

**D<sup>a</sup> MARÍA DEL ROCÍO PARRA CASTEJÓN, SECRETARIA GENERAL DEL  
AYUNTAMIENTO DE FUENLABRADA (MADRID)**

**CERTIFICO:**

Que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en sesión ordinaria celebrada el día 14 de febrero de 2023, **aprobó, por mayoría** de votos (6) de los Concejales asistentes, el voto en contra del representante de Vox (1) y la abstención de la representante del Grupo Popular (1), el siguiente asunto, para su elevación al Pleno Municipal:

**“PUNTO 3.-INFORME ANUAL 2022**

*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 de que se adopten las siguientes*

**Propuestas de acuerdo:**

**1) Aprobación del Informe Anual del ejercicio de 2022 de la C.E.S.Y.R. adjunto,**

**Y,**

|                                     |                                                                                                                                                                                      |        |                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| CSV (Código de Verificación Segura) | IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                                                                           | Fecha  | 23/02/2023 10:22:27 |
| Normativa                           | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza |        |                     |
| Firmado por                         | FRANCISCO JAVIER AYALA ORTEGA (Alcalde Presidente)                                                                                                                                   |        |                     |
| Firmado por                         | MARÍA ROCÍO PARRA CASTEJÓN (Secretaria General)                                                                                                                                      |        |                     |
| Url de verificación                 | https://sede.ayto-fuenlabrada.es/verifirmav2/code/IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                         | Página | 1/4                 |



**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 3º)

COMISION ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**Asunto:**

**INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022**

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 con relación a lo anterior

**INFORMA:**

**A).- Número de Sugerencias y Reclamaciones recibidas:**

Durante el pasado ejercicio de 2022, 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 **23 asuntos**, que se desglosan en:

**4 Solicitudes y/o Sugerencias**

**19 Reclamaciones**

**0 Sugerencias/Reclamaciones fuera de la competencia de la Comisión.**

Es decir, del total de asuntos tratados en la Oficina de Apoyo, el 82,61% corresponde a Reclamaciones y el 17,39% a Sugerencias.

|                                     |                                                                                                                                                                                      |        |                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| CSV (Código de Verificación Segura) | IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                                                                           | Fecha  | 23/02/2023 10:22:27 |
| Normativa                           | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza |        |                     |
| 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/IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                         | Página | 2/4                 |



**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 | %<br>s/total |
|------------|-------------------------|--------------|
| 1          | POLICIA                 | 25%          |
| 1          | CULTURA                 | 25%          |
| 1          | DEPORTES                | 25%          |
| 1          | INFRAESTRUCTURAS        | 25%          |
| 4          | <b>TOTALES</b>          | <b>100%</b>  |

• **RECLAMACIONES:**

| Nº asuntos | Servicio que interviene         | %<br>s/total |
|------------|---------------------------------|--------------|
| 2          | MAYORES                         | 10,53%       |
| 2          | EMT                             | 10,53%       |
| 4          | INFRAESTRUCTURAS                | 21,05%       |
| 2          | BIENESTAR SOCIAL                | 10,53%       |
| 2          | MEDIO AMBIENTE                  | 10,53%       |
| 3          | POLICIA LOCAL                   | 15,78%       |
| 1          | MEDIO AMBIENTE/POLICIA LOCAL    | 5,26%        |
| 1          | INFRAESTRUCTURAS/MEDIO AMBIENTE | 5,26%        |
| 2          | DEPORTES                        | 10,53%       |
| 19         | <b>TOTALES</b>                  | <b>100%</b>  |

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

El plazo de tramitación y respuesta a los interesados, de media, ha resultado ser de 27,21 días naturales para las reclamaciones, y 20,75 días 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 14,68 días naturales para las Reclamaciones y 19 días para las Sugerencias, desviándose del plazo de 10 días hábiles debido sobre todo al periodo vacacional (septiembre), pero

|                                     |                                                                                                                                                                                      |        |                     |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| CSV (Código de Verificación Segura) | IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                                                                           | Fecha  | 23/02/2023 10:22:27 |
| Normativa                           | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza |        |                     |
| 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/IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                         | Página | 3/4                 |



habiendo una disminución del plazo respecto al informe 2021.(21,86% reclamaciones y 29,75% sugerencias).

**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.”*

El presente informe se acompaña de dos anexos (informe reclamaciones 2022 e informe sugerencias 2022), que se incorporan al presente Acta.”

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) | IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                                                                           | Fecha  | 23/02/2023 10:22:27 |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
| Normativa                           | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza |        |                     |
| 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/IV7B2TR6KFW22XWDWF5SPZBS6I                                                                                                         | Página | 4/4                 |

