Y CONSUMO	03,70
1	CULTURA	03,70
1	PARQUES Y JARDINES	03,70
3	POLICIA LOCAL/LIMPIEZA VIARIA	11,11
8	TRÁFICO	29,62
7	URBANISMO/MTO. URBANO	25,92
1	PATRONATO DEPORTES	03,70
1	ALCALDIA	03,70
4	OTRAS ADMINIST. (CONSORC.TRANSP/EMPLEO/EDUCAC/HOSPITAL)	14,81
27	TOTALES	100%

- **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
2	PARQUES Y JARDINES	04,87
3	OTAF	07,32
1	IGUALDAD	02,44
2	LIMPIEZA VIARIA/POLICIA LOCAL	04,87
1	CONSUMO (OMIC)	02,44
16	SERVICIOS SOCIALES JMD LORANCA	39,02



3	SERVICIOS ADMTVOS. JMD LORANCA	07,32
3	URBANISMO/INDUSTRIA	07,32
2	SERVICIO ATENCION CIUDADANA (SAC)	04,87
1	APERTURAS/SANIDAD/MEDIO AMBIENTE	02,44
1	TRAFICO	02,44
1	ARCHIVO MUNICIPAL	02,44
1	PATRONATO DEPORTES/OTRAS ADMIN.	02,44
4	OTRAS ADMINIST. (CONSOC.TRANSP/RENFE/SALUD/SERV.SOC)	09,75
41	TOTALES	100%

D).- Plazos de tramitación y contestación a los interesados:

Los plazos de tramitación y respuesta a los interesados, en la mayoría de los casos ha sido inferior al mes, teniendo en cuenta que antes de dar respuesta a los interesados los asuntos presentados han requerido de solicitud de informes o gestiones ante las Delegaciones y Servicios sobre los que versan.

En aquellos casos en los que el trámite ha requerido de seguimientos (asuntos que tienen que ver principalmente con cuestiones de estudios de tráfico o similares), en los que se establecen operativos especiales durante un período prolongado de tiempo, los plazos de contestación han sido de dos y/o tres meses.

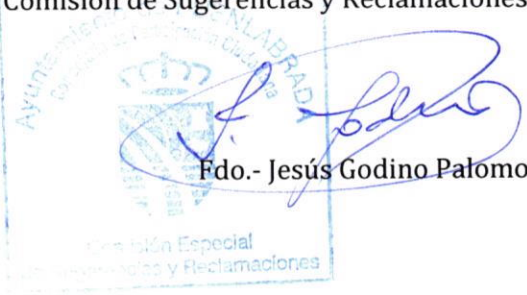
E).- Medidas correctoras adoptadas:

En las hojas-resumen que se adjuntan al presente informe se relacionan de forma sucinta todos los asuntos tramitados a lo largo del ejercicio, con descripción de lo planteado, así como las medidas correctoras adoptadas en cada caso (columna de observaciones).

Todo lo expuesto es cuanto tengo a bien informar a la Comisión, para su conocimiento y traslado al Pleno Municipal, a tenor de lo recogido en su Reglamento Orgánico. No obstante la Corporación con superior criterio resolverá.

Fuenlabrada (Madrid), a 29 de junio de 2.017

El Responsable de la Oficina de Apoyo
a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones


Fdo.- Jesús Godino Palomo