

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 ordinaria celebrada el 5 de julio de 2018, 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 31 de mayo de 2018 aprobó el Informe Anual del ejercicio 2017 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 31 de mayo de 2018, a través del cual quedó aprobado el **“Informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, correspondiente al ejercicio 2017”**, 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 12 de junio de 2018:

Código Seguro de Verificación	IV6VW6LJABN7RCNS4FETAX2U6Q	Fecha	12/07/2018 14:31:37
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	FRANCISCO JAVIER AYALA ORTEGA (Alcalde Presidente)		
Firmante	MARIA DEL ROCIO PARRA CASTEJON (Secretaria General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV6VW6LJABN7RCNS4FETAX2U6Q	Página	1/2



EL AYUNTAMIENTO PLENO, toma conocimiento del Informe Anual, ejercicio 2017, 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)*

Plaza de la Constitución, 1 – 28943 Fuenlabrada (Madrid)
www.ayto-fuenlabrada.es

Código Seguro de Verificación	IV6VW6LJABN7RCNS4FETAX2U6Q	Fecha	12/07/2018 14:31:37
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	FRANCISCO JAVIER AYALA ORTEGA (Alcalde Presidente)		
Firmante	MARIA DEL ROCIO PARRA CASTEJON (Secretaria General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV6VW6LJABN7RCNS4FETAX2U6Q	Página	2/2





Ayuntamiento de
FUENLABRADA

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

SESION EXTRAORDINARIA DEL 31 DE MAYO DE 2018

PUNTO 3º.- INFORME ANUAL 2017.

**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 2017 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, 24 de mayo de 2018



Fdo.- Isidoro Ortega López
Vicepresidente 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 2017**

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 2017, 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 **51 asuntos**, que se desglosan en:

**19 Solicitudes y/o Sugerencias y
32 Reclamaciones.**

B).- Comparación con respecto al ejercicio anterior:

Se han tramitado durante el ejercicio de 2017 **un 25% de asuntos menos que en el año 2016**, en el que se tramitaron en total 68.

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



Solicitudes y Sugerencias **37,25 %**
Reclamaciones **62,75 %**

La disminución de asuntos con respecto al año anterior está motivada en que en el ejercicio de 2016 se presentó una reclamación-tipo, con ocasión de la reestructuración de los Servicios Sociales de Loranca, presentándose de forma individualizada 16 reclamaciones diferentes para tratar un mismo asunto, lo que numéricamente supuso en ese ejercicio un aumento proporcional considerable sobre el total de los asuntos presentados.

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
3	ATENCIÓN CIUDADANA	15,78
2	URBANISMO	10,52
1	TRÁFICO	05,26
1	CULTURA	05,26
1	POLICIA LOCAL	05,26
1	ALCALDÍA	05,26
3	PARQUES Y JARDINES/LIMPIEZA VIARIA	15,78
5	PATRONATO DE DEPORTES	26,31
1	SALUD (C.P.A.)	05,26
1	OTRAS ADMINISTRACIONES (METROSUR)	05,26
19	TOTALES	100%

• **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
2	BIENESTAR SOCIAL	06,25
5	URBANISMO	15,63
4	MEDIOAMBIENTE/LIMPIEZA VIARIA	12,50
7	ATENCIÓN CIUDADANA	21,88
1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	03,12
2	POLICIA LOCAL	06,25
3	J.M.D. LORANCA	09,30
1	PARQUES Y JARDINES	03,12



2	IGUALDAD	06,25
1	TRÁFICO/SANCIONES	03,12
2	RECURSOS HUMANOS	06,25
1	SALUD (C.P.A.)	03,12
1	OTRAS ADMINISTRACIONES (HOSPITAL)	03,12
32	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 sobre un 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.

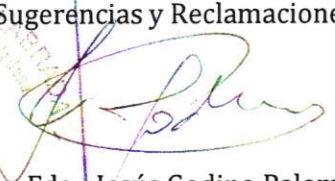
E).- Medidas correctoras adoptadas:

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 24 de mayo de 2018

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



Fdo. Jesús Godino Palomo

