

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 13 de febrero de 2024, **aprobó, por mayoría absoluta** de votos a favor (6) de los Concejales del Grupo Municipal socialista y el concejal del Grupo Municipal de Mas Madrid Fuenlabrada y las abstenciones de los Concejales representantes del Grupo Municipal del Partido Popular (2) y la concejala representante del Grupo Municipal de Vox (1), el siguiente asunto, para su elevación al Pleno Municipal:

"PUNTO 3.-INFORME ANUAL 2023

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 2023 de la C.E.S.Y.R. adjunto,

Y,

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	1/16



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)

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Asunto:

INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2023

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 2023, 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 **177 asuntos**, que se desglosan en:

11 Solicitudes y/o Sugerencias

81 Reclamaciones

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

Es decir, del total de asuntos tratados en la Oficina de Apoyo, el 45,76% corresponde a Reclamaciones, el 6,21% a Sugerencias y el 48,02 a Sugerencias/Reclamaciones fuera de la competencia de la CESYR.

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

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	2/16



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	CULTURA	9,09%
2	DEPORTES	18,18%
1	EMT FUENLABRADA	9,09%
1	JUVENTUD	9,09%
1	MAYORES	9,09%
2	MEDIO AMBIENTE	18,18%
2	POLICIA LOCAL	18,18%
1	URBANISMO	9,09%
11	TOTALES	100%

• **RECLAMACIONES:**

Nº asuntos	Servicio que interviene	% s/total
1	ARCHIVO	1,23%
1	BIENESTAR SOCIAL	1,23%
8	CULTURA	9,88%
4	DEPORTES	4,94%
3	EUCACION	3,70%
1	EMT FUENLABRADA	1,23%
9	INFRAESTRUCTURAS	11,11%
1	JMD LORANCA	1,23%
1	MAYORES	1,23%
16	MEDIO AMBIENTE	19,75%
25	POLICIA LOCAL	30,86%
1	SAC	1,23%
7	SANIDAD	8,64%
3	URBANISMO	3,70%
1	ARCHIVO	1,23%
81	TOTALES	100%

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

Nº asuntos	Motivo de exclusión	% s/total
4	No competencia municipal	4,71%
18	Reclamación económica	21,18%
30	Revisión acto administrativo	35,29%
33	No definición Sugerencia / reclamación	38,82%
85	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 21,05 días naturales para las reclamaciones, 20,91 días para las Sugerencias y 2,88 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 19,94 días naturales para las Reclamaciones y 14,55 días naturales para las Sugerencias, siguiendo, variando poco respecto al informe del ejercicio 2022.(14,68 días para las reclamaciones y 19 días para las sugerencias).

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

	DELEGACION	DÍAS TOTALES	MEDIA DÍAS ENTREGA INFORME
RECLAMACIONES	ARCHIVO	8	8
	BIENESTAR SOCIAL	8	8
	CULTURA	43	5,38
	DEPORTES	107	26,75
	EDUCACION	57	19
	EMT FUENLABRADA	12	12
	INFRAESTRUCTURAS	100	11,11
	JMD LORANCA	12	12
	MAYORES	4	4
	MEDIO AMBIENTE	146	9,13
	POLICIA LOCAL	912	36,48
	SAC	0	0
	SANIDAD	158	22,57
	URBANISMO	48	16
TOTALES		1615	
% días informe			19,94
días tramitación	1705	% días tramitación	21,05

	DELEGACION	DÍAS TOTALES	MEDIA DÍAS ENTREGA INFORME
SUGERENCIAS	CULTURA	6	6
	DEPORTES	26	13
	EMT FUENLABRADA	1	1
	JUVENTUD	14	14
	MAYORES	13	13
	MEDIO AMBIENTE	17	8,5
	POLICIA LOCAL	17	8,5
	URBANISMO	66	66
TOTALES		160	
% días informe			14,55
días tramitación	230	% días tramitación	20,91

D).- Medidas correctoras adoptadas:

