

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 16 de febrero de 2021, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones acordó lo siguiente:

“PUNTO 4.-INFORME ANUAL 2020

A continuación el Sr. Presidente da cuenta de la siguiente propuesta:

“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 2020 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.”

“Anexo a punto 4º)

COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Asunto:

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7H4SD7NYFIV7NN2UWACVYPBY	Fecha	23/02/2021 10:23:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	FRANCISCO JAVIER AYALA ORTEGA (Alcalde Presidente)		
Firmado por	MARÍA ROCÍO PARRA CASTEJÓN (Secretaría General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7H4SD7NYFIV7NN2UWACVYPBY	Página	1/4



INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2020

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 2020, 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 **18 asuntos**, que se desglosan en:

1 Solicitudes y/o Sugerencias

14 Reclamaciones

3 Sugerencias/Reclamaciones fuera de la competencia de la Comisión.

Es decir, del total de asuntos tratados en la Oficina de Apoyo, el 77,8% corresponde a Reclamaciones, el 5,5% a Sugerencias y el 16,7% son temas cuya competencia no corresponde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

B).- Delegaciones y Servicios Municipales afectados según los asuntos presentados:

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	SANIDAD Y CONSUMO	100%
1	TOTALES	100%

• **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	%
------------	-------------------------	---



		s/total
1	SOSTENIBILIDAD / POLICIA LOCAL	7,14%
3	MEDIO AMBIENTE	21,43%
1	URBANISMO	7,14%
3	SANIDAD Y CONSUMO	21,43%
1	OTAF	7,14%
1	POLICIA LOCAL / BIENESTAR SOCIAL	7,14%
2	CULTURA	14,30%
1	INFRAESTRUCTURAS	7,14%
1	DEPORTES	7,14%
14	TOTALES	100%

• **SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES FUERA DE LA COMISION:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	Motivo exclusion	Tipo
1	CULTURA	Competencia COMUNIDAD MADRID	Sugerencia
1	EMTF	Competencia COMUNIDAD MADRID	Sugerencia
1	COORDINACION ADMINISTRATIVA	Art.5.1 Reglamento: revisión acto	Reclamación

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

El plazo de tramitación y respuesta a los interesados, de media, ha resultado ser de 25,5 días naturales para las reclamaciones, y 1 día para las Sugerencias (estando dentro de los 3 meses recogidos en el reglamento como tiempo de respuesta).

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. Siendo el tiempo de respuesta de los departamentos de una media de 18,43 días naturales para las Reclamaciones y 0 días para las Sugerencias, desviándose ligeramente del plazo de 10 días hábiles debido sobre todo al periodo vacacional.

D).- 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."

Sometido el asunto a votación, los miembros de LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS RECLAMACIONES asistentes aprueban por mayoría el informe anual presentado correspondiente al ejercicio 2020 y la elevación del mismo para dar cuenta al Pleno Municipal, con la abstención del Concejal representante del Grupo Municipal de Ciudadanos.”

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

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7H4SD7NYFIV7NN2UWACVYPBY	Fecha	23/02/2021 10:23:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003		
Firmado por	FRANCISCO JAVIER AYALA ORTEGA (Alcalde Presidente)		
Firmado por	MARÍA ROCÍO PARRA CASTEJÓN (Secretaría General)		
Url de verificación	https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7H4SD7NYFIV7NN2UWACVYPBY	Página	4/4

