



**CERTIFICADO
PLENO**

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

CERTIFICA: Que, el/la PLENO en la **sesión ORDINARIA** el día **28 de mayo de 2020**, en su **PUNTO TERCERO.- PROPUESTA DE LA CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN DE INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES AÑO 2019 Y DACIÓN DE CUENTA AL PLENO MOCIÓN AYUDA A DOMICILIO.** el Pleno **quedó enterado** de la documentación a que se refiere la siguiente propuesta, que fue aprobada por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en sesión de 11 de Mayo de 2020:

Cargo que presenta la propuesta: **CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

P R O P U E S T A 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.

... 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

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



**CERTIFICADO
PLENO**

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."

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 2019, 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.

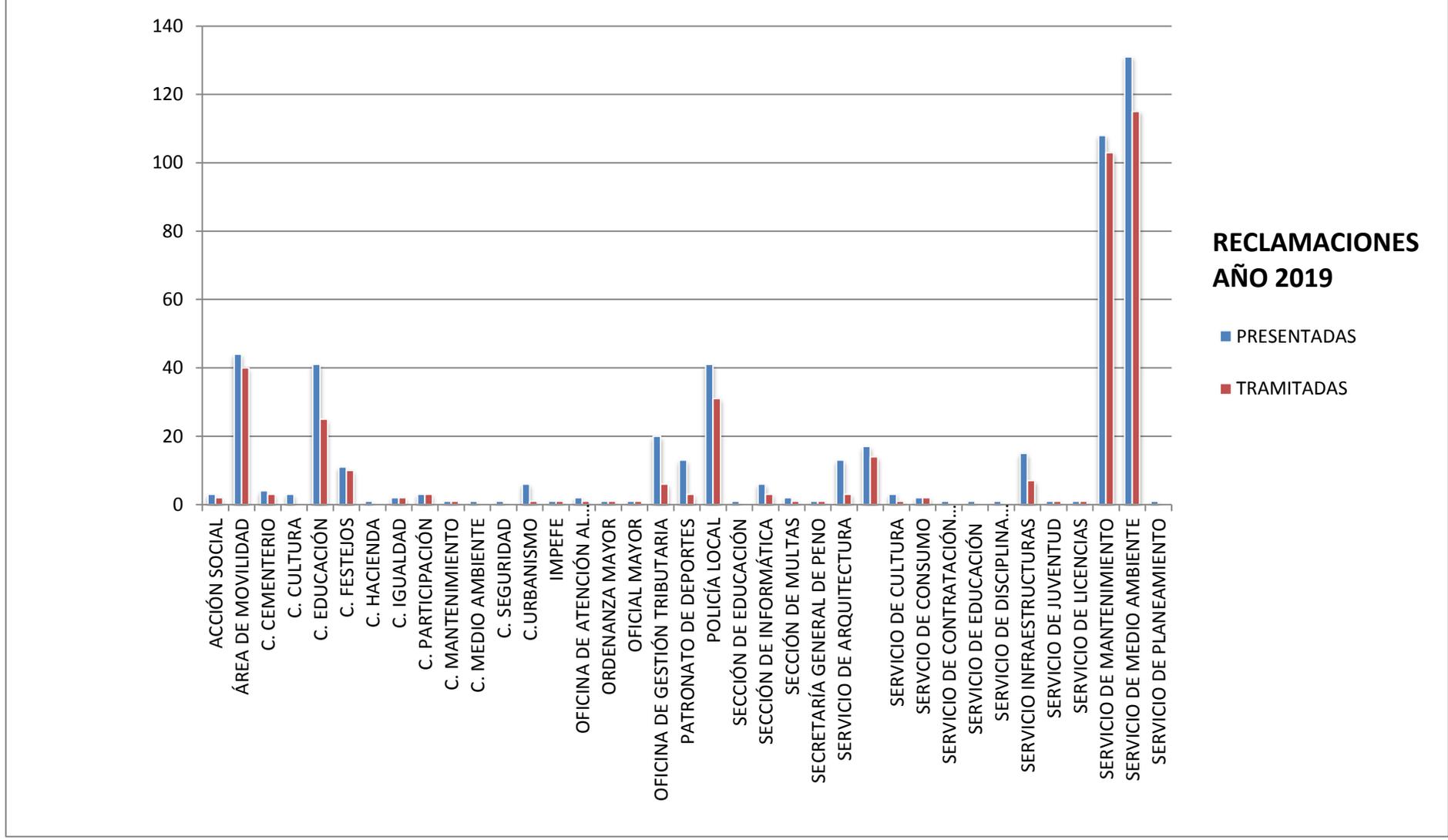
El informe obra con el suficiente detalle en el expediente de su razón.