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	4/16



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 2023 y Resumen sugerencias 2023), 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)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	5/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023001R	16/01/2023	Presenta queja por las molestias ocasionadas por los juegos de pelota en las inmediaciones de su vivienda, ya que, según expone, dan golpes a la fachada, aun existiendo un cartel en el que se indica que está prohibido jugar a la pelota. Tras llamar la atención a los adolescentes, estos la increpan. Todos estos hechos han sido puestos en conocimiento de la Policía Local en anteriores ocasiones.	POLICIA LOCAL		Policia Local informa que se han puesto en contacto personal con la demandante para que informe de primera mano de la problemática existente. Los agentes comprueban que existe una placa de prohibido jugar al balón justo en el lugar donde se producen los hechos. Se le informa que cuando ocurran dichas molestias contacte con los servicios de Policía Local y se trasladará la queja a la unidad correspondiente para realizar un seguimiento.	31/01/2023
2023002R	21/02/2023	Presenta queja porque, tras la resolución de los anteriores problemas que tenía con los juegos de pelota, ahora esos jóvenes le lanzan bolsas con restos de heces a su vivienda.	POLICIA LOCAL		Tras un período de seguimiento y siendo conocedores del problema realizan vigilancias esporádicas y están en contacto con la persona reclamante.	18/07/2023
2023003R	09/03/2023	Presenta queja por el mal estado de las aceras en el distrito de Loranca, entre las calles Gabriela Mistral hasta la avenida de las Madres de Mayo. Indica que los peatones que se dirigen todas las mañanas a los centros escolares deben ir esquivando socavones, agujeros y aceras levantadas.	JMD LORANCA- NUESTRO VERSALLES- PARQUE MIRAFLORES	INFRAESTRUCTURAS	Se informa que el plan de mejoras del acerado de Loranca es un programa abierto, que se desarrollará de manera gradual en todo el barrio. Se toma nota la propuesta para incorporar a los trabajos a desarrollar.	24/03/2023
2023/RYS_02/000003	03/04/2023	Presenta reclamación ya que, según expone, se ha observado que en la dirección Plaza de la Albufera n.º 5, 28945, de Fuenlabrada, existen seis baldosas en estado defectuoso, suponiendo un peligro para la seguridad ciudadana. Se solicita que se proceda a reparar o sustituir las baldosas, en aras a garantizar la salubridad y seguridad de los viandantes.	INFRAESTRUCTURAS		Desde infraestructuras informan que toman nota de la solicitud, que será revisada por los servicios técnicos de infraestructuras, realizando los trabajos que correspondan.	14/04/2023
2023/RYS_02/000006	05/04/2023	Reclama que urbanicen el tramo comprendido entre el Paseo de la Salud y la Calle Gabriel Falopio, ya que, según expone, se encuentra en un estado de insalubridad y abandono.	INFRAESTRUCTURAS		Se informa se toma nota de petición y se estudiará por los servicios técnicos	24/04/2023
2023/RYS_02/000008	11/04/2023	Presenta reclamación por el mal estado de un columpio en el parque situado entre las calles Quito, México y Leganes.	MEDIO AMBIENTE		Adjunta informe de Licuas por el que han revisado el columpio, cambiando de eslabones y cadena, no habiendo exceso de pintura	17/04/2023
2023/RYS_02/000009	12/04/2023	Solicita el cambio de ubicación de los contenedores de basura, ya que, según expone, se encuentran pegados a su vivienda ocasionando malos olores y que insectos entren en su casa.	MEDIO AMBIENTE		Tras el estudio de la petición se descarta el traslado porque se alejarían de algunos vecinos incumpliendo las medidas establecidas de distancia a viviendas, no se puede ubicar en polígono ya que el tratamiento de residuos es diferente, habiendo ubicado los contenedores de restos en la acera de enfrente a las viviendas para minimizar malos olores.	21/04/2023
2023023R	12/04/2023	Solicita señalización en la vía de la plaza de estacionamiento por movilidad reducida obtenida.	POLICIA LOCAL		Se recibe informe de policía indicando que la señalización es clara y correcta.	29/05/2023
2023/RYS_02/000011	14/04/2023	Presenta reclamación porque en la calle Colombia, nº35 hay una valla metálica que rodea una zona ajardinada que está rota y caída. Solicita que sea arreglada para evitar riesgos y accidentes.	MEDIO AMBIENTE		Comprobado el estado de la valla se informa su reparación en los próximos días.	28/04/2023
2023/RYS_02/000012	14/04/2023	Reclama que en la Plaza Santander nº8, esquina con Avenida de las Comarcas, la acera presenta hundimiento. Solicita que sea arreglada para evitar riesgos y accidentes de los viandantes.	INFRAESTRUCTURAS		Desde Infraestructuras informan que toman nota para próximas actuaciones.	08/05/2023
2023010R	24/04/2023	Presenta reclamación por la existencia de ratas en la parte trasera de su domicilio en la rampa del antiguo mercado de Torreabrada. Solicita la desratización de la zona.	SANIDAD		Desde Sanidad remiten informe de realización desratización.	18/05/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	6/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000018	27/04/2023	Presentan reclamación por la inseguridad existente en la Polígono El Palomo, y por un perro agresivo.	POLICIA LOCAL		Policia informa sobre dispositivo de vigilancia para evitar ocupaciones. En cuanto al perro agresivo se abrió expediente y como resultado el perro fue acogido.	18/05/2023
2023/RYS_02/000019	28/04/2023	Presenta reclamación por la retirada de un árbol durante el temporal Filomena, y no haber vuelto a plantar uno. El árbol estaba situado en las inmediaciones de la Comunidad de Propietarios de la calle Andorra 11. Además, indican que se realizan podas que consideraran innecesarias.	MEDIO AMBIENTE		Medio Ambiente informa que la poda no se considera necesaria, y en referencia a la sustitución del árbol se incluye en parte de trabajo para la próxima campaña de plantación otoño-invierno.	18/05/2023
2023/RYS_02/000022	03/05/2023	Presenta reclamación por la falta de limpieza en la C/ Cruz Roja, en el tramo comprendido entre el Paseo de la Salud y la calle Gabriel Fallopio por el peligro de incendio debido a las altas temperaturas y la maleza que hay.	MEDIO AMBIENTE		Medio Ambiente informa que la zona ya ha sido incluida en el planing de desbroce y será realizada cuando empiece la campaña de desbroce del 2023.	09/05/2023
2023/RYS_02/000024	05/05/2023	Presenta reclamación debido a que no existe paso de peatones para cruzar la calle Navalcarnero en su esquina con la calle de Telefónica. Se indica que es necesario un paso de peatones en este lugar, ya que a poca distancia está el Centro de Mayores Ferrer l Guardia y pasan personas mayores, con problemas de movilidad que tienen que sortear los coches con dificultades. También es una zona de acceso a las pistas del recinto ferial y por este lugar pasan los niños que juegan en ellas.	POLICIA LOCAL		Policia informa favorablemente a la instalación de un paso de peatones en la zona indicada.	16/05/2023
2023/RYS_02/000027	08/05/2023	Presenta reclamación debido a una plaga de hormigas en la Comunidad de Propietarios en la Avenida Pablo Iglesias 9. Indican que han enviado a empresa de desinsectación que ha realizado tratamientos, pero confirman que el problema proviene del exterior, de los jardines que hay en la zona delantera de la comunidad.	SANIDAD		Se comunica la realización del tratamiento de control y seguimiento del mismo, además recomienda a la comunidad sellen grietas en zona de piscina y acera.	16/05/2023
2023/RYS_02/000028	09/05/2023	Se indica que no se están realizando las suficientes revisiones en terrazas de bares en cuanto a su limpieza e higiene, en concreto en la relativa a la sita en la Avenida del Hospital 9 donde hay vómitos de los clientes, orines y suciedad varia.	MEDIO AMBIENTE		Realizada inspección en varios dias diferentes no se aprecia suciedad en la acera mencionada. Se adjunta acta de inspección del bar ubicado en la dirección indicada en la reclamación.	18/05/2023
2023/RYS_02/000029	10/05/2023	Presenta queja por la suciedad acumulada en las calles, y por las pocas sanciones impuestas a aquellos que respetan las normas de limpieza.	MEDIO AMBIENTE		Se informa de los dias de barrido y capacidad de los contenedores, el problema es la actitud incívica por lo que se comunica las campañas municipales realizadas para la concienciación	25/05/2023
