



D^a 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 10 de febrero de 2026, **aprobó, por mayoría absoluta** de votos a favor (6) de los concejales del Grupo Municipal socialista y la concejala del Grupo Municipal de Más Madrid Fuenlabrada y las abstenciones de los concejales representantes del Grupo Municipal del Partido Popular (2) y el concejal representante del Grupo Municipal de Vox (1), el siguiente asunto, para su elevación al Pleno Municipal:

“PUNTO 3.- INFORME ANUAL 2025

A continuación, la señora Presidenta, somete a consideración de los miembros de esta Comisión el siguiente informe suscrito por la Técnica de la Concejalía de Participación Ciudadana Dña. Aurora González de Tomas, que literalmente dice:

**“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 2025 de la C.E.S.Y.R. adjunto,

Y,

2) Que por la Presidenta 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 2025

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 2025, 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 **277 asuntos**, que se desglosan en:

26 Sugerencias

51 Reclamaciones

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



Es decir, del total de asuntos tratados en la Oficina de Apoyo, en torno al 18,41% corresponde a Reclamaciones, el 9,39% a Sugerencias y el 72,20% a Sugerencias/Reclamaciones fuera de la competencia de la CESYR.

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:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
4	CULTURA	15,36%
2	DEPORTES	7,69%
2	EDUCACION	7,69%
1	INFRAESTRUCTURAS	3,85%
1	INFRAESTRUCTURAS / URBANISMO	3,85%
7	MEDIO AMBIENTE	26,92%
1	MEDIO AMBIENTE/POLICIA LOCAL	3,85%
2	OTAF	7,69%
3	POLICIA LOCAL	11,55%
3	SANIDAD	11,55%
26	TOTALES	100%

• **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
3	SAC	5,91%
3	BIENESTAR SOCIAL	5,91%
8	CULTURA	15,76%
3	DEPORTES	5,91%
1	INFRAESTRUCTURAS	1,97%
1	JMD LORANCA-NUEVO VERSALLES-PARQUE MIRAFLORES	1,97%
1	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS	1,97%
16	MEDIO AMBIENTE	31,52%
2	MEDIO AMBIENTE / INFRAESTRUCTURAS	3,94%
1	MEDIO AMBIENTE / POLICIA LOCAL	1,97%
2	OTAF	3,94%
1	OTAF / MEDIO AMBIENTE	1,97%
5	POLICIA LOCAL	9,85%
1	POLICIA LOCAL / INFRAESTRUCTURAS	1,97%



1	SANIDAD / EMT	1,97%
1	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA	1,97%
1	URBANISMO / POLICIA LOCAL	1,97%
51	TOTALES	100%

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

Nº asuntos	Motivo de exclusión	% s/total
7	No competencia municipal	3,50%
73	Revisión acto administrativo	36,50%
120	No definición Sugerencia / reclamación	60,00%
145	TOTALES	100%

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

El plazo de tramitación y respuesta a los interesados, de media, ha resultado ser de 19,06 días naturales para las reclamaciones, 15,65 días para las Sugerencias y 2,75 días para los expedientes fuera de la CESYR (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, los tiempos de respuesta de los departamentos da una media de 12,25 días naturales para las Reclamaciones y 11,38 días naturales para las 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 (Resumen reclamaciones 2025 y Resumen sugerencias 2025), **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

