



CERTIFICADO
PLENO

DON MIGUEL ANGEL GIMENO ALMENAR, SECRETARIO GENERAL DE PLENO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

CERTIFICA: Que, el **PLENO** en la sesión **ORDINARIA** el día **27 de abril de 2023**, en su **PUNTO TERCERO.- PROPUESTA DE LA CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN DE INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AÑO 2.022**, quedó enterado del siguiente documento, aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en sesión de 27 de marzo de 2023, y cuyo texto literal expresa lo siguiente:

Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2023/6998

Cargo que presenta la propuesta: CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PROPUESTA

La elaboración del informe anual, ha sido llevada a cabo para dar cumplimiento a los artículos 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 13 del actual Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

"Artículo 132 Defensa de los derechos de los vecinos

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

...

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



**CERTIFICADO
PLENO**

3. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen".

"Artículo 13.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones emitirá, dentro del primer trimestre del año, un informe anual en el cual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos a la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.
2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.
3. Del informe anual, una vez aprobado por la Comisión, se dará cuenta al Pleno."

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



**CERTIFICADO
PLENO**

En consecuencia, procede elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones, propuesta para adopción de acuerdo en los siguientes términos:

PRIMERO.- Aprobación del Informe anual de sugerencias y reclamaciones del año 2022, elaborado por la Oficialía Mayor, cuyo contenido se adjunta como documentación anexa a esta propuesta.

SEGUNDO.- Dar cuenta del informe al Pleno de este Ayuntamiento, una vez aprobado por la Comisión Especial de sugerencias y Reclamaciones.

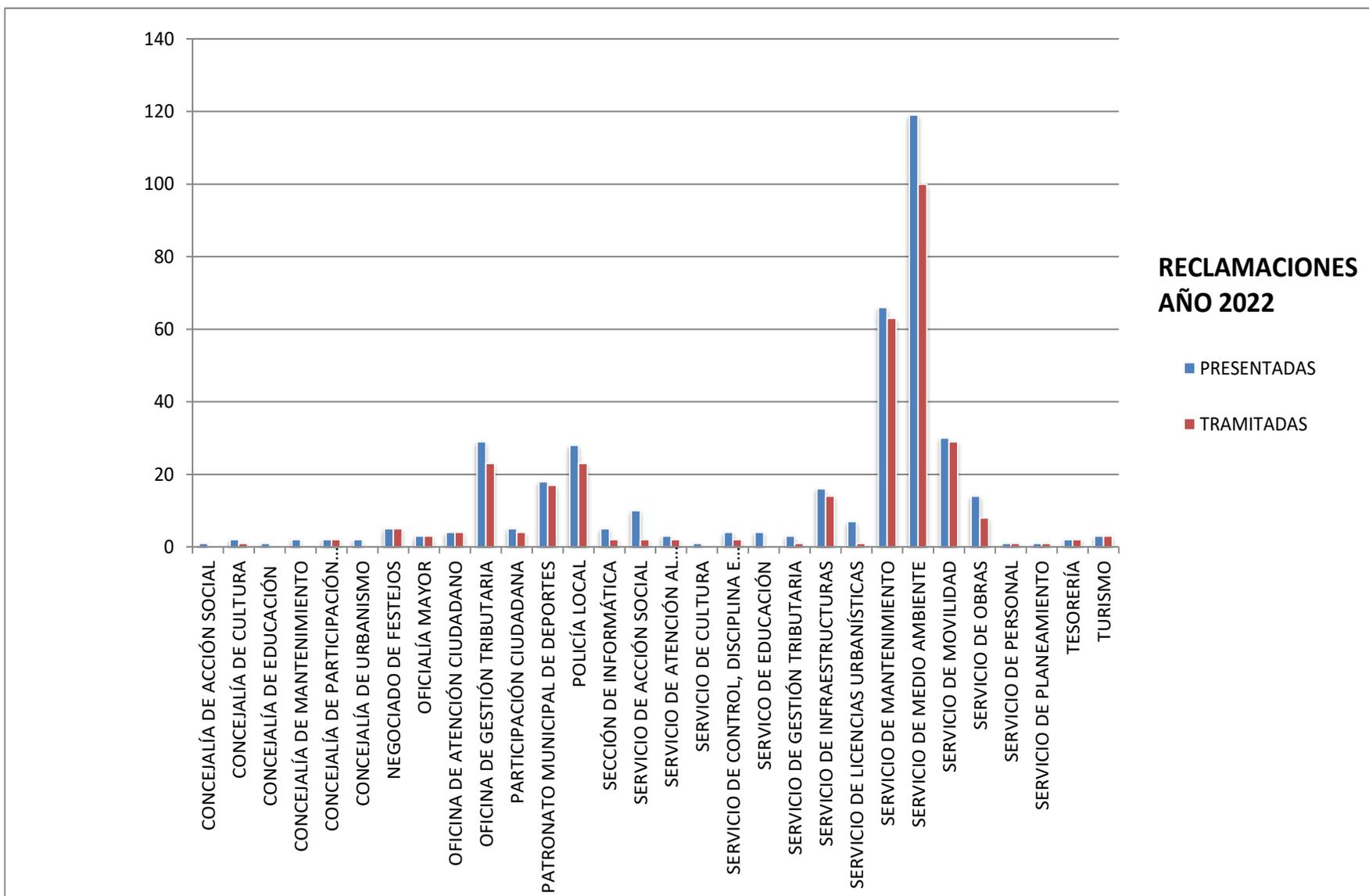
Y para que conste y surta los efectos oportunos, se expide la presente Certificación, sin perjuicio de los efectos prevenidos en el artículo 68.2 del ROPAG, de Orden y con el Visto Bueno de la Excm. Sra. Alcaldesa.