2023/RYS_02/000030	10/05/2023	Presenta reclamación debido a la alta espera para coger el autobús 52 en la parada de La Serna, el pasado 5 de mayo de 2023. Indica que es un hecho que se repite con frecuencia.	EMT FUENLABRADA		Remiten informe con análisis de los hechos ocurridos ese día en el que explican que cuando hay retrasos en las líneas, ponen algunos autobuses llenos fuera de servicio para no retrasar más el servicio con paradas.	22/05/2023
2023/RYS_02/000031	11/05/2023	Se vuelve a presentar reclamación sobre la suciedad en el Barrio de la Estación, presentada anteriormente (2023/016/R).	MEDIO AMBIENTE		Se vuelve a indicar e informar sobre limpieza realizada en el barrio y campañas de concienciación municipales.	25/05/2023
2023/RYS_02/000032	16/05/2023	Presentan queja por no contar con un intérprete para personas con discapacidades auditivas durante las actividades que realiza la entidad. Así como que no se le asigne un local municipal como sede.	BIENESTAR SOCIAL		Se recibe informe donde se le explica que este tema se habló previamente con la entidad y se le dijo los requisitos de contar con interprete. En cuanto al local ya han sido informados que en la actualidad no hay disponible ningún local para su uso permanente.	25/05/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	7/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000036	19/05/2023	Reclama que en la C/ Ramón y Cajal c/v C/ De la Cruz Roja existe una parcela en situación de descuido, con basura acumulada y deterioro del cerramiento de la misma. También indica que, debido a la ausencia de contenedores próximos a dichas calles, hace que en numerosas ocasiones se encontremos bolsas de basura y dichas circunstancias generan riesgo de plagas urbanas, acarreando problemas de higiene y salubridad en las inmediaciones de un comercio alimentario.	MEDIO AMBIENTE		Medio Ambiente informa que la parcela está dividida, siendo una parte de titularidad municipal, la cual se procederá a desbrozar y limpiar. Respecto al resto desde urbanismo requerirá a los propietarios para que hagan lo propio. Respecto a colocar más contenedores se ha comprobado el nivel de llenado y es muy bajo por lo que el problema es por indisciplina que se tratará de reducir a través de inspecciones.	01/06/2023
2023/RYS_02/000037	23/05/2023	Reclamación sobre el estado de limpieza del túnel del puente que atraviesa la M-50 dirección Fuenlabrada, situado en el camino rural hacia la Urbanización Parque Miraflores en dirección a Alcorcón (Huertos Urbanos de Alcorcón camino paralelo a Ronda de Naciones Unidas)	MEDIO AMBIENTE		Medio Ambiente informa que el túnel no es competencia municipal y que esta reclamación ha sido también contestada ante la Comunidad de Madrid.	25/05/2023
2023/RYS_02/000041	01/06/2023	Reclama que, junto a la valla medianil entre el patio de su vivienda (C/ Extremadura) y la calle San Martín de la Vega existe una pequeña acera peatonal con el bordillo pintado de amarillo y que sobre esa pequeña acera peatonal aparcen prácticamente las 24 horas coches y furgonetas. Solicita la instalación de bolardos en dicha acera peatonal.	POLICIA LOCAL		Informe de policía desestima solicitud de colocación de bolardos por la estrechez de la acera que dificultaría el paso de sillas y carritos de bebe. Se aumentará la vigilancia en la zona.	16/06/2023
2023/RYS_02/000043	05/06/2023	Solicita que el Ayuntamiento considere la necesidad de aumentar tanto el número como el tiempo de las patrullas policiales en la zona (C/ Ferrocarril).	POLICIA LOCAL		Desde Policía informan que se ha dado orden a las unidades operativas en la zona de aumentar la vigilancia, sobre todo en periodo estival.	28/06/2023
2023/RYS_02/000048	10/06/2023	Reclama que desde la Concejalía de Mayores no responden a sus emails.	MAYORES		La Concejalía informa que toma nota de los informado en los emails.	16/06/2023
2023/RYS_02/000049	11/06/2023	Solicita mayor presencia policial para evitar botellones y suciedad, en las inmediaciones de la Calle Ferrocarril.	POLICIA LOCAL		Desde Policía informan que se ha dado orden a las unidades operativas en la zona de aumentar la vigilancia, sobre todo en periodo estival.	28/06/2023
2023/RYS_02/000051	13/06/2023	Presenta queja por acumulación de residuos y construcción de chabola en C/Estación, 2.	POLICIA LOCAL		Informa la policía que aumentará la vigilancia en la zona para control de residuos.	28/06/2023
2023/RYS_02/000054	22/06/2023	Presenta reclamación por la falta de presencia de Protección Civil en las fiestas de Loranca, solicitando que exista para aquellas actividades y días donde hay un elevado aforo de personas.	POLICIA LOCAL		Policía informa que hubo presencia policial en vehículo por la feria y a pie por las fiestas. En cuanto a reten sanitario se contó con ambulancia y personal sanitario.	05/07/2023
2023/RYS_02/000055	27/06/2023	Presenta reclamación para que se pinte el hueco de aparcamiento de personas con movilidad reducida de Calle Estación 1 ya que están casi borradas las señales del suelo y la gente aparca sin tener permiso.	POLICIA LOCAL		Se comprueba la plaza esta señalizada verticalmente, pero la pintura no se aprecia bien, por lo que se da traslado de la petición para pintarla.	21/07/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	8/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000061	04/07/2023	Presenta queja por el estado de un bordillo de la vía pública que se encuentra roto y con aristas punzantes en la Avenida del Ocho de Marzo, a la altura del número 8. También reclama que tuvo un incidente con esté bordillo, ya que, al realizar la maniobra de aparcamiento en línea, la rueda trasera al tomar contacto con el bordillo punzante, esté produce un reventón a dicha rueda, reclamando daños por dicha circunstancia.	INFRAESTRUCTURAS		Se le informa que la reclamación patrimonial no es competencia de la CESYR y se le indica el procedimiento a seguir. Infraestructuras toma nota para valorar el bordillo.	05/07/2023
2023/RYS_02/000065	12/07/2023	Presenta reclamación para que vuelvan a estar disponibles las taquillas de la piscina municipal.	DEPORTES		Se informe estuvieron cerradas algunas por mantenimiento y estarán disponibles a la mayor brevedad	24/07/2023
2023/RYS_02/000067	16/07/2023	Presenta queja ya que, según expone, el 15 de julio acudió a Policía Local para comentarles un problema de ruidos con un bar de la Calle Lavadero, y la persona de seguridad de la puerta no le dejó pasar comunicándole que se pudiese en contacto por teléfono.	POLICIA LOCAL		Se informa exponiendo que el reclamante no menciona quisiera poner una reclamación o queja solo expuso molestias causadas por el bar, se le indica que llamara a la policía en el momento de ruido y la persona se fue.	20/09/2023
2023/RYS_02/000068	17/07/2023	Presenta queja solicitando que se tomen las medidas oportunas para reducir la velocidad del tráfico en la Calle Fuentevaqueros.	POLICIA LOCAL		Tras estudio de la Policía de la zona descrita se desestima solicitud por no correr peligro los usuarios del parque y por haber ya dos pasos de peatones.	10/08/2023
2023/RYS_02/000071	19/07/2023	Reclaman que se ha marcado el punto limpio móvil en la C/ Dinamarca 6, cuando según el cartel tiene que estar ubicado en el número 4.	MEDIO AMBIENTE		Informan que el cambio de ubicación se debe a las altas temperaturas del verano y está aprobado entre el número 4 y 6 porque se tiene que tener en cuenta además de la sombra que se pueda maniobrar.	10/08/2023
2023/RYS_02/000072	22/07/2023	Presenta queja por la inseguridad y suciedad en el Barrio de la Estación.	POLICIA LOCAL		Se informa de los resultados de la vigilancia donde se encontró a una persona pernoctando en un coche, informándole de las denuncias a las que podría enfrentarse, no ha vuelto a pernoctar. Se informa a todas las unidades de continuar la vigilancia para am	15/09/2023
2023/RYS_02/000074	27/07/2023	Presenta queja por no haber obtenido respuesta para acceder al archivo municipal para consultar un proyecto de ejecución de un garaje.	ARCHIVO		Archivo informe que no recibió solicitud y consultado el SAC la solicitud fue recepcionada en Urbanismo.	09/08/2023
2023/RYS_02/000076	31/07/2023	Presenta queja por la gestión e información de las fuenbecas ya que su solicitud de beca ha sido rechazada aun yendo en la misma solicitud que las de sus hijos que si han sido admitidas.	EDUCACIÓN		Archivo resuelve el informe. Y también se pone en contacto con la reclamante.	05/09/2023