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000003	10/01/2025	Indica la imposibilidad de acceder a la biblioteca con un patinete infantil.	CULTURA		Informa que se va a reflexionar sobre lo que se plantea entendiendo que a lo que se hace referencia son a objetos de pequeño tamaño que podrían considerarse más como juguetes que como elementos de movilidad.	27/01/2025
2025/RYS_02/000006	20/01/2025	Reclama una solución ante la necesidad de empadronarse en una vivienda habitual, que aún aparece como local y ya tiene la aprobación del técnico de urbanismo.	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA		El inmueble ya está habilitado como vivienda. No se ha podido modificar antes porque, como se señala en la reclamación, estaba pendiente de concluir el expediente urbanístico.	07/02/2025
2025/RYS_02/000014	28/01/2025	Queja ante el servicio prestado por ayuda asistencial, tanto por parte de un empleado municipal como de la empresa responsable de la ayuda social.	BIENESTAR SOCIAL		Se informa que, tras este incidente, se ha considerado imprescindible la valoración profesional de un experto en movilizaciones de personas dependientes. Se ha solicitado a la empresa gestora del servicio de ayuda a domicilio para el Ayuntamiento de Fuenlabrada la intervención de un terapeuta ocupacional para que valore al usuario y los medios necesarios para poder efectuar el aseo y las transferencias de un modo seguro y satisfactorio.	10/02/2025
2025/RYS_02/000017	05/02/2025	Presenta reclamación por incidencias en el local cedido por el Ayuntamiento en la Avda. de las Regiones nº 2, 2ª planta 61, ya que, según exponen, no funciona ni el aire acondicionado en verano, ni la calefacción en invierno, por lo que hace mucho frío en dicho local.	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS		Queda atendida y solucionada la nueva avería, dejando la instalación en correcto funcionamiento el 13 de febrero de 2025.	25/02/2025
2025/RYS_02/000019	11/02/2025	Solicita que se informe de los motivos por los que el tráfico rodado en la calle Móstoles, a la altura de la vía del Ferrocarril, está limitado a un sentido.	POLICIA LOCAL	INFRAESTRUCTURAS	La citada medida de reordenación fue evaluada, gestionada y ejecutada por el Departamento Municipal de Urbanismo al objeto de favorecer una correcta gestión del tráfico de acceso en el Distrito Centro de la ciudad. Desde Movilidad indican que la escasa anchura de la acera en el paso subterráneo de la calle Móstoles supone una dificultad para el tránsito peatonal que quiere acceder al Distrito Centro y la Zona de Bajas Emisiones.	12/03/2025
2025/RYS_02/000020	11/02/2025	Presenta reclamación por incidente con el monitor suplente del 3 de febrero de 2025 en la clase de pilates del polideportivo de la C/ Creta	DEPORTES		Para evitar más molestias o incidencias en el desarrollo del servicio, la empresa tomó la decisión de no volver a contar para las siguientes suplencias con dicho monitor	26/02/2025
2025/RYS_02/000032	04/03/2025	Presenta reclamación por incidente en un puesto de mercadillo, así como por la atención recibida por parte de la Policía Local	POLICIA LOCAL		Comprobada la grabación de la llamada telefónica se pone de manifiesto que la información aportada por parte del personal que en su momento prestaba servicio en la Central de Comunicaciones no es la más adecuada. Para concluir, respetando el sentimiento personal del interesado y la apreciación subjetiva de su queja, sin duda legítima, no podemos más que comprometernos en mejorar, día a día, nuestro servicio para con los ciudadanos y ciudadanas de Fuenlabrada	19/03/2025
2025/RYS_02/000050	07/04/2025	Presenta reclamación por actos vandálicos que se producen con frecuencia en el parque infantil a la altura de la Plaza de Atenas	POLICIA LOCAL		Servicio de Policía Local se puso en contacto telefónico con reclamante, para concretar la problemática y ampliar la información siendo el resultado intensificar vigilancia en la zona.	24/04/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000054	11/04/2025	Reclamación por el horario del cementerio y de la línea 6 de la EMTF	SANIDAD	EMT FUENLABRADA	Desde Sanidad se informa del horario tanto de invierno como de verano, así mismo se indica que el operario avisa 5 minutos antes de cerrar. Desde la EMTF se informa que la línea apenas tiene viajeros, unos 3 por recorrido aproximadamente de media, por lo que no es viable ampliar horarios.	29/04/2025
2025/RYS_02/000065	20/04/2025	Presenta reclamación por diferentes actos delictivos en la calle Ferrocarril	POLICIA LOCAL		Policía Local se pone en contacto telefónico con el interesado, informándole que los hechos o han sido puntuales o no se han producido sin embargo se mantiene vigilancia en la zona.	06/05/2025
2025/RYS_02/000067	27/04/2025	Indica que el servicio de limpieza en el barrio de Loranca se ha vuelto muy deficiente	MEDIO AMBIENTE		Debido a las lluvias que ha producido un gran crecimiento en las plantas se está desarrollando un plan de desbroce, escarda y eliminación de plantas en alcorques.	06/05/2025
2025/RYS_02/000080	28/05/2025	Presenta queja por la deficiencia que viene observando en el distrito de Loranca, en los servicios de limpieza.	MEDIO AMBIENTE		Se están llevando a cabo tareas de desbroce en distintas zonas del barrio, dándose prioridad a los desbroces en el Paseo Loranca.	05/06/2025
2025/RYS_02/000085	01/06/2025	Reclamación por deficiencias detectadas en parques y jardines en zona del hospital: gestión restos hierba cortados, mantenimiento de alcorques y riego de zonas verdes	MEDIO AMBIENTE		Se informa que se están llevando a cabo tareas de desbroce, siega y refuerzo de riego en las distintas zonas verdes del barrio	05/06/2025
2025/RYS_02/000089	05/06/2025	Presenta reclamación porque solicito pago trimestral en la escuela de música y por falta de personal están pasando los cobros sin tener en cuenta la elección.	CULTURA		Se han dado instrucciones al personal que se encarga de realizar estas gestiones de que se admitan las solicitudes de pago anual para rebajar el importe como se indica en la reclamación	18/06/2025
2025/RYS_02/000091	13/06/2025	Presenta reclamación por una información mal dada por parte de la OTAF, sobre una reducción de tasas	OTAF	MEDIO AMBIENTE	OTAF informa establecimiento y tratamiento fiscal de las bonificaciones que la establecen los departamentos competentes. Desde Medio Ambiente se indica que, en virtud de la legislación y la ordenanza aplicable, la bonificación establecida en la ordenanza se asocia con la participación en la separación de residuos para su reciclaje	02/07/2025
2025/RYS_02/000102	23/06/2025	Presenta reclamación por problemas al intentar empadronar a una persona en su domicilio.	ATENCIÓN CIUDADANA		SAC informa que la Resolución 3291, del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, marca la norma sobre la documentación a requerir para cada una de las gestiones padronales. Siendo correcta la documentación pedida	25/06/2025
2025/RYS_02/000103	25/06/2025	Presenta reclamación por fallos en el sistema de alcantarillado, en la calle de la Vega, y por falta de limpieza en la misma calle.	MEDIO AMBIENTE	INFRAESTRUCTURAS	Medioambiente: valorarán si es necesario reforzar servicio de limpieza Infraestructuras: van a solicitar al dpto. de mantenimiento de Canal Isabel II para que realicen mejoras en la zona afectada.	08/07/2025