Y para que conste y surta los efectos oportunos, se expide la presente Certificación, en Ciudad Real a 2 de Junio de 2020, sin perjuicio de los efectos prevenidos en el artículo 68.2 del ROPAG, de Orden y con el Visto Bueno de la Presidencia

Vº Bº
LA PRESIDENCIA,

**INFORME ANUAL 2.019****1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:****Nº RECLAMACIONES AÑO 2019**

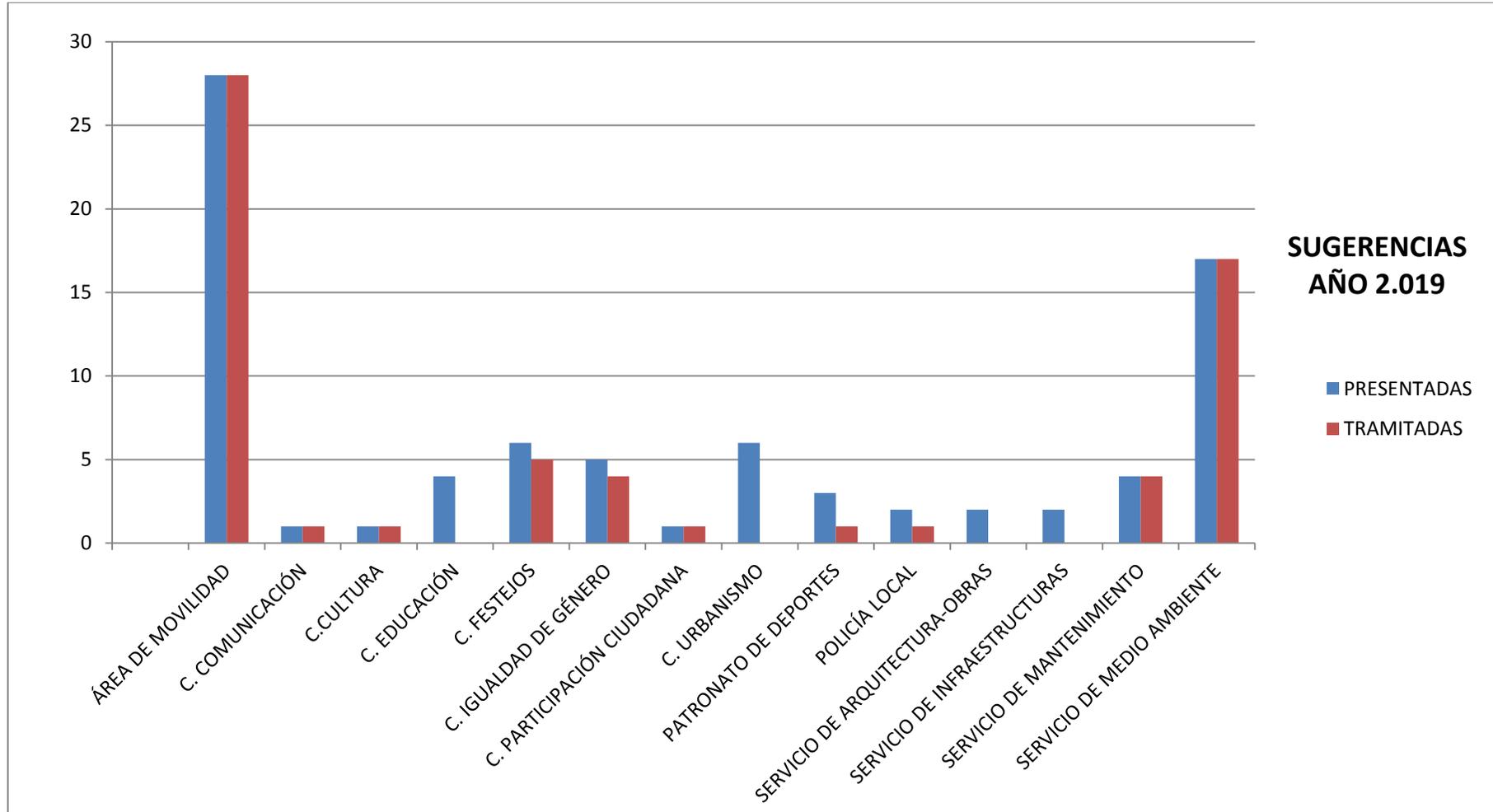
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ACCIÓN SOCIAL	3	2
ÁREA DE MOVILIDAD	44	40
C. CEMENTERIO	4	3
C. CULTURA	3	0
C. EDUCACIÓN	41	25
C. FESTEJOS	11	10
C. HACIENDA	1	0
C. IGUALDAD	2	2
C. PARTICIPACIÓN	3	3
C. MANTENIMIENTO	1	1
C. MEDIO AMBIENTE	1	0
C. SEGURIDAD	1	0
C.URBANISMO	6	1
IMPEFE	1	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1
ORDENANZA MAYOR	1	1
OFICIAL MAYOR	1	1
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	20	6
PATRONATO DE DEPORTES	13	3
POLICÍA LOCAL	41	31
SECCIÓN DE EDUCACIÓN	1	0
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	6	3
SECCIÓN DE MULTAS	2	1
SECRETARÍA GENERAL DE PENO	1	1
SERVICIO DE ARQUITECTURA	13	3
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	14
SERVICIO DE CULTURA	3	1
SERVICIO DE CONSUMO	2	2
SERVICIO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	1	0
SERVICIO DE EDUCACIÓN	1	0
SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0
SERVICIO INFRAESTRUCTURAS	15	7
SERVICIO DE JUVENTUD	1	1
SERVICIO DE LICENCIAS	1	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	108	103
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	131	115
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	1	0
TOTAL	505	383