2023/RYS_02/000077	31/07/2023	Presenta reclamación solicitando a la Concejalía de Educación que compruebe los datos del Instituto La Serna para la Fuenbeca, sobre la escolaridad de un alumno.	EDUCACIÓN		Educación informa que la persona reclamante ya ha sido atendida presencialmente y explicado que hay que seguir el procedimiento de las bases de becas.	05/09/2023
					Se informe que dicho trámite se hace de oficio.	05/09/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	9/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000082	04/08/2023	Presenta reclamación por los problemas de abastecimiento de agua que ha tenido, históricamente, en su vivienda situada en la Plaza de Lugo. Canal de Isabel II le ha comentado que no es problema del Canal, sino del grupo de presión que hay en la Urbanización El Naranjo ubicado en la Calle Oviedo. Ellos abastecen el grupo de presión que gestiona el Ayuntamiento, pero el grupo no manda con suficiente presión.	INFRAESTRUCTURAS		Informan que se están haciendo los estudios pertinentes para comprobar el funcionamiento de las bombas de presión.	19/09/2023
2023/RYS_02/000083	07/08/2023	Presenta reclamación por no haber obtenido respuesta a una solicitud que realizó para la presentación de un libro.	CULTURA		Se rectifica el error poniéndose en contacto con interesado desde biblioteca y solucionando la instancia.	14/08/2023
2023/RYS_02/000084	08/08/2023	Presenta queja para que se instale, como medida de seguridad, un badén o cualquier otro elemento que obligue a los vehículos que acceden a la C/Gerona, procedentes de la carretera de Humanes, a disminuir la velocidad, teniendo en cuenta que el acceso al garaje de dicha finca se encuentra en la propia calle Luis Sauquillo, la cual es prolongación de la carretera de Humanes, y actualmente el acceso al garaje comporta un grave peligro, pudiendo ser motivo de accidentes.	POLICIA LOCAL		Desestiman solicitud de medidas de control de velocidad debido a la ubicación de los garajes y a la inexistencia de pasos de peatones.	12/09/2023
2023/RYS_02/000087	09/08/2023	Presenta, nuevamente, reclamación por la falta de limpieza y seguridad en el Barrio de la Estación.	POLICIA LOCAL	MEDIO AMBIENTE	Medio Ambiente reitera su contestación anterior: se ha incrementado la frecuencia y se han reunido con reclamante para ver "in situ" el problema. Policía reitera su contestación: se seguirá con la vigilancia a largo plazo.	15/09/2023
2023/RYS_02/000075	11/08/2023	Debido a problemas de salud solicita la limpieza del lago y arenero en Loranca.	SANIDAD		Se traslada a la empresa de control de plagas su solicitud, así como a Medio Ambiente para la limpieza de la zona.	31/08/2023
2023/RYS_02/000088	11/08/2023	Redama que, en el Barrio de Loranca, los operarios de limpieza empiezan su jornada a primera hora de la mañana (07:00-07:30 horas) perturbando el descanso de los vecinos.	MEDIO AMBIENTE		Se informa que, para preservar el descanso de los vecinos, sobre todo en periodo estival, el horario de uso de maquinaria es a partir de las 8, y que la maquinaria utilizada está homologada en reducción de ruido. Se remitirá a los trabajadores recordatorio de horario.	13/09/2023
2023/RYS_02/000089	15/08/2023	Presenta queja por la falta de alumbrado en la zona peatonal entre la Avenida de las Comarcas 21 y la Plaza Santander, ya que lleva mucho tiempo sin funcionar, aumentando la inseguridad.	INFRAESTRUCTURAS		Se informa que debido a un problema mecánico con el camión con grúa-cesta del Servicio de Mantenimiento de Alumbrado Público, no se puede proceder a la comprobación del correcto funcionamiento de la luminaria mencionada anteriormente y a su posible reparación/sustitución. En cuanto se dispongan de los medios de elevación indicados, se procederá a la mayor brevedad posible a la subsanación de dicha deficiencia.	06/09/2023
2023/RYS_02/000090	20/08/2023	Presenta nueva queja por la falta de seguridad en el Barrio de la Estación.	POLICIA LOCAL		Reitera su informe en referencia a la reclamación continuada: se seguirá con la vigilancia a largo plazo.	15/09/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	10/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000093	31/08/2023	Presenta reclamación para poder retirar un árbol plantado en el paraje de la Cantueña y perteneciente al término Municipal de Fuenlabrada. Según indica, dicho árbol no se encuentra mantenido y parte de su copa invade sus instalaciones además de ocasionar zonas de sombra al tejado de las instalaciones y por lo tanto provocando que la instalación fotovoltaica que tienen previsto instalar se pueda ver dañada y que su producción no sea la adecuada. Solicitamos poda o permiso de poda del árbol mencionado.	MEDIO AMBIENTE		Hechas las comprobaciones oportunas el árbol se encuentra en una parcela no municipal con lo que deberán pedir permiso al propietario.	13/09/2023
2023/RYS_02/000094	02/09/2023	Presenta reclamación para que actúe con urgencia frente a la plaga de palomas en las inmediaciones de la C/ Ferial 7.	SANIDAD		Sanidad informa que el control de plaga de palomas está adjudicado a una empresa mediante licitación y las acciones de captura se reanudarán en septiembre.	05/09/2023
2023/RYS_02/000096	03/09/2023	Presenta reclamación por la falta de seguridad en el Barrio de La Estación.	POLICIA LOCAL		Reitera su informe en referencia a la reclamación continuada: se seguirá con la vigilancia a largo plazo	15/09/2023
2023/RYS_02/000098	04/09/2023	Solicita al Ayuntamiento de Fuenlabrada que limpie y desatasque los sumideros de la Plaza de la Melendra, trasera del edificio de la C/ Getafe, nº 13, ya que está provocando caída de agua en el garaje a consecuencia de las lluvias, reclamando también la limpieza de los sumideros.	INFRAESTRUCTURAS		Se informa de la limpieza y desatasco de los sumideros solicitados.	20/09/2023
2023/RYS_02/000101	12/09/2023	Presenta reclamación por las inundaciones producidas en varios inmuebles de la C/ Ciencias, como consecuencia de un atranco en la red municipal. Solicita que se informe de las actuaciones llevadas a cabo, haciendo hincapié en el estado de conservación exigible al Canal de Isabel II para que dichas inundaciones no se repitan, y se realice el estudio pertinente que compruebe si la capacidad para la recogida de aguas es la adecuada o hay que realizar reforma en las construcciones de alcantarillado.	INFRAESTRUCTURAS		Se informa y traslada texto del convenio firmado con el CVII y Comunidad de Madrid donde se recoge que el responsable de limpieza y mantenimiento es del CVII.	21/09/2023
2023/RYS_02/000106	17/09/2023	Presenta reclamación porque, según expone, tras la cancelación de algunos eventos en las Fiestas Patronales de ido a las lluvias, la Policía Nacional desalojó la fuente de los cuatro caños.	CULTURA		Lamentan las molestias ocasionadas, pero a pesar de disponer carpas las inclemencias del tiempo y el peligro por las balsas de agua supusieron la suspensión de la fiesta.	28/09/2023
2023/RYS_02/000108	20/09/2023	Presenta queja por ruido producido por la publicidad del chatarrero.	POLICIA LOCAL		Se ha hecho seguimiento presencial no produciéndose el paso del chatarrero, se ha quedado con interesado en avisar telefónicamente a policía en el momento que ocurra.	03/10/2023
2023/RYS_02/000111	27/09/2023	Presenta reclamación por la demora en obtener respuesta ante el permiso solicitado para realizar unas obras en una Comunidad de Propietarios de la C/ Nicaragua.	URBANISMO		Remiten informe del procedimiento de dicho expediente, el cual está pendiente de resolución, no por falta del técnico municipal, sino porque el interesado no ha aportado la documentación requerida.	23/10/2023
2023/RYS_02/000114	03/10/2023	Reclama la no recepción de copia ordenanza de ruidos solicitada en agosto ya que la página no funcionaba para descargarla.	POLICIA LOCAL		Se remite ordenanza municipal, así como un enlace para su descarga.	11/10/2023
2023/RYS_02/000115	04/10/2023	Presenta nuevamente reclamación por la demora en obtener respuesta ante el permiso solicitado para realizar unas obras en una Comunidad de Propietarios de la Plaza Nicaragua.	URBANISMO		Remiten informe del procedimiento de dicho expediente, el cual está pendiente de resolución, no por falta del técnico municipal, sino porque el interesado no ha aportado la documentación requerida.	23/10/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	11/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000118	09/10/2023	Presenta queja solicitando información sobre el número de mesas que autoriza la licencia de actividad de un bar situado en las inmediaciones de la Comunidad de Propietarios de la Avenida del Vivero 4-6 y C/ Pensamientos 7. Se adjuntan fotografías de enseres almacenados en zonas no permitidas ni autorizadas, con cumplimiento y peligro que supone el hecho de que entre esos enseres haya objetos como bombonas de gas.	POLICIA LOCAL		Se informa que las mesas al estar en propiedad privada no requieren de autorización, en referencia a la acumulación de enseres y bombonas en el momento de la inspección no había, y que la ley permite hasta 300 kg de bombonas llenas y vacías, siendo recomendable dejarlas a la intemperie para evitar fugas.	18/10/2023