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

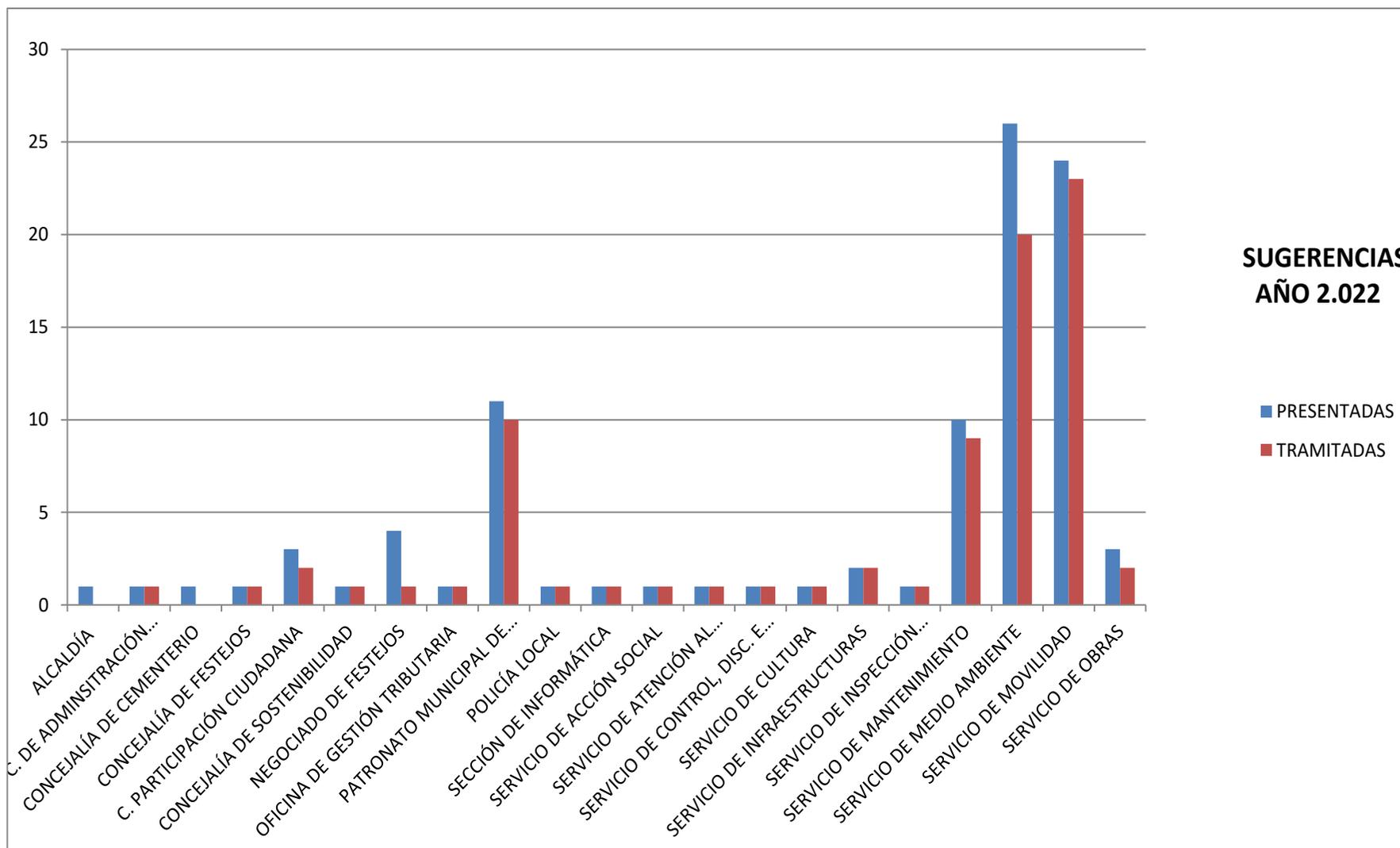
INFORME ANUAL 2.022

1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

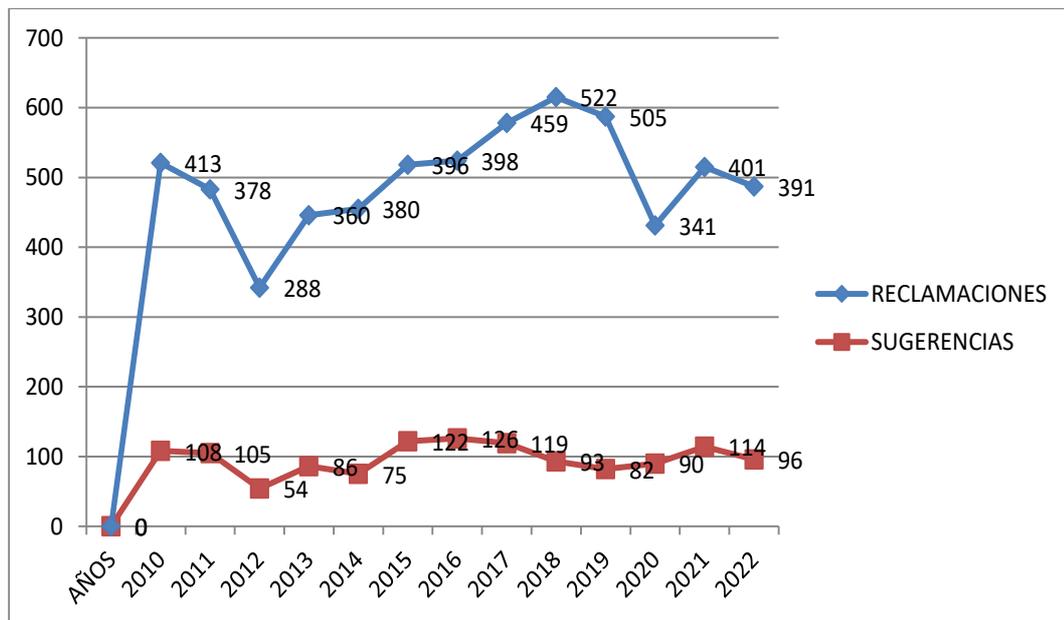
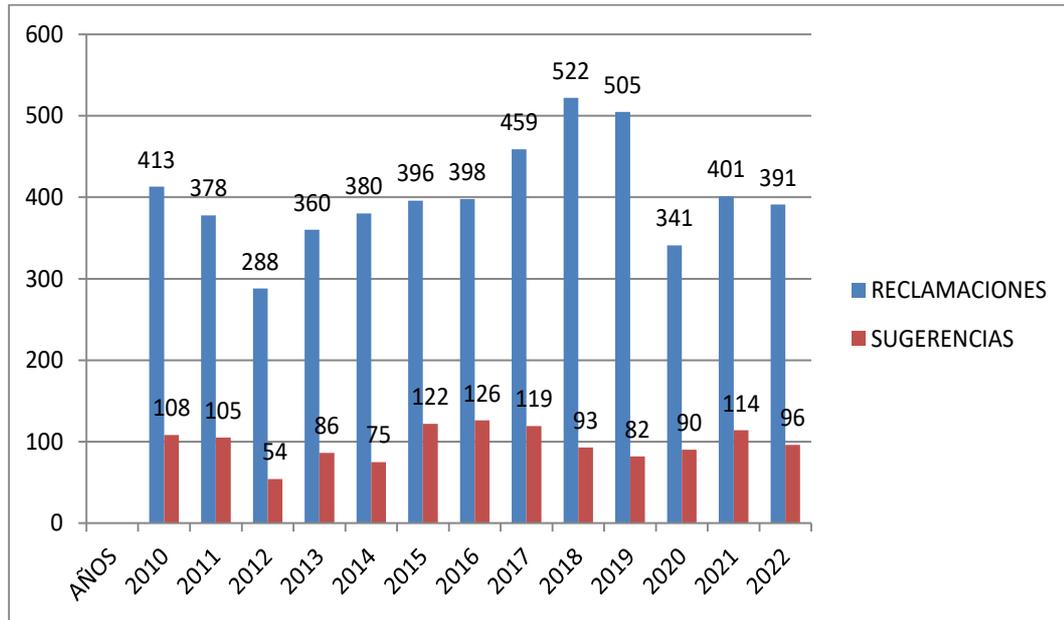
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL	1	0
CONCEJALÍA DE CULTURA	2	1
CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN	1	0
CONCEJALÍA DE MANTENIMIENTO	2	0
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2
CONCEJALÍA DE URBANISMO	2	0
NEGOCIADO DE FESTEJOS	5	5
OFICIALÍA MAYOR	3	3
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANO	4	4
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	29	23
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	4
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	18	17
POLICÍA LOCAL	28	23
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	5	2
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	10	2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	2
SERVICIO DE CULTURA	1	0
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPEC.	4	2
SERVICIO DE EDUCACIÓN	4	0
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	3	1
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	16	14
SERVICIO DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	7	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	66	63
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	119	100
SERVICIO DE MOVILIDAD	30	29
SERVICIO DE OBRAS	14	8
SERVICIO DE PERSONAL	1	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	1	1
TESORERÍA	2	2
TURISMO	3	3
TOTAL	391	313