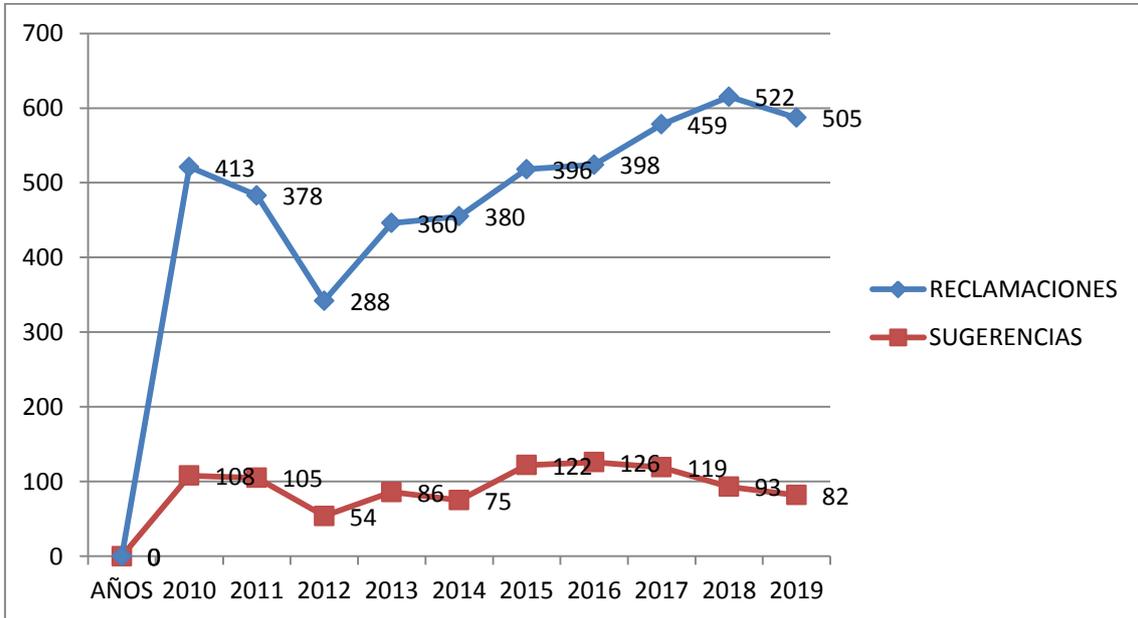
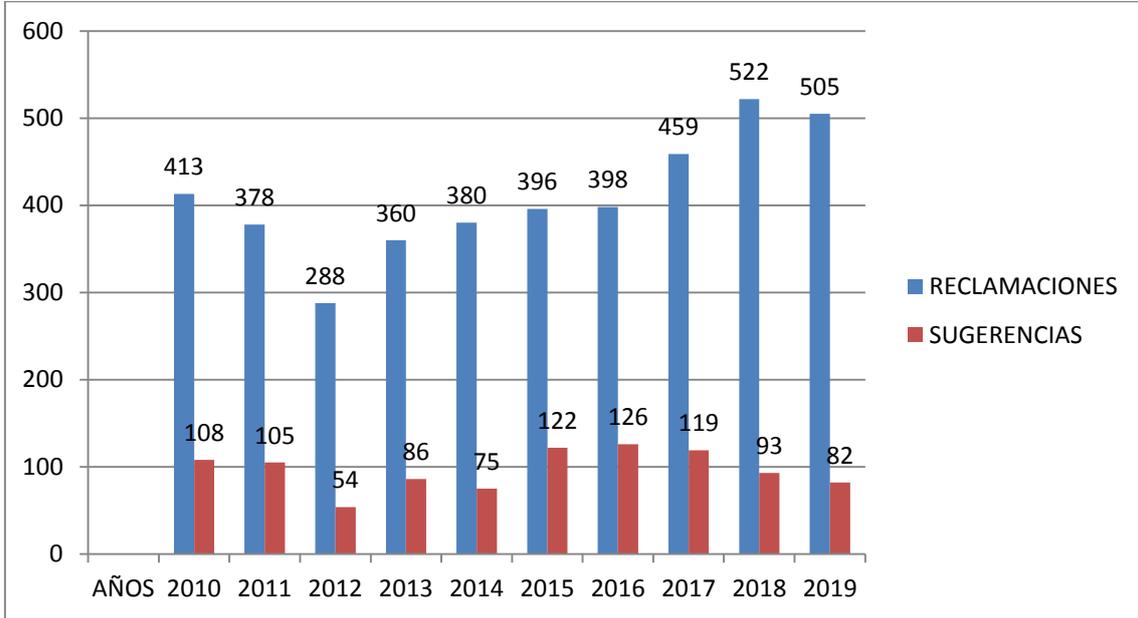
Nº SUGERENCIAS AÑO 2019