2023/RYS_02/000119	10/10/2023	Presenta reclamación ya que estando matriculada y al corriente del pago en la Escuela Municipal de Música de Fuenlabrada en el instrumento de flauta travesera, y después de un mes del inicio de curso, todavía no está recibiendo las clases pertinentes debido a que no hay docente contratado, indicando que no es la primera vez que pasa.	CULTURA		Se informa que por problemas administrativos se ha retrasado la contratación y que se están revisando los procedimientos para que no ocurra en el futuro. Una vez reiniciadas las clases se abrirá expediente de devolución con la cantidad pertinente.	16/10/2023
2023/RYS_02/000120	14/10/2023	Presenta reclamación por la falta de docente en la Escuela de Música Dionisio Aguado, habiendo pasado un mes desde el inicio del curso.	CULTURA		Se informa que por problemas administrativos se ha retrasado la contratación y que se están revisando los procedimientos para que no ocurra en el futuro. Una vez reiniciadas las clases se abrirá expediente de devolución con la cantidad pertinente.	17/10/2023
2023/RYS_02/000122	16/10/2023	Presenta queja por no haber sido beneficiario de las Fuenbecas cuando, según expone, realizó el trámite.	EDUCACIÓN		Se informa desde educación que el reclamante presentó prescripción de la que recibió acuse de recibo indicándole que la documentación se presentaba on line a excepción de los supuestos, uno de los cuales el cumplía. No presentó la documentación presencialmente.	27/10/2023
2023/RYS_02/000124	22/10/2023	Presenta queja para delimitar las plazas de aparcamiento en la zona de la Avenida de Fraternidad 7, y también para que se respete la señalización existente.	POLICIA LOCAL		Se estima la petición de señalar las plazas de aparcamiento.	31/10/2023
2023/RYS_02/000127	26/10/2023	Presenta reclamación por un incidente con un monitor de natación adaptada en la Piscina Municipal Fermín Cacho.	DEPORTES		Como ya se le informó en reunión mantenida con ella, se ha acordado con la empresa de monitores, sustituir al monitor y establecer un método didáctico.	12/12/2023
2023/RYS_02/000128	27/10/2023	Presenta reclamación por no haberse procedido todavía al pintado de las señales viales de la plaza de aparcamiento, que reclamó con anterioridad.	POLICIA LOCAL		Se le informa que han dado las instrucciones oportunas para su ejecución en breve	31/10/2023
2023/RYS_02/000129	28/10/2023	Presenta reclamación por un incidente con un monitor de natación adaptada en la Piscina Municipal Fermín Cacho.	DEPORTES		Como ya se le informó en reunión mantenida con ella, se ha acordado con la empresa de monitores, sustituir al monitor y establecer un método didáctico	12/12/2023
2023/RYS_02/000130	29/10/2023	Presenta reclamación porque, en la parte posterior a la Calle Mostoles 78, las aceras se encuentran partidas y hundidas, provocando que el muro de la comunidad se partiese y proceder a su reparación.	INFRAESTRUCTURAS		Los servicios técnicos toman nota y estudiarán las actuaciones a realizar	08/11/2023
2023/RYS_02/000140	03/11/2023	Presenta queja por no haberse ejecutado las obras necesarias para la reparación de la ducha individual clausurada en el Polideportivo Fermín Cacho, sin que dicha obra se haya producido desde que presentó la primera reclamación en diciembre de 2022. Solicita información sobre la fecha prevista para la realización de dicha obra.	DEPORTES		Se informa que está pendiente de adjudicación definitiva el expediente de contratación de la obra, se prevé sea para inicio del próximo año	12/12/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A		Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A		Página	12/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000141	08/11/2023	Presenta queja por no haber obtenido respuesta a una Instancia General presentada, sobre temas de urbanismo.	URBANISMO		El informe da contestación a solicitud inicial donde todos los edificios están obligados al cumplimiento de la norma, y la solicitud de obra se hace a través de declaración responsable.	14/11/2023
2023/RYS_02/000142	08/11/2023	Presenta queja porque en anteriores años, durante el periodo navideño, se realizan espectáculos audiovisuales que provocan molestias de ruidos a los vecinos de la C/ Navalgarnero. Solicita que, si este año se va a realizar dicho espectáculo, se baje el volumen.	CULTURA		Se le informa que para este periodo navideño no está previsto la instalación de pantallas en su zona.	20/11/2023
2023/RYS_02/000143	08/11/2023	Presenta queja por la falta de limpieza y problemas de drenaje en las inmediaciones de la C/ Vega.	MEDIO AMBIENTE		Se informa de la periodicidad de limpieza en la zona reclamada, y de las diversas campañas de concienciación que se realizan. En cuanto al drenaje se informa que hay un plan de saneamiento: ALCFUEP2/028, mientras se ejecuta se puede avisar al canal se haga la limpieza para evitar atascos.	21/11/2023
2023/RYS_02/000144	09/11/2023	Presenta queja por la falta de calefacción en el Centro Cívico de La Serna.	CULTURA	MANTENIMIENTO EDIFICIOS	Se informa de la imposibilidad de arreglar el sistema de calefacción lo que hace necesaria su sustitución que se realizará en cuanto haya asignación presupuestaria.	11/12/2023
2023/RYS_02/000145	14/11/2023	Presenta queja por la plaga de palomas que tienen en el edificio de la C/ Ferrial 7, ya que, según indica, ha reclamado dicha circunstancia en múltiples ocasiones y el problema no se ha resuelto.	SANIDAD		Se informa de las acciones llevadas a cabo por la empresa, con buenos resultados si el problema persiste se estudiará reforzar la zona reubicando jaulas de captura.	29/11/2023
2023/RYS_02/000149	23/11/2023	Presenta reclamación la gestión en la venta de entradas en la obra de teatro El Cascanueces, ya que se agotaron demasiado rápido.	CULTURA		Informan que, tal como se explica en la web, se reservan el 50% de las entradas para su venta directa, siendo puestas en la web las que no se vendan.	30/11/2023
2023/RYS_02/000152	27/11/2023	La Mancomunidad de Propietarios C/ Gabriela Mistral 8,10,12 reclama la falta de limpieza en la plaza, y problemas con las rejillas de recogida de agua, provocando humedades y goteras en el garaje.	MEDIO AMBIENTE	INFRAESTRUCTURAS	Infraestructuras informa se ha trasladado su queja al Canal Isabel II ya que por convenio les corresponde a ellos. Medio Ambiente informe que la limpieza es la habitual y respondiendo a otras reclamaciones han inspeccionado la zona no encontrando nada irregular.	10/01/2024
2023/RYS_02/000154	28/11/2023	Presenta reclamación por problemas al solicitar el padrón en la JMD Vivero-Hospital-Universidad, ya que considera que se exigen muchos documentos para empadronarse.	SAC		Se explica que la documentación para el trámite viene dada por resolución del INE.	30/11/2023
2023/RYS_02/000159	04/12/2023	Reclamación por una gatera pegada a la fachada de una urbanización situada en el Vivero, ya que está situada al lado de un parque infantil y los animales dejan allí sus excrementos.	SANIDAD		Sanidad informa que tras inspección observan que hay vecinos que alimentan a los gatos dentro de las zonas ajardinadas. Se ha explicado el caso a las asociaciones para cambiar las gateras y erradicar el problema que comenta el reclamante.	30/01/2024
2023/RYS_02/000160	04/12/2023	Presenta reclamación debido al nivel excesivo de ruido que hay cada vez que hay fútbol en el Estado Fernando Torres. Según expone cree que contaminan acústicamente y que se debe respetar el descanso de los demás vecinos.	POLICIA LOCAL		Se ha requerido al club modere la emisión de ruido y con la recurrente para que si el club no procede les avise para hacer medición de ruidos.	18/12/2023
2023/RYS_02/000163	06/12/2023	Reclama sobre la regulación de los semáforos del cruce de la Calle Portugal con Calle Francia y la Avenida de Europa, ya que según se expone, su funcionamiento es muy irregular, provocando problemas de tráfico.	POLICIA LOCAL		Desde Policía Local se informa que el sistema de detención de tráfico instalados en la intersección tiene una configuración óptima.	10/01/2024