2025/RYS_02/000113	04/07/2025	Presenta queja por la suciedad en general de todas las calles del municipio	MEDIO AMBIENTE		Se informa es necesario conocer zonas y calles concretas y para agilizar todo, es mejor que contacte directamente con la concejalía de Medio Ambiente. Se le informa de medios de contacto con dicha concejalía.	22/07/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000117	11/07/2025	Presenta queja por falta limpieza contenedores en su calle	MEDIO AMBIENTE		Se informa que, para la limpieza de actos de "indisciplina" se cuenta con un servicio de limpieza que pasa por las islas de residuos al menos dos veces al día, retirando los residuos que están fuera de los contenedores. Los contenedores se limpian periódicamente, pero si fuera necesario realizar alguna limpieza extra, puede contactar con el correo electrónico de la delegación de medio ambiente.	22/07/2025
2025/RYS_02/000120	11/07/2025	Incumplimiento horario punto limpio del polígono de la canteña, el horario de cierre es a las 13,30h y el ha presenciado como a las 13,10h se le decía a un vecino que estaba cerrado	MEDIO AMBIENTE		Se informa que actualmente se permite el acceso al punto limpio hasta las 13:15 horas. Lamentando lo ocurrido, se tomarán las medidas oportunas con los trabajadores en caso de ser necesario.	30/07/2025
2025/RYS_02/000125	15/07/2025	Presenta reclamación sobre el estado de falta de limpieza en la calle la Vega	MEDIO AMBIENTE		Debido a los medios finitos, se trata de garantizar la homogeneidad del conjunto: se emplean más recursos en zonas más transitadas. Como mínimo, las calles se limpian con operario de barrido manual o con barrido mecánico mixto	30/07/2025
2025/RYS_02/000129	24/07/2025	Presenta queja por el trato recibido y falta de información facilitada, por parte en la junta de distrito de Loranca.	ATENCIÓN CIUDADANA		Se ha tratado esta circunstancia con los responsables del departamento implicado para analizar la situación descrita y así contribuir a conseguir un servicio de mayor calidad para la ciudadanía.	04/08/2025
2025/RYS_02/000132	27/07/2025	Presenta reclamación por el estado del lago del Parque de la Solidaridad ya que, según expone, cuando se vacía no se hace una limpieza del mismo, lo que puede provocar un problema de proliferación de insectos y otros vectores.	INFRAESTRUCTURAS		Se está valorando cuales son los trabajos necesarios para mejorar el estado del Parque, la duración de los mismos así como los recursos requeridos.	10/11/2025
2025/RYS_02/000135	30/07/2025	Presenta reclamación por la atención recibida en Atención Ciudadana, por parte de dos puestos de atención.	ATENCIÓN CIUDADANA		Se ha tratado esta circunstancia con los responsables del departamento implicado para analizar la situación descrita y así contribuir a conseguir un servicio de mayor calidad para la ciudadanía	04/08/2025
2025/RYS_02/000139	31/07/2025	Presenta reclamación por la fecha que le han asignado en los Servicios Sociales para revisar su caso de vulnerabilidad. Indica que en la llamada que realizó se le comentó que estaban todas las citas asignadas. Solicita que le asignen otra fecha más cercana.	BIENESTAR SOCIAL		Se ha contactado con la reclamante telefónicamente para ofrecerle diferentes soluciones.	12/08/2025
2025/RYS_02/000142	06/08/2025	Incide en reclamar revisión del servicio de limpieza en la C/ Colombia	MEDIO AMBIENTE	INFRAESTRUCTURAS	Se informa que se ha procedido a la limpieza de la calle afectada. Debido a los medios finitos, se trata de garantizar la homogeneidad del conjunto: se emplean más recursos en zonas más transitadas. Como mínimo, las calles se limpian con operario de barrido manual o con barrido mecánico mixto Desde infraestructuras se informa que revisados sumideros la limpieza le corresponde a Canal de Isabel II. Han sido limpiado por los empleados de CYII	23/09/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000156	29/08/2025	Llevar más de 6 meses esperando que limpieza de la c/Estación - c/ La Luna	MEDIO AMBIENTE		Se informa barrio de La Estación sufre más indisciplina que otros barrios por lo que precisamente es una zona que se tiene más en cuenta en la limpieza viaria. Además, en el primer trimestre del año, se llevó a cabo una campaña de limpieza intensiva de pintadas, limpieza intensiva viaria y de zonas verdes en todo el barrio.	18/09/2025
2025/RYS_02/000161	03/09/2025	Se queja de la suciedad que hay en general en toda Fuenlabrada, falta de personal de limpieza.	MEDIO AMBIENTE		Se indica que en periodo estival, se tienen menos medios para los servicios de limpieza. Según se va incorporando personal se intensifica la limpieza.	18/09/2025
2025/RYS_02/000162	04/09/2025	Se indica que en periodo estival, se tienen menos medios para los servicios de limpieza. Según se va incorporando personal se intensifica la limpieza.	MEDIO AMBIENTE		Informa sería necesario más datos para proceder adecuadamente. Se indica que se puede contactar directamente con el Departamento de Medio Ambiente mediante el correo electrónico o vía telefónica.	19/09/2025
2025/RYS_02/000163	05/09/2025	Se queja por la actitud de la policía local y de los bomberos, no quisieron atender la petición de bajar a un gato de un árbol.	POLICIA LOCAL		Informa que la competencia es de los bomberos de la Comunidad de Madrid, a la que se notificó cada llamada	11/09/2025
2025/RYS_02/000168	11/09/2025	Presenta reclamación por el excesivo gasto que supone notificar la tasa de basura	OTAF		Se informa que, aunque se ha seguido la operativa que se sigue con el resto de tributos, a través del proveedor informático habitual, en la generación de las remesas de recibos, ha fallado la aplicación informática y se han multiplicado la emisión/notificación de recibos de la Tasa por causas ajenas a esta Administración. Se han tomado las medidas oportunas y se está iniciando el proceso de reclamación del sobre coste al proveedor de la aplicación informática.	23/09/2025
2025/RYS_02/000173	11/09/2025	Presenta reclamación por la eliminación de dos plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida	POLICIA LOCAL		Se informa que consultado responsables gestión de las plazas, indicaron que tanto la plaza situada en la calle Fuentetodos como la ubicada en la calle Noria habían sido solicitadas por personas que ya no figuran empadronadas en el municipio de Fuenlabrada. Por este motivo, procede su eliminación.	19/09/2025
2025/RYS_02/000174	14/09/2025	Presenta reclamación por haber recibido 6 veces la carta de pago de la tasa de basuras.	OTAF		Se informa que, aunque se ha seguido la operativa que se sigue con el resto de tributos, a través del proveedor informático habitual, en la generación de las remesas de recibos, ha fallado la aplicación informática y se han multiplicado la emisión/notificación de recibos de la Tasa por causas ajenas a esta Administración. Se han tomado las medidas oportunas y se está iniciando el proceso de reclamación del sobre coste al proveedor de la aplicación informática.	23/09/2025