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ÁREA DE MOVILIDAD	28	28
C. COMUNICACIÓN	1	1
C.CULTURA	1	1
C. EDUCACIÓN	4	0
C. FESTEJOS	6	5
C. IGUALDAD DE GÉNERO	5	4
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1
C. URBANISMO	6	0
PATRONATO DE DEPORTES	3	1
POLICÍA LOCAL	2	1
SERVICIO DE ARQUITECTURA-OBRAS	2	0
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	2	0
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	4	4
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	17	17
TOTAL	82	63



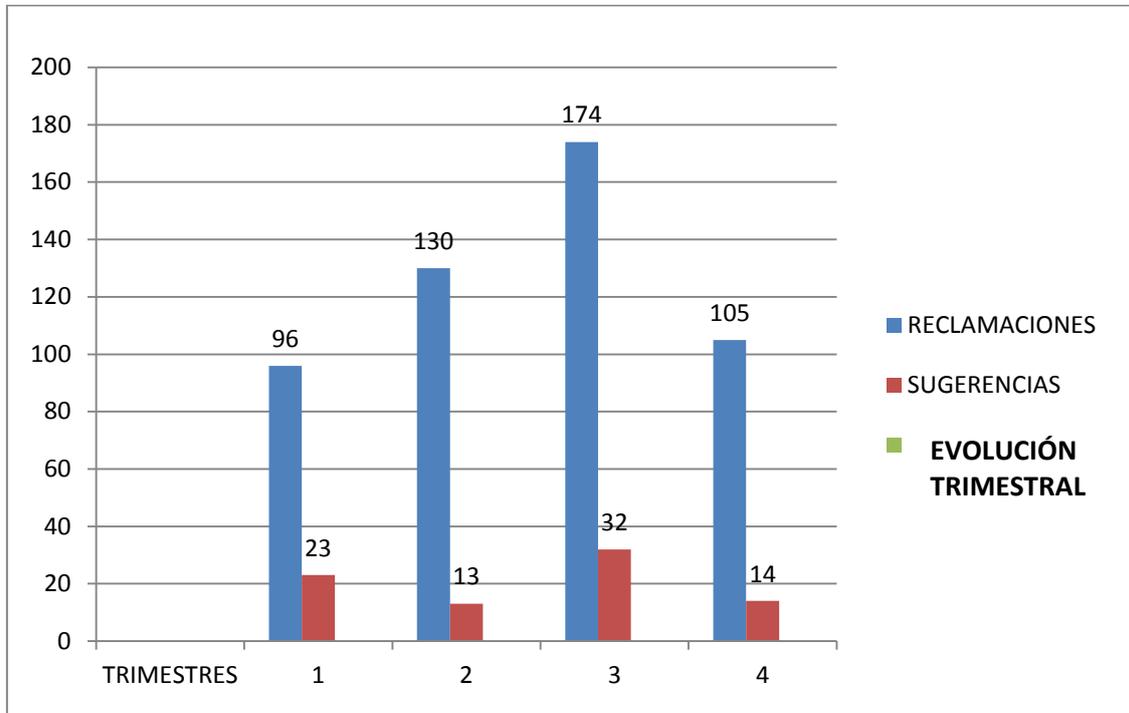


Evolución anual (2010-2019)