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	13/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL RECLAMACIONES 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000164	12/12/2023	Presenta reclamación por un problema de plagas de cucarachas en la Comunidad de Propietarios de la Calle Venezuela 2 que, según indican, provienen de una vivienda. Se indica que Sanidad tiene abierto un expediente sobre este hecho desde noviembre de 2016, pero el problema no se resuelve.	SANIDAD		Se informa de las actuaciones llevadas a cabo, instando a propietaria de la vivienda a la limpieza de la misma, y que actualmente, desde los Servicios Sociales municipales se está trabajando con la familia para que permitan el acceso voluntario a la vivienda y se pueda realizar con los servicios municipales, retirada de enseres y tratamiento de desinsectación.	01/02/2024
2023/RYS_02/000165	13/12/2023	Presenta reclamación por el trato discriminatorio que, según expone, reciben los vecinos de Loranca y Nuevo Versalles, sobre la limpieza, fiestas e iluminación navideña.	CULTURA		Responde que las Fiestas Patronales se desarrollan según tradición igual que las fiestas de Loranca. En cuanto a las luces navideñas, aparte de la rotonda mencionada, se ha iluminado farolas.	27/12/2023
2023/RYS_02/000170	26/12/2023	Presenta reclamación debido a que los jardines situados en las inmediaciones de su edificio (C/ Galicia 35), drenan agua provocando humedades.	MEDIO AMBIENTE	INFRAESTRUCTURAS	Medio ambiente informa que los jardines referidos no corresponden al Ayuntamiento ya que el mantenimiento lo lleva una empresa contratada por la comunidad, el agua es municipal pero su uso y mantenimiento corresponde a la comunidad. Infraestructuras inspeccionará las arquetas.	10/01/2024