2025/RYS_02/000177	16/09/2025	Presenta reclamación por las molestias que se siguen sucediendo en el centro de la ciudad por las fiestas patronales, ya que no entiende que se hayan trasladado ciertas actividades al nuevo recinto ferrial y sin embargo las peñas sigan estando en el mismo sitio.	CULTURA		Se informa se seguirán realizando actividades en el centro por tradición, pero con horario de finalización más reducido que en nuevo recinto. Respecto a las peñas, el Ayuntamiento no puede trasladarlas al nuevo recinto, ya que desarrollan su actividad en locales privados.	30/09/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000181	18/09/2025	Indica que las calles de la ciudad están muy sucias, reclamando mayor limpieza.	MEDIO AMBIENTE		Debido a la falta de lluvia y altas temperaturas, se está llevando a cabo una campaña intensiva por zonas, de limpieza con medios mecánicos y uso de agua, que abarcará todo el casco urbano residencial del municipio.	17/10/2025
2025/RYS_02/000203	07/10/2025	Presenta reclamación por la falta de limpieza en la calle Lérida. Indica que en varias ocasiones los operarios de limpieza realizan su labor de forma superficial, y que es frecuente observar que fuman o hablan por teléfono. Solicita también el arreglo de los setos.	MEDIO AMBIENTE		Indican que los recursos son finitos, exponen la operativa y se comprometen a valor la situación planteada por si fuese necesario aumentar la limpieza.	15/10/2025
2025/RYS_02/000208	10/10/2025	Indica que el personal de retirada de basura no retira la basura del mercadito alegando que hay avispas en la basura, por lo que solicita se retire con la mayor brevedad posible, ya que está acumulada en la calle.	MEDIO AMBIENTE		En los contenedores de esta galería hay tal cantidad de avispas que no resulta posible el vaciado de los contenedores por parte de los trabajadores municipales con condiciones de seguridad. El servicio de Inspección Medioambiental ha visitado e informado en diferentes ocasiones, la última vez el 10/10/25, a este establecimiento sobre la necesidad de que depositen los residuos emboisados, y que apliquen algún producto que elimine las avispas. Pese a ello, y a que sigue habiendo gran cantidad de avispas, el 16/10/25 se vaciaron los contenedores. Si la problemática persiste, se dará de baja el servicio municipal de recogida de los residuos al establecimiento, por lo que deberán contar con un gestor de residuos privado y acreditarlo a medioambiente.	17/10/2025
2025/RYS_02/000212	15/10/2025	Presenta reclamación indicando que no se ha retirado la basura que indicó en la reclamación anterior (208)	MEDIO AMBIENTE		En los contenedores de esta galería hay tal cantidad de avispas que no resulta posible el vaciado de los contenedores por parte de los trabajadores municipales con condiciones de seguridad. El servicio de Inspección Medioambiental ha visitado e informado en diferentes ocasiones, la última vez el 10/10/25, a este establecimiento sobre la necesidad de que depositen los residuos emboisados, y que apliquen algún producto que elimine las avispas. Pese a ello, y a que sigue habiendo gran cantidad de avispas, el 16/10/25 se vaciaron los contenedores. Si la problemática persiste, se dará de baja el servicio municipal de recogida de los residuos al establecimiento, por lo que deberán contar con un gestor de residuos privado y acreditarlo a medioambiente.	20/10/2025
2025/RYS_02/000213	17/09/2025	Presenta reclamación por la falta de limpieza en el barrio del Arroyo	MEDIO AMBIENTE		Los servicios municipales atienden la limpieza viaria de la ciudad con medios finitos, tratando de garantizar la homogeneidad del conjunto, de manera que se emplean más recursos en zonas más transitadas o más conflictivas. Debido a la falta de lluvia y altas temperaturas, se está llevando a cabo una campaña intensiva por zonas, de limpieza con medios mecánicos y uso de agua, que abarcará todo el casco urbano residencial del municipio.	17/10/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000218	18/10/2025	Presenta reclamación por el mal funcionamiento de los terminales que se utilizan para contabilizar los descuentos aplicables por la utilización de los puntos limpios, en particular el de la calle Gazaperas.	MEDIO AMBIENTE		Se informa que próximamente recibirá en el domicilio una carta con información para optar a la bonificación de la Tasa de Basura del 2026, que es independiente de la aplicación eAgora. El problema reclamado se debe al cambio de terminales en los puntos limpios, que ha obedecido a un proceso de renovación de todos los terminales móviles del Ayuntamiento.	05/11/2025
2025/RYS_02/000220	22/10/2025	Queja sobre la falta de limpieza de la plaza, además comunican que es habitual que haya vehículos aparcados indebidamente lo que impide el acceso a la zona.	MEDIO AMBIENTE	POLICIA LOCAL	Desde medioambiente se informa que actualmente se está llevando a cabo una campaña intensiva de limpieza por zonas, y próximamente en la Plaza de la Melendra. Desde Policía Local se informa que se ha trasladado comunicación a los coordinadores de servicio, y se va a realizar una vigilancia expresa en la zona durante las próximas semanas. Una vez obtenidos los resultados de dicha actuación, se pondrán en contacto con la reclamante en el teléfono facilitado.	05/11/2025
2025/RYS_02/000223	23/10/2025	Llevar 21 días sin poder utilizar los ordenadores de la Biblioteca Tomás y Valiente ya que no funcionan.	CULTURA		Se ha realizado una inversión para remodelar los equipos de todas las bibliotecas públicas y estamos teniendo algunas dificultades con la empresa adjudicataria para que realice los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento. Se están tramitando los oportunos partes de incidencias para que todos estos problemas estén resueltos con la mayor brevedad posible.	18/11/2025
2025/RYS_02/000234	05/11/2025	Presenta reclamación por una avería en la caldera del polideportivo Fermín Cacho, que impide la utilización de las duchas.	DEPORTES		La avería de la caldera se arregló el 5 de noviembre.	12/11/2025
2025/RYS_02/000236	06/11/2025	Presenta reclamación por la falta de iluminación que se pone cada año en el barrio de Loranca	CULTURA		En el barrio se sigue el mismo patrón para la iluminación navideña que en el resto de barrios del municipio (salvo en el distrito centro que cuenta con el Paseo de la Navidad), es decir, iluminación con hilo luminoso en farolas, iluminación de la fachada de la Junta de Distrito e instalación de elementos 3D en rotondas y espacios de mayor tránsito de vecinos. De cara a la Navidad se ha reforzado en Loranca esta última parte con una mayor presencia de elementos 3D.	18/11/2025
2025/RYS_02/000238	06/11/2025	Presenta reclamación por la presencia de algas en la piscina del Polideportivo Fermín Cacho, solicitando una revisión urgente del estado del agua y de los protocolos de mantenimiento.	DEPORTES		Informa de las medidas de calidad que se toman, conforme a ley cerrando la piscina hasta restablecimiento de valores.	17/11/2025
2025/RYS_02/000246	18/11/2025	Presenta reclamación por el servicio de teleasistencia que presta el Ayuntamiento, dada la dificultad que tienen las personas mayores para su utilización.	BIENESTAR SOCIAL		A partir del 1 de diciembre cambiará el procedimiento tras la entrada en vigor de un nuevo contrato entre el ayuntamiento y la empresa que gestiona el servicio. Se pondrán en contacto con la reclamante para otorgar información sobre las nuevas funcionalidades del servicio.	01/12/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - RECLAMACIONES