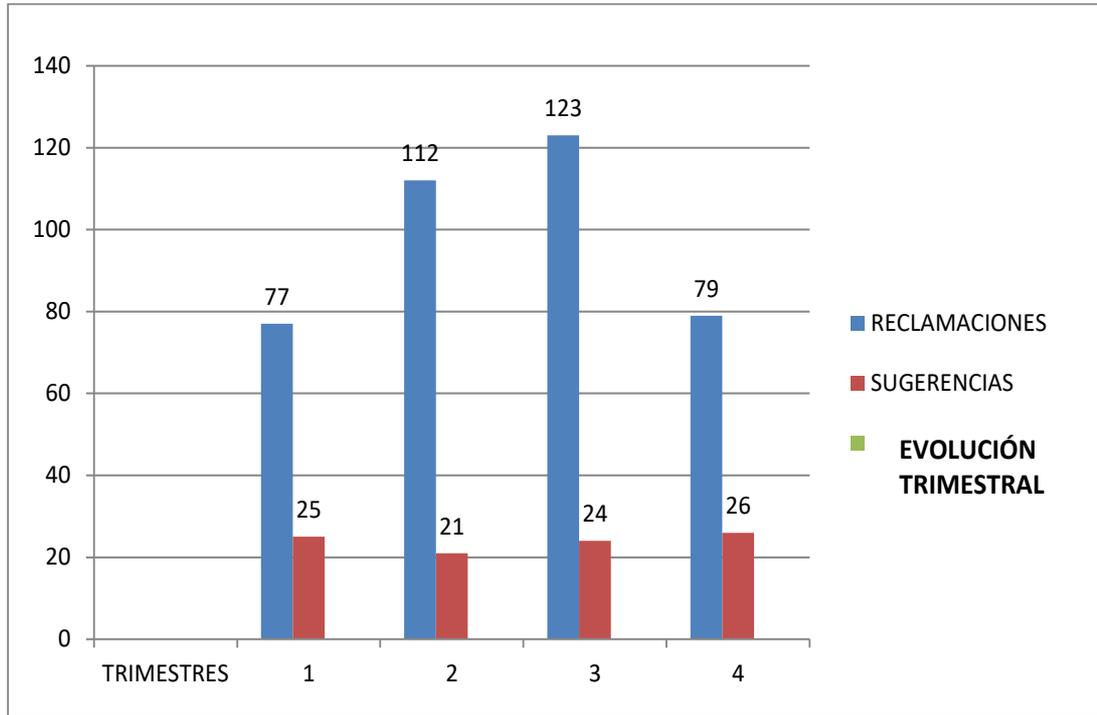
Nº SUGERENCIAS AÑO 2022		
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ALCALDÍA	1	0
C. DE ADMINSTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1
CONCEJALÍA DE CEMENTERIO	1	0
CONCEJALÍA DE FESTEJOS	1	1
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	2
CONCEJALÍA DE SOSTENIBILIDAD	1	1
NEGOCIADO DE FESTEJOS	4	1
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	11	10
POLICÍA LOCAL	1	1
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	1
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	1	1
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1
SERVICIO DE CONTROL, DISC. E INSPECC.	1	1
SERVICIO DE CULTURA	1	1
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	2	2
SERVICIO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA	1	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	10	9
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	26	20
SERVICIO DE MOVILIDAD	24	23
SERVICIO DE OBRAS	3	2
TOTAL	96	80



Evolución anual (2010-2022)