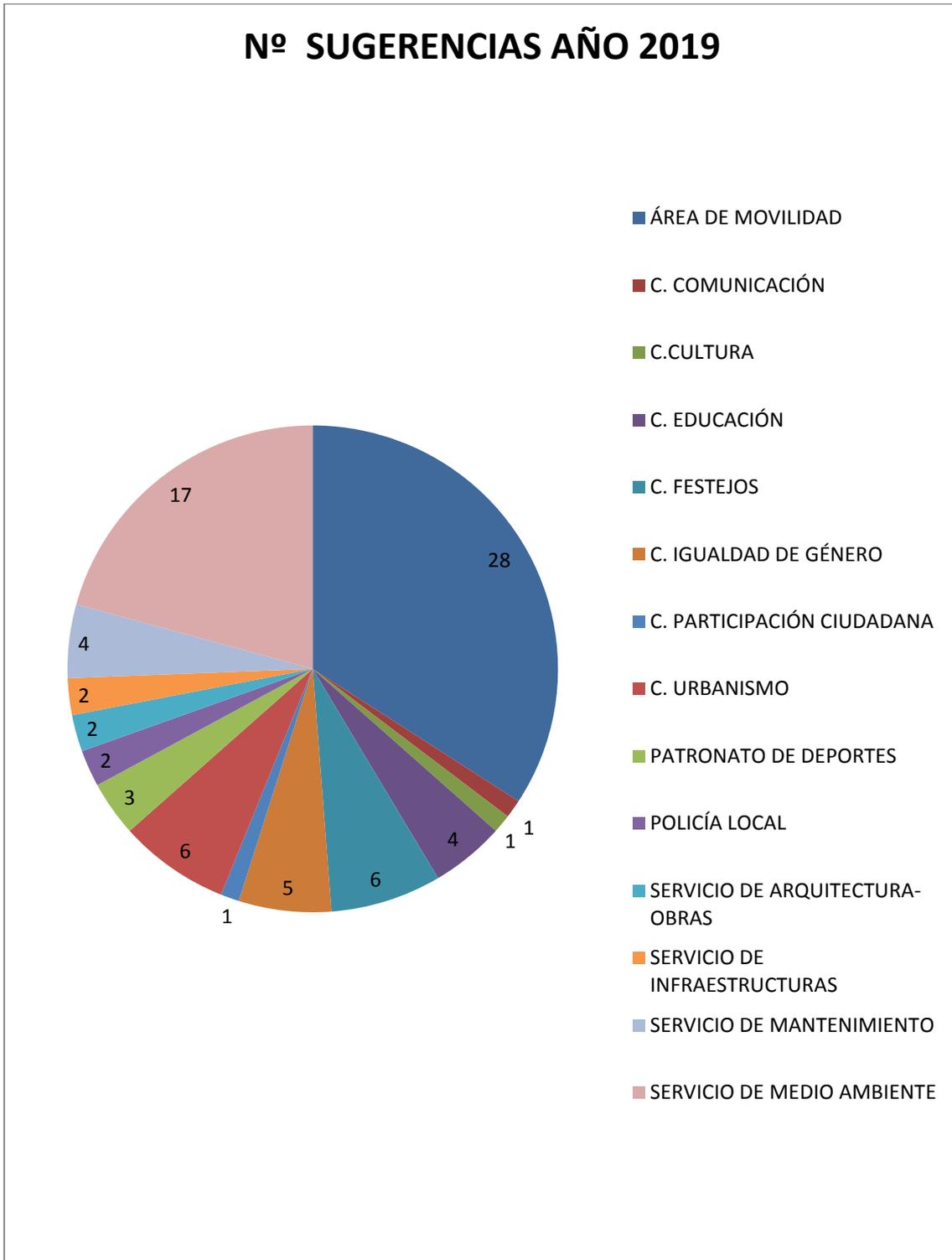


Evolución trimestral año 2019



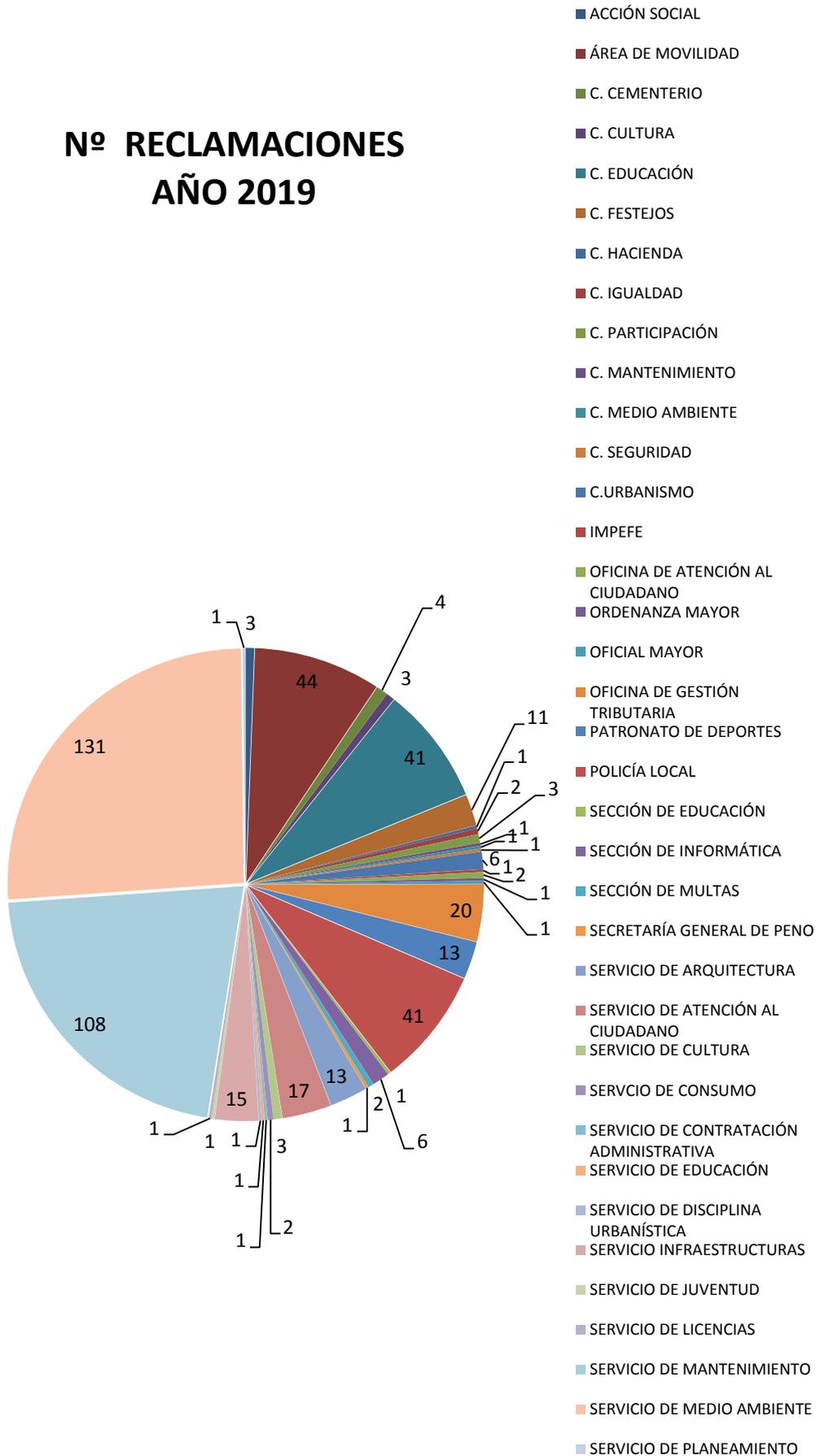


2. TIPOLOGÍA:





Nº RECLAMACIONES AÑO 2019





a. SUGERENCIAS

Área de Movilidad:

El mayor número de sugerencias están referidas a la preocupación por la seguridad de los peatones, demandando la instalación de resaltos en la vía pública, habilitación de nuevos paso de peatones, ampliación de tiempo de paso en semáforo, instalación de elementos de señalización, instalación de pivotes de delimitación de la vía pública, etc. También destacan las correspondientes al transporte público urbano: posibilidad de cambiar una parada de autobús, ampliar recorrido de líneas con nuevas paradas, ampliación de línea de Anejos para acceso al campus universitario, mantenimiento del nº de autobuses en verano, sustitución de autobuses por microbuses, subsanar deficiencias de bajada de rampa de autobús, etc.

Se plantea igualmente solucionar la falta de continuidad de los carriles bici, ampliar algún recorrido de carril bici entre parques, instalar señalización de paso de bicicletas en paso de peatones, instalar un aparcamiento en la ciudad para autocaravanas, modificación del modelo de ciudad a efectos de movilidad, etc.

Servicio de Medio Ambiente:

Se sugiere el soterramiento de contenedores, la instalación en la vía pública de contenedores de recogida de aceite usado, y de productos de ofimática y electrónica, instalación de pipican en vía verde, cambio de sentido de carriles de la vía verde, instalación de marquesina en zona de ejercicios de la vía verde, instalación de barras para hacer dominadas en parque público, instalación de toldos en parques infantiles, repoblación y poda de árboles, exigencia de botella para echar agua en orines de perros, etc.

Concejalía de Festejos:

Están referidas a molestias derivadas del desarrollo de los actos de la Pandorga en la Plaza Mayor, falta de instalación de baños portátiles para mujeres en fiesta de la Pandorga, posibilidad de unificación de un solo hilo musical en atracciones de feria, instalación de cambiador de pañales en aseos del antiguo casino, limitación de horario de celebración del festival Reagee, etc

Concejalía de Urbanismo:

Se propone la adquisición de un inmueble en c/ Reyes para Museo, el cerramiento del perímetro del Parque de Gasset, el cambio de luminarias en calles a peatonalizar, la ampliación de aceras y el asfaltado de vía pública, etc.



Concejalía de Igualdad de Género:

Están referidas sobre todo a la ampliación de grupos de actividades, y de manera puntual a la ampliación de oferta de alguna actividad.

Concejalía de Educación:

Se propone la habilitación de una sala de estudio y la construcción de un colegio público.

Servicio de Mantenimiento:

Están referidas a actuaciones en la vía pública: instalación de valla quitamiedos, instalación de bancos en aceras, arreglo de calles, y ampliación de horario de alumbrado en zona de Parque de Gasset.