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000261	02/12/2025	Presenta reclamación por el horario para la adquisición de entradas de teatro, tanto online como físicamente, ya que, según expone, coincide con el horario laboral de la mayoría de la población.	CULTURA		Se indica que se ponen entradas a la venta en horario de tarde, aunque se tiene en cuenta la reclamación presentada para evaluar el sistema actual.	09/01/2026
2025/RYS_02/000268	09/12/2025	Se requiere aparcamiento alternativo en suelo municipal cuando se realicen 3 obras de rehabilitación de edificios a la vez en la misma zona.	URBANISMO	POLICIA LOCAL	Policía informa que habilitar aparcamiento en superficies de centros municipales no es de su competencia. Desde urbanismo se indica que las obras de rehabilitación de edificios requieren de la intervención de distintos departamentos municipales, cada uno con competencia específica, los cuales deben coordinarse de manera eficiente para su autorización, teniendo en cuenta, además que cada comunidad de propietarios puede presentar características y / o necesidades diferentes.	03/02/2026
2025/RYS_02/000269	13/12/2025	Reclamación por excesivo ruido por la celebración de evento navideño el 12 de diciembre en el Centro Cultural y Biblioteca del parque de la Paz, imposibilitando el estudio en la sala de lectura. Además, comunica que el horario de cierre es a las 21:00 pero a las 20:50 el personal procede al desalojo del centro.	CULTURA		Se trasladan disculpas por los inconvenientes causados. La biblioteca está situada en un centro cultural en el que se desarrollan todo tipo de actividades. En relación con el horario, las 21:00 h. hacen referencia al cierre del centro cultural, por lo que el personal precisa de esos diez minutos previos para realizar el chequeo de las instalaciones y así proceder al cierre del espacio de manera segura.	16/01/2026
2025/RYS_02/000272	19/12/2025	Se queja sobre el volumen elevado de la música del evento navideño Papanoelada motera en la Plaza de la Concordia, además del tipo de música que se escuchó que no era apropiado para menores.	JMD LORANCA- NUEVO VERSALLES- PARQUE MIRAFLORES		Durante el concierto al detectar que las letras de las canciones no eran adecuadas se apercibió al artista y se corrigió la situación. En cuanto a los niveles de ruido, se realizan controles para no superar los límites establecidos, aún así se revisará más exhaustivamente en futuros eventos.	03/02/2026
2025/RYS_02/000276	30/12/2025	Presenta reclamación por el largo periodo de tiempo que lleva cerrada la biblioteca de la Junta Vivero-Hospital-Universidad	CULTURA		El cierre está provocado por la avería en la calefacción de la biblioteca. Inicialmente se intentó reparar el sistema instalado, al no ser posible se va a proceder a la instalación de nuevos equipos, todo esto ha provocado la demora en la apertura de la biblioteca.	27/01/2026