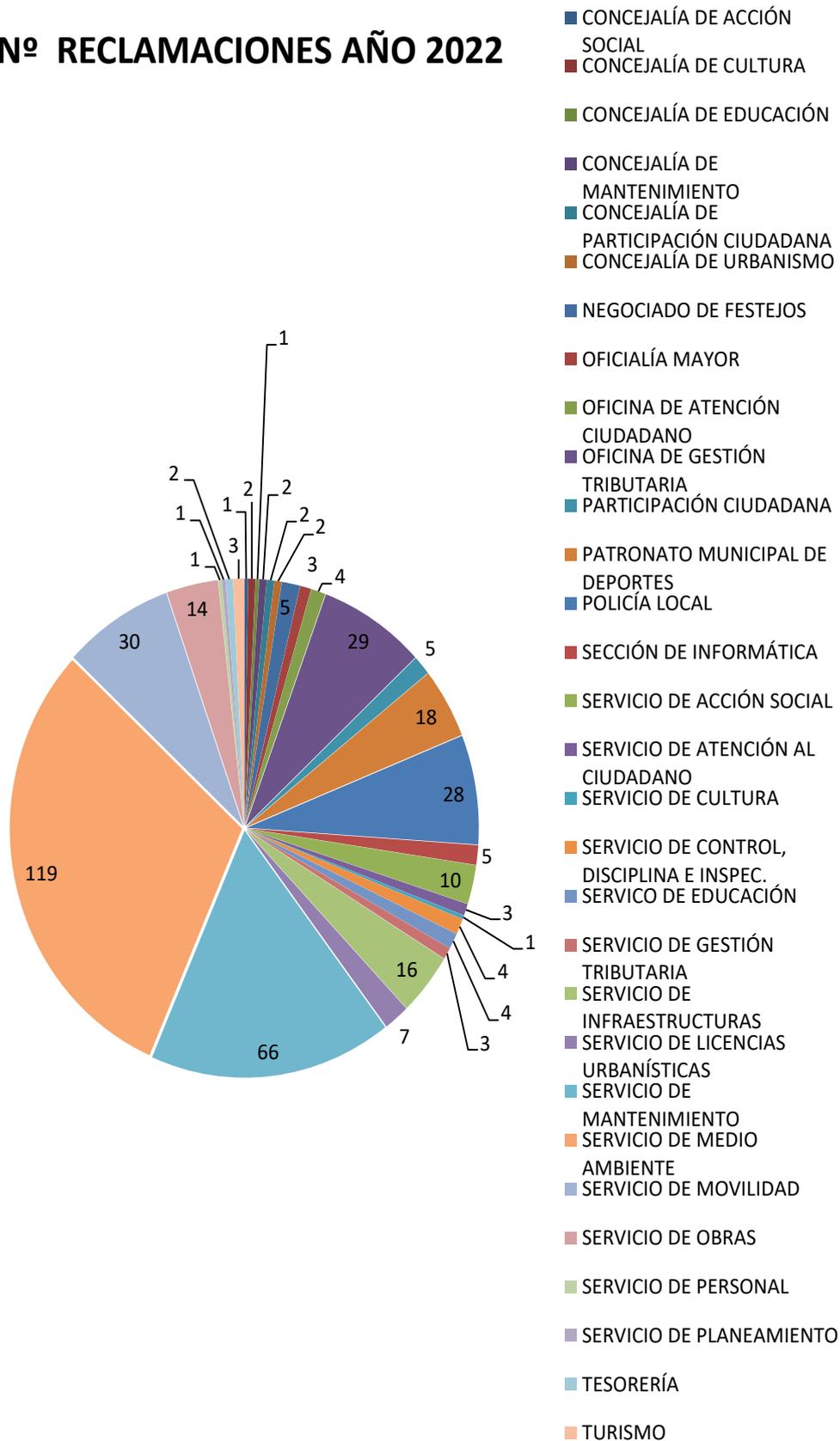


Evolución trimestral año 2022

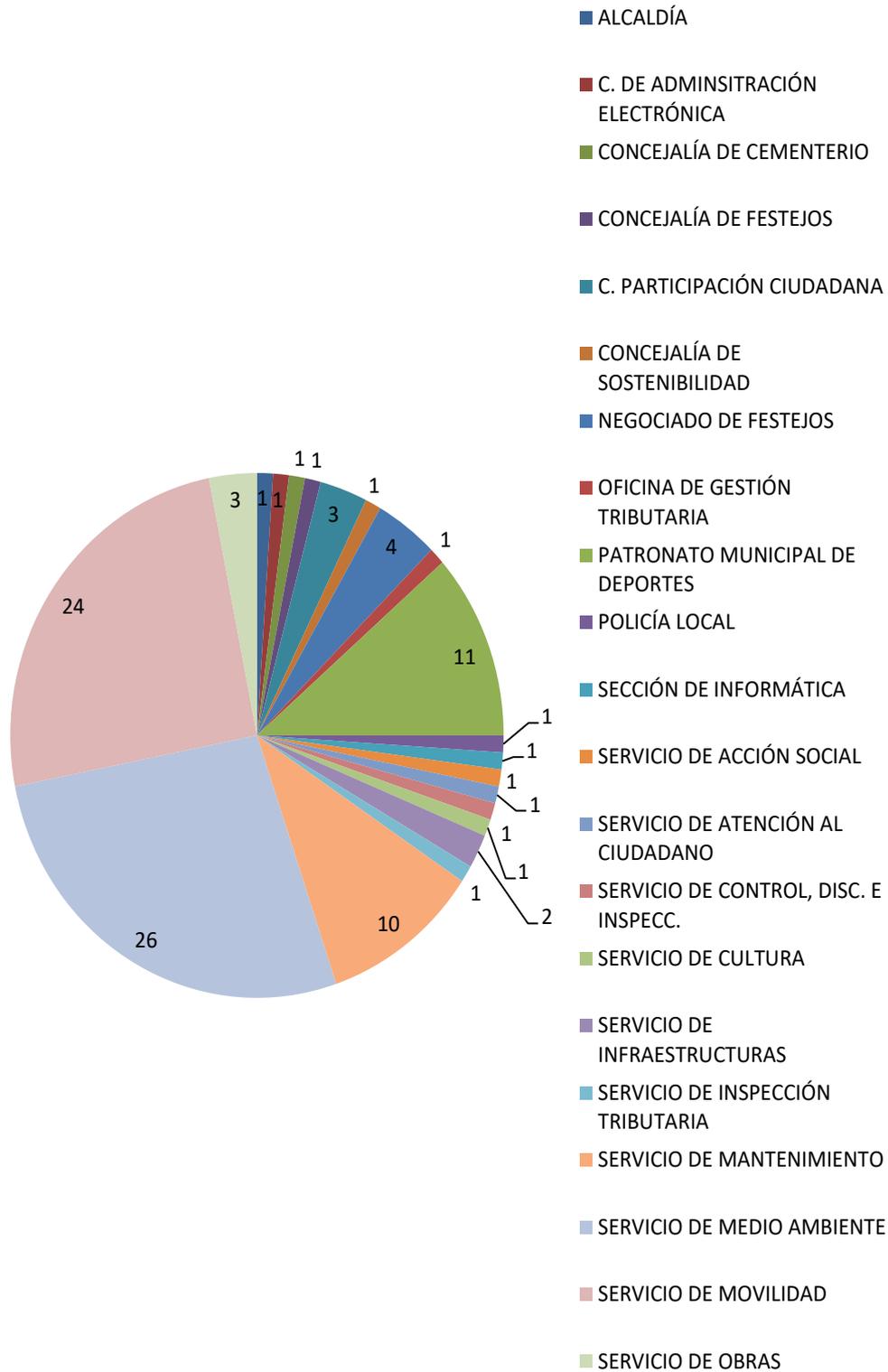


2. TIPOLOGÍA:

Nº RECLAMACIONES AÑO 2022



Nº SUGERENCIAS AÑO 2022



a. SUGERENCIAS

Servicio de Medio Ambiente:

El mayor número de sugerencias está referido a mejoras y deficiencias de las instalaciones de los parques y jardines públicos: en concreto sobre instalación de canastas de baloncesto en pistas deportivas, instalación de toldos en parque, instalación de equipamiento de calistenia, instalación de bancos, instalación de aseos químicos, adecuación de campo de fútbol, tratamiento plaga de procesionaria y suciedad del parque forestal de la Atalaya y poda del arbolado.