Patronato de Deportes:

Se sugiere la ampliación de horario de piscina cubierta Rey Juan Carlos, la subida de temperatura de piscina cubierta Puerta Sta. María y la posibilidad de alquiler de pistas deportivas por período de hora y media.

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

Policía Local:

Están referidas a instalación de cámara de vigilancia en parque público, y a la posibilidad de sancionar a peatones que utilizan carril bici de la vía verde.

Servicio de Arquitectura Obras:

Se propone la instalación de bolardos en la vía pública, así como la instalación de columpios para mayores en parque público.

Servicio de infraestructuras:

Posibilidad de limpieza de imbornales en zona de carretera de Toledo, e iluminación de tramo peatonal paralelo a vía del AVE.

Gabinete de Comunicación: posibilidad de retransmisión del desfile de piñata por CRTV.

Concejalía de Cultura: adquisición de alzadores para niños, y sustitución de taquillera del Teatro Quijano.



Concejalía de Participación ciudadana: instalación de máquina de café en Casa de la ciudad:

b. RECLAMACIONES

Servicio de Medio Ambiente:

Las reclamaciones más numerosas están vinculadas a los problemas de limpieza de distintas zonas de la ciudad, suelen coincidir algunas de ellas, con el período otoñal de caída de la hoja, y en primavera con la caída de restos vegetales de árboles (polen, flores, semillas, etc), así como durante el período estival, con motivo de la celebración de la fiesta de la Pandorga y la feria de Agosto, y también derivados de la existencia excrementos de perros en la vía pública.

También se presentaron algunas incidencias referentes al arbolado: poda, control de plagas, invasión de árbol en vivienda, problemas de iluminación y falta de riego en arbolado; estado de mantenimiento de algunos parques y jardines y de sus instalaciones, parcelas y solares en mal estado, falta de limpieza de contenedores de reciclaje, soterramiento, señalización y ubicación de contenedores, así como inexistencia de estos, ruidos derivados de terrazas e instalaciones de climatización de edificaciones.

Así mismo se comunican algunos problemas relacionados con plagas de cucarachas, ratas, captura de palomas, patos del Lago del Pilar, etc.

De carácter minoritario son las relativas a ropa tendida en balcón de vivienda, horarios de trabajo del servicio de limpieza, utilización de herbicidas en caminos públicos, atasco de arqueta en fuente pública, avispa en fuentes públicas, servicio de recogida enseres de la vía pública, etc.

Sección de Mantenimiento:

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

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre las deficiencias del alumbrado público, mal estado de aparcamientos disuasorios, falta de iluminación y canastas rotas en pistas deportivas, falta de accesibilidad de paso de peatones, deficiente funcionamiento de reloj termómetro, ausencia de bolardos en acera, imbornales obstruidos, construcción de muro de contención en camino público, estado de conservación tapas de suministros en la vía pública, inexistencia de placas de nominación en algunas calles, etc.

**Área de Movilidad:**

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, incidencias sobre funcionamiento de transporte público: quejas sobre conductor de autobús, falta de accesibilidad en autobuses, ampliación de paradas, deficiente funcionamiento de aplicación Moovit, ausencia de climatización en autobús, etc.

Incidencias correspondientes al servicio de las empresas concesionarias de la zona azul: queja sobre controladores, pago de la tasa por algunos vehículos ECO, funcionamiento de máquinas expendedoras y de la aplicación móvil de pago, cobro de duplicado de tarjeta de residentes, etc; instalación de resaltos limitadores de velocidad, estado de conservación y la localización de señalización de tráfico, inexistencia de señalización de Escuela Infantil, limitación de sentido de circulación, estado de conservación de aparcamientos para bicicletas, reducción de aparcamiento de residentes, instalación de nuevos pasos de peatones, etc.

Concejalía, Servicio de Educación y Sección Educación:

La gran mayoría corresponden al cierre de las Escuelas Municipales de música y pintura; existiendo algunas puntuales sobre el precio de Escuela de danza, etc.

Policía Local:

Están referidas a infracciones de aparcamiento, ruidos derivados de la actividad de locales de ocio y ocasionados por los particulares en la vía pública, circulación de vehículos a gran velocidad, circulación indebida de vehículos por dirección prohibida, circulación de ciclistas y patinetes eléctricos por las aceras, falta de vigilancia de paso de peatones en Colegio Público, perros sueltos en parques, perros potencialmente peligrosos sueltos y sin bozal, 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, sanciones por acceso a calles peatonales, falta de aviso de notificación de liquidación de impuesto, deficiente atención al público, etc.

Servicio y Oficina de Atención al ciudadano:

Principalmente están referidas a tiempo de espera y falta de personal; otras minoritarias referentes a imposibilidad de contactar telefónicamente con el servicio, y deficiencias en trámites de empadronamiento.