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - SUGERENCIAS

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000002	05/01/2025	Presenta sugerencia en relación a las subvenciones destinadas a Protección Animal de la Concejalía de Salud.	SANIDAD		Se valorará la sugerencia para próximas convocatorias.	27/01/2025
2025/RYS_02/000008	22/01/2025	Presenta sugerencia para la regulación con semáforo en la intersección de la calle de la constitución con la calle del olivar ya que, según expone, si hay vehículos voluminosos aparcados, no se puede hacer el ceda el paso correctamente.	POLICIA LOCAL		<p>Se comprobó in situ verificando que la intersección se encuentra regulada mediante señalización vertical y horizontal. El tránsito vehicular es el adecuado para este tipo de vía, no detectando retenciones ni incidencias, por lo que no hay hechos que puedan justificar la instalación de un grupo semaforico.</p> <p>Respecto al estacionamiento de vehículos de grandes dimensiones, no se han observado en la zona y las plazas habilitadas para estacionar no dificultan la circulación en la intersección.</p> <p>Se informa que si se observan dificultades en el acceso debido al aparcamiento de vehículos de grandes dimensiones, lo oportuno es contactar con el Servicio de Policía Local de Fuenlabrada en el momento en el que se esté produciendo para, si el servicio lo permite, personarse en la zona y obrar en consecuencia.</p>	31/01/2025
2025/RYS_02/000010	25/01/2025	Presenta sugerencia para la apertura los fines de semana por la tarde, de la biblioteca de Loranca.	CULTURA		El actual horario de apertura de las bibliotecas responde al análisis de la demanda del servicio realizado a partir de las estadísticas de uso de las mismas que registramos diariamente. Se evaluará la sugerencia para tenerla en cuenta.	04/02/2025
2025/RYS_02/000016	04/02/2025	Sugiere que se arregle la acera contigua a la Avenida de la Tolerancia 19, al estar en mal estado.	INFRAESTRUCTURAS		La calle Tolerancia forma parte de las calles que el Ayuntamiento va a mejorar de forma integral al estar incluida dentro de un Plan Estratégico. Un técnico municipal de Infraestructuras se pondrá en contacto con el interesado para realizar visita "in situ" y poder valorar y determinar algún tipo de actuación menor que mejore la zona previa a la intervención integral de la misma.	17/02/2025
2025/RYS_02/000022	14/02/2025	Presenta sugerencia para abordar la problemática existente entre la población infantil y juvenil, con el uso de tablets y móviles, y acceso a contenido no adecuado a su edad.	EDUCACIÓN		<p>Desde el Ayuntamiento de Fuenlabrada, realizamos talleres a través de la "Mesa de la Salud" que renovamos y actualizamos anualmente y que están publicados en nuestra web municipal: https://www.ayto-fuenlabrada.es/web/porta/w/mesade-salud-escolar-en-Fuenlabrada</p> <p>Estos talleres son ofertados cada año para que los centros los soliciten y los puedan realizar con sus alumnos, bajo petición de estos centros.</p>	25/02/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - SUGERENCIAS