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL SUGERENCIAS 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000014	17/04/2023	Presenta sugerencia para que ensanchen una rampa de acceso en el Parque de la Solidaridad, ya que, según expone, al ir en silla de ruedas en alguna ocasión ha encontrado dificultades para acceder si se cruza con alguien.	MEDIO AMBIENTE	INFRAESTRUCTURAS	Medio Ambiente informa que la petición conlleva obras de pavimentación y rehabilitación por lo que la competencia es de Infraestructuras.	08/05/2023
2023/RYS_02/000020	28/04/2023	Presenta sugerencia para modificar un paso de peatones que hay en el Camino del Molino con cruce en Avenida de la Universidad, ya que se encuentra después de una rotonda y los coches no paran. Sugiere: 1) Quitar el paso de peatones, ya que un poco más adelante y más atrás hay otras opciones. 2) Poner un semáforo que el peatón pueda pulsar cuando quiera cruzar.	POLICIA LOCAL		Policía, una vez estudiada la petición no ve favorable las solicitudes de mejora propuesta, pero si coincide con el ciudadano en rebajar la velocidad en esa zona por acceso M-506 realizando el paso de peatones existente.	12/05/2023
2023/RYS_02/000039	28/05/2023	Sugiere que no se quite el curso de yoga familiar que se ha impartido en el Centro Deportivo de La Cueva, ya que el próximo año se realizará en El Trigal, aumentando la distancia a su domicilio y es una zona con grandes dificultades para aparcar.	DEPORTES		Se informe que mantendrán el grupo este año para ver si aumenta los participantes, actualmente solo hay una familia, sino el curso próximo se cumplirá la normativa que exige un cupo de 50% del curso para su continuidad.	12/06/2023
2023/RYS_02/000042	02/06/2023	Presenta sugerencia para mejorar las decisiones que se toman en la Asociación de Mayores y Jubilados de Loranca.	MAYORES		Informan se han reunido con la entidad interesándose por el tema.	28/06/2023
2023/RYS_02/000045	06/06/2023	Sugiere que se incorpore la actividad de entrenamiento Funcional a los intensivos de verano, al igual que se hacen con otras actividades.	DEPORTES		Deportes informa que tendrá en cuenta la solicitud de cara al año que viene y comunica actividades similares que se prestan este año.	03/07/2023
2023/RYS_02/000047	07/06/2023	Presenta sugerencia para que se valore el aumento del número de plazas de los campamentos de verano ya que, según expone, un gran número de familias se han quedado fuera, en las listas de espera.	JUVENTUD		Recogen la sugerencia para integrarla a la oferta del año que viene.	28/06/2023
2023/RYS_02/000062	07/07/2023	Sugiere que se cierre el perímetro de dos zonas verdes situadas en la C/ Murcia 12, para evitar la entrada de perros, realizar un correcto mantenimiento de estos espacios y el arreglo de una tubería de riego.	MEDIO AMBIENTE		Inspeccionado por los Servicios Técnicos, se ha llevado a cabo la reparación del riego. La tubería de goteo tenía un corte limpio que podría haber sido causado por vandalismo. En cuanto a la falta de mantenimiento, se ha realizado una limpieza y desbroce, eliminando planta seca. Se incrementará la frecuencia de limpieza en la zona. Sobre petición de instalación de vallado en esos parterres, no es posible atender su petición en estos momentos, no obstante, se toma nota de la solicitud para próximas actuaciones.	21/07/2023
2023/RYS_02/000100	08/09/2023	Sugiere que se proceda a poner en estudio la ampliación de alguna línea de autobuses que pasan por el Camino del Molino, para que baje y vuelva a subir por la Avenida de la Universidad, ya que hay bastante población en esa zona que se ve obligada a coger el coche o subir un buen tramo a pie para poder coger algún transporte público.	EMT FUENLABRADA		Se informa que la competencia de nuevas líneas o cambios en las existentes es competencia del Consorcio de Transportes.	12/09/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	15/16