**Servicio de Infraestructuras:**

Se corresponden con cuestiones puntuales sobre deficiencias en arquetas de redes de distribución de servicios, deficiencias en farolas, así como iluminación deficiente de viario, facturación de agua y saneamiento, etc

Patronato de Deportes:

Hacen referencia a la temperatura de piscina cubierta, mal estado de Pabellón deportivo, deficiencias en instalaciones de duchas y vestuarios, cambio de ubicación de taquillas de piscina cubierta, deficiente atención telefónica, comportamiento de algunos usuarios, etc.

Servicio de Arquitectura-Obras:

incidencias derivadas de la ejecución de las obras: plantación de arbolado, retirada de bancos, restos de obra en calzada, ejecución de obra; deficiencias por mal estado del viario, aparcamientos públicos y pasos de peatones; falta de accesibilidad de acerados y de parking de la Plaza Mayor, etc

Concejalía de Festejos:

Corresponden a molestias derivadas de la celebración de espectáculos en la vía pública y la celebración de fiestas de barrio; desarrollo de la ofrenda floral en actos de la Pandorga; modelo de gestión de caseta única en feria, recorrido del autobús urbano en feria, falta de aplicación de la tarifa del 50% en atracciones de feria en el día del niño; quejas por escasa iluminación navideña y deficiente funcionamiento en determinadas zonas, y excesivos toques de carnaval del desfile de cabalgata de Reyes Magos.

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

Concejalía de Urbanismo: corresponden al mal estado del pavimento de calle peatonal, estado de abandono del nuevo auditorio, falta de apertura del Parque Manuel Marín, etc.

Sección de informática: están vinculados a problemas de funcionamiento de la sede electrónica: deficiente funcionamiento e imposibilidad del pago electrónico, problemas con la firma electrónica, imposibilidad de acceder a la ventanilla virtual, etc.

Concejalía de Cementerio: falta de uniformidad en la instalación de lápida, cierre de los baños del cementerio, falta de terreno disponible para enterramientos y ausencia de señal de prohibición de acceso a perros.



Concejalía de Acción Social: quejas sobre la calidad del servicio de comida a domicilio, atención al público de trabajador social y problemas de comunicación con la empresas de ayuda a domicilio los fines de semana.

Concejalía y Servicio de Cultura: deficiente información sobre los horarios de taquilla del Teatro Quijano, exigencia de abono de entrada a un menor de tres años para acceso al Teatro Quijano, falta de personal para la apertura de la ermita de Alarcos, deficiente organización del acceso a un concierto de los Lunes musicales, y falta de información del Festival internacional de folklore en la agenda cultural de la página web.

Concejalía de Participación ciudadana: ocupación de vivienda en calle Libertad, desarrollo excesivo de actividades en la Plaza Mayor y falta de invitación de Comunidad de Propietarios a Asamblea vecinal.

Concejalía de Igualdad de género: deficiente oferta de actividades en los Anejos y exigencia de edad mínima para acceder a los cursos de autoprotección de mujeres.

Sección de Multas: alegaciones y quejas sobre tramitación de multas.

Servicio de Consumo: falta de contestación a reclamación y negligencia de vendedores del mercadillo en el control de la distribución de bolsas de plástico.

Concejalía de Hacienda: reclamación referente a la subida del IBI.

Concejalía de Mantenimiento: falta de proyecto de remodelación de los Silos de Ciudad Real.

Concejalía de Medio Ambiente: denuncia de incongruencias en la regulación de la zona del botellón y las molestias que se generan con esta actividad.

Concejalía de Seguridad: molestias por la ocupación de edificio abandonado en carretera de Fuensanta esquina con calle Melilla.

IMPEFE: reclamación referente a tramitación y requisitos exigidos para acceder al programa de empleo +45 .

Ordenanza Mayor: queja por la atención de la centralita telefónica del Ayuntamiento

Oficialía Mayor: motivada por ausencia de trabajadores del servicio de ordenanzas en las dependencias de la Casa Consistorial, para entrega de una notificación.

Secretaría general del Pleno: problemas derivados de las condiciones de climatización del local electoral en la calle Melilla

Servicio de Contratación administrativa: ausencia de contestación a la solicitud de información sobre la posibilidad de licitación del Kiosco de la Plaza de la Constitución.



Servicio de Control, disciplina e inspección: corresponde a deficiente señalización y existencia de zona de peligro derivados de la instalación de chapa de obra en la vía pública.

Servicio de Juventud: referente a ausencia de actividades para niños salvo en periodo navideño.

Servicio de Licencias urbanísticas: quejas derivadas de tramitación de expediente por funcionaria del Servicio de Licencias.

Servicio de Planeamiento: reclamación sobre ausencia de contestación a escrito sobre modificación de valor catastral.

3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

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

En el primer caso, 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 7 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, y 1 por corresponder a solicitudes de información; siendo remitidas en ambos casos a las correspondientes unidades administrativas.

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