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000028	23/02/2025	Presenta sugerencia con varias propuestas de mejora tanto en el parque infantil como en la plaza, de la calle Lima 4 posterior.	MEDIO AMBIENTE		Se procederá a realizar los cambios sugeridos. En el cartel indicado aparece la edad de juego recomendada del área, así como los distintos requisitos de uso, y/o prohibiciones. La limpieza de la plaza se realiza de forma habitual, como mínimo 3 días a la semana.	21/03/2025
2025/RYS_02/000030	03/03/2025	Presenta sugerencia para que las bibliotecas abran los sábados y domingos por las tardes.	CULTURA		Actualmente se cuenta con horarios ampliados durante los fines de semana para facilitar la preparación de exámenes en dos periodos a lo largo del año. No obstante, la sugerencia será tenida en cuenta para su valoración.	07/03/2025
2025/RYS_02/000036	10/03/2025	Presenta sugerencia para mejorar la forma en la que se emiten los descuentos a los vehículos de bajas emisiones, o se realicen campañas para que los vecinos se informen de posibles bonificaciones.	OTAF		Se recoge sugerencia para su estudio. Se indica que anualmente se han realizado campañas de publicidad para dar a conocer las posibles bonificaciones.	26/03/2025
2025/RYS_02/000047	30/03/2025	Presenta sugerencia para mejorar el aparcamiento de vehículos en la zona cercana a la estación de La Serma ya que, según indica, mucha gente aparca para coger el tren ocupando, lo que hace que los residentes de la zona no puedan aparcar.	INFRAESTRUCTURAS	URBANISMO	Se informa que las zonas de aparcamiento anexas a la estación de cercanías son de carácter disuasorio. Limitar la accesibilidad a los puntos de conexión con el transporte público dificulta el uso de los medios de transporte públicos colectivos, lo que reduce en mayores niveles de contaminación, y no se plantea implementar restricciones de acceso a los aparcamientos disuasorios. Se va a proceder a estudiar el resto de sus sugerencias para analizar su viabilidad y en su caso planificación.	20/05/2025
2025/RYS_02/000074	23/05/2025	Sugiere que se apliquen bonificaciones también a familias monoparentales en cultura y deportes.	CULTURA		Se informa que esta sugerencia conlleva la realización de un estudio por parte de los servicios técnicos ya que afecta de manera directa al equilibrio presupuestario de la organización. No obstante, se valorará para tenerla en cuenta.	13/06/2025
2025/RYS_02/000081	29/05/2025	Sugiere la creación de un área canina en el distrito Vivero-Hospital-Universidad	MEDIO AMBIENTE		Se están valorando posibles ubicaciones para la instalación de un área canina en la zona indicada.	05/06/2025
2025/RYS_02/000092	12/06/2025	Presenta sugerencia para revisar las cristaleras de la biblioteca Fernando de los Ríos, dado que muchas aves se golpean.	CULTURA		Este problema ya ha sido trasladado por las bibliotecarias responsables de la Biblioteca. Se está estudiando, desde los servicios de protección Animal del Ayuntamiento de Fuenlabrada, como solucionar el problema.	26/06/2025
2025/RYS_02/000097	19/06/2025	Presenta sugerencia para que se instalen badenes en las inmediaciones de la calle Humanes y calle Fuentetodos para evitar las carreras de coches.	POLICIA LOCAL		Se informa que tras vigilancia intensiva en dicha zona, no se han detectado actos vandálicos ni que puedan conllevar sanciones, entre lo que se incluye las carreras de coches o de motos en dichas calles.	02/07/2025
2025/RYS_02/000098	21/06/2025	Presenta sugerencia mejoras en el parque situado en la C/ Lima, 4. Solución al tejado del parque, para que no trepen los menores.	MEDIO AMBIENTE		Pasan aviso al servicio de mantenimiento para que repongan plantas, ha sido debido a una incidencia en el riego.	09/07/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - SUGERENCIAS