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, RESUMEN ANUAL SUGERENCIAS 2023

Nº REG	FECHA DE ENTRADA	EXTRACTO DEL CONTENIDO	DELEGACIÓN TRÁMITE 1	DELEGACIÓN TRÁMITE 2	RESUMEN INFORME	FECHA CIERRE EXPEDIENTE
2023/RYS_02/000125	23/10/2023	Sugiere que se apliquen descuentos en la tasa de la Universidad Popular a los poseedores del carnet de discapacidad como en las actividades deportivas.	CULTURA		Agradecen la sugerencia y estudiarán la posibilidad de aplicarla en el futuro.	31/10/2023
2023/RYS_02/000148	16/11/2023	Presenta sugerencia para que se les encomiende a colocar, a las Comunidades de Propietarios que han realizado obras de rehabilitación, las canaletas y al que corresponda que quite el tendadero, y de esta forma se nos tratara a todas las comunidades por igual, ya que según indica, en la suya les instaron a realizar dichas actuaciones.	URBANISMO		Desde urbanismo informan que los condicionantes desde el departamento de licencias para otorgar los permisos es el mismo, sin embargo, la respuesta en la asunción y ejecución de los mismos por los propietarios o comunidades no siempre se cumplimentan por igual.	24/01/2024
2023/RYS_02/000156	30/11/2023	Presenta sugerencia para que se revise y actualice el documento del Ayuntamiento para poder censar animales caseros en Fuenlabrada, ya que hay nuevas leyes que deben recogerse en el mismo. Así mismo, solicita que dicho documento esté disponible en la web del Ayto., ya sea en Salud o Mascotas (o ambos), para facilitar a los vecinos que puedan realizar este trámite, junto con alguna instrucción necesaria para cualquier otro requisito (llevar la cartilla del animal o animales, etc.). También sería conveniente informar sobre este trámite de forma periódica en RRSS del Ayuntamiento y del CPA municipal.	POLICIA LOCAL		Se informa el estudio de la adecuación del impreso de mascotas a la nueva ley por parte de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y de Mascotas.	11/12/2023

CSV (Código de Verificación Segura)	IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Fecha	21/02/2024 10:38:48
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/IV7WEC7KYEJ74SFMBT4QEVKD6A	Página	16/16