Se formulan sugerencias así mismo sobre estado de limpieza de diversas zonas de la ciudad, limpieza del saneamiento de la ciudad, control de plagas de ratas y cucarachas. En cuanto a las mascotas: establecimiento de un impuesto a los dueños de mascotas, obligatoriedad de uso de botella con jabón y agua para la limpieza de orina, establecimiento de una zona para rendir homenaje a las mascotas muertas. Respecto a contenedores de residuos: acumulación de basura por reducción de frecuencia de recogida, necesidad de limpieza periódica de los contenedores y peticiones de instalación de contenedores de residuos orgánicos, etc

Servicio de Movilidad:

El mayor número de sugerencias como en años anteriores, están referidas a la preocupación por la seguridad de los peatones, demandando la instalación de semáforos y resaltos en la vía pública, instalación de señalización y espejos, modificación de señalización, ajuste del periodo de duración de semáforos, revisión de los cruces de la ciudad para garantizar visibilidad, instalación de rotonda, instalación de cámaras, reordenación del tráfico en vías públicas; también mencionar las correspondientes a la ampliación de las zonas de aparcamiento de automóviles y de motos, regulación del uso de aparcamientos disuasorios y ampliación de acerado mediante reducción de zona de aparcamiento

Se formulan igualmente sugerencias sobre movilidad urbana sostenible e instalación de marquesinas en las paradas del autobús urbano.

Patronato de Deportes:

El número mayor de sugerencias, están referidas a la organización y desarrollo de los cursos de natación: planificación en función de las peticiones de los usuarios, ampliación de horarios o días, número de plazas, etc.

Así mismo se formula queja por anulación de la carrera del pavo por razón del COVID, petición de información sobre apertura de la piscina cubierta del complejo Santa María, sugerencia de volver a instalar las taquillas con llave de los vestuarios de la piscina municipal retiradas durante la pandemia, posibilidad de determinar el nivel de usuario en las piscinas climatizadas durante los fines de semana, y cesión de instalación municipal para instalar vías de escalada.

Servicio de Mantenimiento:

La mayoría de ellas están referidas a ejecución de actuaciones en vías públicas: instalación de bancos y de pivotes, instalación de canasta de baloncesto en parque público, reparaciones del alumbrado público, rebajes del acerado, etc.

Negociado de Festejos

Se plantea la retransmisión en CR Televisión de las campanadas de fin de año y el desfile de Carnaval, la colocación del pañuelo de hierbas en el balcón del Ayuntamiento durante las fiestas de la Pandorga, y la posibilidad de acceso de menores con autorización paterna al recinto del Quijote Arena y a la carpa joven durante las ferias de Ciudad Real

Servicio de Arquitectura Obras:

Se propone la instalación de bolardos y arreglo de aceras en Avda de Valdepeñas, la ejecución de obras de accesibilidad en la carretera de Carrión, así como la terminación de las obras de la Avda de Europa.

Concejalía de Participación Ciudadana:

Están referidas a la creación de un buscador de normativa municipal en la web del Ayuntamiento, a la posibilidad de habilitar una sala municipal para estudiar oposiciones y a la denominación de una calle de Ciudad Real en la zona del antiguo barrio judío con el nombre de judería.

El resto de sugerencias para Concejalías y Servicios, es muy reducida en número, se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Servicio de Infraestructuras: Están referidas al deterioro de tapas de la red de saneamiento.

Alcaldía: sugerencia de prohibición del cotillón de fin de año de un local de ocio por causa del COVID

Concejalía de Administración electrónica: está referida a la conveniencia de reducir la burocracia simplificando la tramitación administrativa y el acceso a la tramitación electrónica.

Concejalía de Cementerio: se propone dedicar un árbol dentro del cementerio en recuerdo de los niños fallecidos durante el embarazo

Concejalía de Festejos: se plantea la posibilidad de que una de las fiestas locales no sea de carácter religioso

Concejalía de Sostenibilidad: se propone la realización de un mercadillo de objetos de segunda mano.

Oficina de Gestión Tributaria: plantea instalar bolardos móviles en las calles peatonales para evitar confusiones y sanciones en el acceso de personas que no conozcan la ciudad.

Policía Local: realización de vigilancia a pie de la Policía Local en la vía verde.

Sección de Informática: referente a que las gestiones online sen más asequibles.

Servicio de Acción Social: propone acoger a las personas refugiadas de Ucrania en edificios municipales vacíos.

Servicio de Atención al Ciudadano: plantea la supresión del sistema de cita previa al acumular retraso excesivo en adjudicación de citas.