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000105	27/06/2025	Presenta sugerencia para llevar a cabo algunas mejoras en el parque situado en la C/Lima, 4	MEDIO AMBIENTE		Se tienen en cuenta sus sugerencias para próximas intervenciones en la zona.	09/07/2025
2025/RYS_02/000111	03/07/2025	Solicita se estudie dejar llevar perros sueltos en parques sin zona infantil dentro de un horario, como en otros municipios, también se obligue a llevar botella con desinfectante para pisar en las aceras.	MEDIO AMBIENTE		Comunican que las ordenanzas prohíben llevar a los perros sueltos, por lo que para poder atender a la sugerencia habría que modificarlas. Se informa que se está valorando esta posibilidad por los distintos departamentos implicados.	09/07/2025
2025/RYS_02/000112	03/07/2025	Sugerencias de mejora de gestión de la CPA (Centro Municipal de Protección Animal): aumento presupuesto, refuerzo de personal, etc.	SANIDAD		Se toma nota de las sugerencias formuladas y se valorará su aplicación en el futuro.	21/07/2025
2025/RYS_02/000122	11/07/2025	Solicita se valore la posibilidad de aplicar beneficios en el pago de tributos para las familias monoparentales.	OTAF		Se informa que no es posible establecer beneficios fiscales mediante disposición administrativa o por vía reglamentaria si no existe habilitación legal expresa.	30/07/2025
2025/RYS_02/000160	02/09/2025	Por una mala interpretación de la documentación que debía aportar para Fuenbecas su hijo ha quedado excluido. Sugiere mejorar la comunicación, enviando email con los listados, períodos	EDUCACIÓN		Se informa que según la convocatoria deben aportar siempre libro de familia, indican excepción, y además los mayores de 18 años deben siempre firmar la solicitud. Se les comunica que la obligación de publicar se ha cumplido y desde donde pueden acceder a la información.	08/09/2025
2025/RYS_02/000178	16/09/2025	Presenta sugerencia con varias propuestas para mejorar la promoción del deporte en espacios públicos.	DEPORTES		Se traslada información de todas las instalaciones deportivas al aire libre, de uso gratuito y libre y de 31 modalidades deportivas, con precios públicos reducidos y posibles descuentos.	02/10/2025
2025/RYS_02/000180	17/09/2025	Presenta sugerencia para que se pinten las isletas en las que se instalan los contenedores de basura, para que sean más visibles para los conductores.	MEDIO AMBIENTE	POLICIA LOCAL	Desde Medioambiente se informa que el pintado de las zonas indicadas lo realiza Policía Local. Una vez identificada la isla ecológica de residuos situada en la calle Castilla la Nueva nº 18, se ha verificado la necesidad de proceder al repintado del bordillo en color amarillo, habiéndose dado las instrucciones oportunas a la empresa responsable para la ejecución de los trabajos correspondientes.	15/10/2025
2025/RYS_02/000190	22/09/2025	Presenta escrito con varias sugerencias para la próxima celebración de la Feria de Adopción de Fuenlabrada "Fuenlaanimal" 2026.	SANIDAD		Se toma nota de las sugerencias formuladas y se valorará su aplicación en las próximas actividades del evento que se realicen.	15/10/2025
2025/RYS_02/000193	22/09/2025	Sugiere la instalación de una o varias mesas de ping-pong en el parque de las pistas del antiguo ferrial, enfrente del colegio Ramón y Cajal.	DEPORTES		Esta prevista una remodelación de la zona que se indica en la sugerencia, aunque tras consultar con Medio Ambiente, aún estar por definir las actuaciones que se llevarán a cabo. Se informa de las distintas mesas de ping-pong disponibles en la ciudad.	07/10/2025

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, INFORME ANUAL 2025 - SUGERENCIAS

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2025/RYS_02/000214	08/10/2025	Presenta sugerencia para que se aumente la limpieza de la ciudad.	MEDIO AMBIENTE		Los servicios municipales atienden la limpieza viaria de la ciudad con medios finitos, tratando de garantizar la homogeneidad del conjunto, de manera que se emplean más recursos en zonas más transitadas o más conflictivas. Debido a la falta de lluvia y altas temperaturas, se está llevando a cabo una campaña intensiva por zonas, de limpieza con medios mecánicos y uso de agua, que abarcará todo el casco urbano residencial del municipio.	17/10/2025
2025/RYS_02/000228	29/10/2025	Propone instalar fuentes de agua potable e instalar toldos o árboles que den sombra en los parques infantiles.	MEDIO AMBIENTE		En los dos últimos años se han instalado fuentes de agua potable en distintos puntos de la ciudad, muchas de ellas en parques principales, considerando que son los de mayor afluencia de público, incluido el Parque Lineal del Arroyo, donde hay una situada próxima a las pistas de petanca y zona de calistenia. Se considera la sugerencia en las zonas indicadas por si fuera posible incorporar alguna nueva. En cuanto a la sombra, se están estudiando distintas posibilidades para dar sombra en algunas áreas infantiles de la ciudad. Valoraremos en la próxima campaña de plantaciones de arbolado, dotar de más árboles en las zonas indicadas.	06/11/2025
2025/RYS_02/000248	19/11/2025	Sugiere que se instalen resaltes antes de los pasos de peatones de Calles Valverde de los Arroyos, Gazaperas y Arroyomolinos, en el barrio de los Arroyos, ya que hay dos parques infantiles entre esas calles como el Parque Lineal de los Arroyos, y otro entre las calles Arroyomolinos y Gazaperas.	POLICIA LOCAL		En informe emitido por Policía valora positivamente la instalación de elementos atemperantes de velocidad como medida adecuada para mejorar la seguridad en la zona, además de comunicar que se intensificará la vigilancia policial en las vías afectadas.	01/12/2025