Servicio de Control, Disciplina e Inspección: comunican las molestias derivadas del brillo excesivo de luz de panel comercial luminoso.

Servicio de Cultura: plantea la proyección de una película para la actividad de cine de verano.

Servicio de Inspección Tributaria: propone el apoyo a la instalación de placas solares con bonificaciones en los impuestos municipales.

b. RECLAMACIONES

Servicio de Medio Ambiente:

Las reclamaciones más numerosas están vinculadas a los problemas de limpieza de distintas zonas de viario público y zonas verdes de la ciudad.

Así mismo se comunican problemas relacionados con plagas de cucarachas, ratas, control de palomas, etc. Por otro lado se presentaron algunas incidencias referentes al arbolado: poda, reposición, estado fisiológico, tala, labores de mantenimiento, control de plagas, invasión de ramas y raíces de árboles en viviendas, y daños en acerado por raíces; en cuanto a parques y jardines: estado de mantenimiento de sus instalaciones, instalación de pipican, incidencias sobre fuentes de agua, condiciones de seguridad y mantenimiento de instalaciones de parques infantiles, instalación de servicios públicos en el recorrido de la vía verde, tratamiento de zonas verdes con productos peligrosos para los animales, existencia de perros sueltos, malestar por clausura de instalaciones de parques para evitar su utilización en horario nocturno, comportamiento inadecuado de operario de la zona de la vía verde, etc.

Respecto a contenedores: falta de recogida de contenedores de basura y de reciclaje, limpieza y ubicación de los mismos, utilización indebida, retraso en horario de recogida de basura orgánica, instalación de papeleras y contenedores, etc. También se comunica la existencia de parcelas y solares en mal estado, existencia de enseres y restos de obra en la vía pública, así como suciedad por excrementos de perros; en materia de contaminación acústica: ruidos procedentes de terrazas de establecimiento de hostelería, de la limpieza de la vía pública con sopladores, y del funcionamiento de la pista de hielo.

De carácter minoritario son las relativas a ocupación de terraza de establecimientos de hostelería obstaculizando el tránsito peatonal, riesgos de caída por existencia de cera en la Plaza Mayor, accesos al punto limpio, existencia de zanja en carril bici, suciedad por excrementos humanos en la vía pública, tratamiento sanitario inadecuado de las colonias de gatos, etc.

Servicio de Mantenimiento:

Una parte muy importante de reclamaciones, está referida al mal estado del acerado o el viario público, así como de los caminos públicos.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre iluminación deficiente de la vía pública, iluminación apagada de instalaciones deportivas, molestias por iluminación excesiva de focos de colegio público, encharcamiento del acerado, falta de placas de identificación del callejero, ruido generado por compresores de climatización del Museo López Villaseñor, daños en sepultura, etc.

Área de Movilidad:

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, destacando por su volumen las incidencias sobre funcionamiento de transporte público: tiempo excesivo de algunas

paradas, falta de bajada de rampa de accesibilidad, eliminación de paradas, quejas sobre conductores de autobús, deficiente funcionamiento de panel informativo y de la app, e inexistencia de comunicación entre distintas zonas de la ciudad.

En materia de seguridad vial: implantación de medidas de seguridad, mantenimiento y elevación de pasos de peatones, sentido de dirección de circulación en calle, señalización de plazas de aparcamiento, deficiente estado de conservación de señalización, falta de accesibilidad de acerado.

En cuanto a incidencia derivadas de transporte en taxis: errónea señalización de parada de taxis, negativa a envío de taxi por existencia de deuda, deficiencias en el funcionamiento del servicio de radio taxis, en el servicio de taxis adaptados, y en los servicios de fin de semana.

Igualmente se presentaron reclamaciones relativas a molestias derivadas de ruido por señal sonora para invidentes en semáforo, inutilización de plaza de aparcamiento, trato recibido de controlador, molestias derivadas del luminoso del aparcamiento de la Plaza de la Constitución, etc

Oficina de Gestión tributaria:

Versan sobre supuestas deficiencias en la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de tráfico y de zona azul, así como de impuestos, embargos, imposición de multas erróneas de acceso a parking, errores en notificación, deficiente funcionamiento de acceso a la sede electrónica, etc.

Policía Local:

Están referidas a infracciones de tráfico; molestias por ruidos ocasionados por los particulares en parques públicos, en establecimientos de hostelería, y en labores de carga y descarga en la vía pública; demanda de mayor presencia policial, existencia de taller ilegal, vehículos automóviles y motocicletas circulando a alta velocidad, circulación de bicicletas y patinetes por el acerado, vehículos estacionados en el acerado, retirada de vehículo por la grúa, venta ambulante ilegal en la Plaza Mayor, falta de medidas de seguridad en manifestación del 8 M, trato recibido de agentes de policía local, etc

Patronato de Deportes:

Hacen referencia a los problemas derivados del número de plazas ofertado en los cursos de natación, propuesta de utilización de piscina cubierta para cursos de natación de la

temporada de verano; respecto a las instalaciones de las piscinas cubiertas: temperatura del agua, mantenimiento inadecuado de las instalaciones, retraso en las obras de reparación; en lo referente a escuelas deportivas y campus de verano: incidencia con familiar de alumno de la escuela de fútbol, inadecuación de instalaciones del campus de balonmano, cuantía de la cuota de la escuela municipal de fútbol, y denegación de devolución de cuota de escuela deportiva; deficiencias en el mantenimiento de instalaciones de pista de tenis y portería de fútbol, retraso en la apertura de las instalaciones, volumen elevado de la música en instalaciones deportivas, limitaciones de acceso a la piscina municipal con la entrada diaria, cierre al público de instalación por celebración de evento deportivo, etc ;

Servicio de Infraestructuras:

Se corresponden principalmente con problemas en la vía pública referentes a cuestiones sobre ruidos por deficiencias en tapas de arquetas de redes de distribución de servicios, deficiencias en el funcionamiento de farolas, falta de retirada de vallas de obra, limpieza de imbornales, etc.

Servicio de Obras:

Principalmente están referidas a incidencias derivadas del mantenimiento del viario público y de la ejecución de las obras: mal estado de viario y acerado, deficiente señalización viaria y falta de visibilidad en obras finalizadas, falta de limpieza tras la ejecución de obra, molestias por retrasos en ejecución de obras, eliminación de plazas de aparcamiento, molestias ocasionadas por asfaltado de viario, exceso de iluminación en equipamiento público de obra ejecutada, etc

Servicio de Acción Social:

Están referidas a problemas derivados de falta de atención a mayores por la huelga del personal de ayuda a domicilio, atención recibida del personal de la Concejalía, retraso en la tramitación de expedientes, denegación de cheque bebé, etc.

Servicio de Licencias urbanísticas:

Las más frecuentes son quejas derivadas de los retrasos prolongados en la tramitación de expedientes; así como queja por cierre de pasaje peatonal e instalación de andamio de obra que limita la visibilidad de local comercial.

Sección de Informática:

Están relacionadas principalmente con el funcionamiento de la sede electrónica, el portal tributario, y la posibilidad de acceder a la localización de sepulturas a través de la web municipal.

Negociado de Festejos:

Se corresponden con reclamaciones por molestias por ruidos derivadas de la zona del Quijote Arena durante la feria de Ciudad Real.

Participación Ciudadana:

Están referidas incidencias en las actividades de la Universidad Popular: condiciones de la dependencia del taller de espalda, flexibilidad en aplicación de normas COVID, inclusión en bolsa de actividad y falta de información sobre desarrollo de actividad.

El resto de reclamaciones de Concejalías y Servicios, es bastante más reducida en número, y se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Servicio de atención al ciudadano: mantenimiento del sistema de cita previa y horario para solicitud de certificados de empadronamiento.

Oficial Mayor: corresponden a deficiencias en el funcionamiento de la centralita electrónica e inadmisión de reclamación competencia de la OMIC.

Oficina de Atención al ciudadano: están referidas al mantenimiento del sistema de cita previa, la atención presuntamente inadecuada de personal del servicio, y problemas en la tramitación de certificados de empadronamiento.

Servicio de Control, disciplina e inspección: corresponden a petición de asesoramiento, existencia de palomas en vivienda y mal estado del acerado.

Servicio de Educación: la mayoría están motivadas por el malestar en los métodos empleados por un monitor de Escuela de verano; así como cuantía de beca sobre ayuda de material escolar.

Servicio de Gestión Tributaria: son debidas al malestar por el retraso en la tramitación bonificaciones de impuestos municipales.

Turismo: corresponden a molestias derivadas de la celebración de la fiesta de la falla.

Concejalía de Cultura: hacen referencia a la propuesta de participación en la feria del libro, y a la retirada de símbolo franquista de una calle.

Concejalía de Mantenimiento: mal estado de la Barriada de Pio XII y deficiencias en el viario público.

Concejalía de Participación ciudadana: están referidas a molestias derivadas de la ejecución de obra de equipamiento y retraso en ejecución de obra pública.

Concejalía de Urbanismo: corresponden a queja por imposibilidad de contactar con personal de la Concejalía, así como falta de contestación de reclamación por mal estado de pavimentación de viario público.

Tesorería: vienen motivadas por deficiencias en la pasarela online de pago de tributos.

Concejalía de Educación: está referida a la posibilidad de abrir un período extraordinario de becas no universitarias.

Servicio de Cultura: propuesta de elección de localidades por abonados de teatro antes de su puesta a la venta al público.

Servicio de Personal: referente a retraso en la devolución de tasa por inadmisión en proceso selectivo de bolsa de trabajo.

Concejalía de Acción Social: solicitud de gastos de transporte y manutención de transeúntes.

Servicio de Planeamiento: está motivada por el mal estado de la calle Fernando Alonso de Coca.

3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

- **12, por exceder su contenido de la competencia municipal.** (art. 8.4 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones.)

En estos casos, sin perjuicio de comunicarle la inadmisión, se trata de orientar al interesado/a, sobre la entidad pública o privada competente para resolver la cuestión planteada.

Igualmente, no fueron objeto de tramitación **11 solicitudes al no ser su contenido objeto de los expedientes reclamaciones o sugerencias**, sino de expedientes a tramitar, o en trámite, en otras unidades administrativas municipales.

Ciudad Real/EL OFICIAL MAYOR/Fdo. José María Osuna Baena.