



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

Nº 4/2022

**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 abril de 2022**, en su **PUNTO TERCERO.- PROPUESTA DE LA CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SOBRE APROBACIÓN DE INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AÑO 2.021**, el Pleno quedó enterado del siguiente documento, aprobado por la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones en sesión de 25 de febrero de 2022, y cuyo texto literal expresa lo siguiente:

Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2022/7761

Cargo que presenta la propuesta: CONCEJALA DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ASUNTO.- APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AÑO 2021

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.

...

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".



CERTIFICADO
PLENO

"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."

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 2021, 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, 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,



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

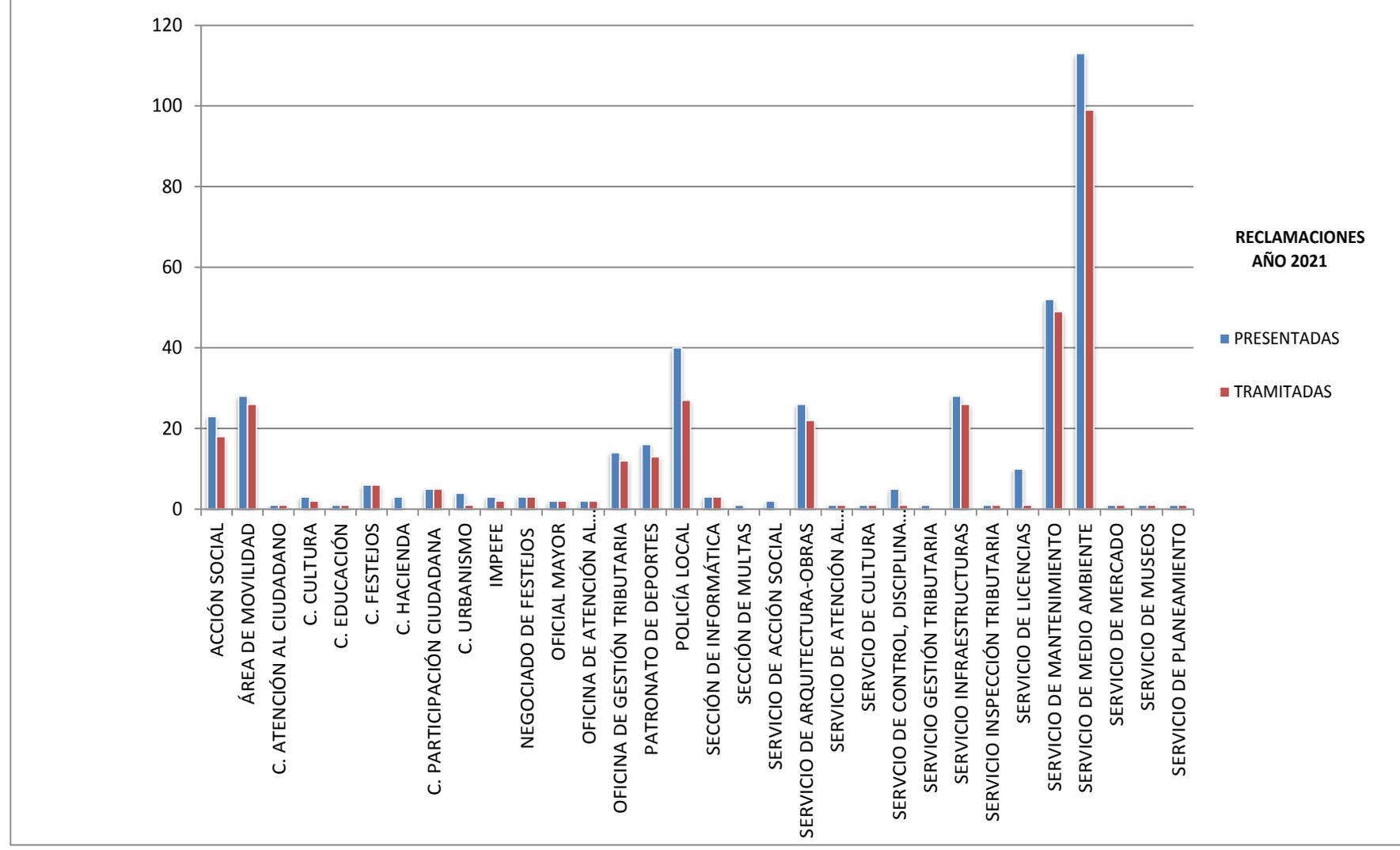
Nº 4/2022

**CERTIFICADO
PLENO**

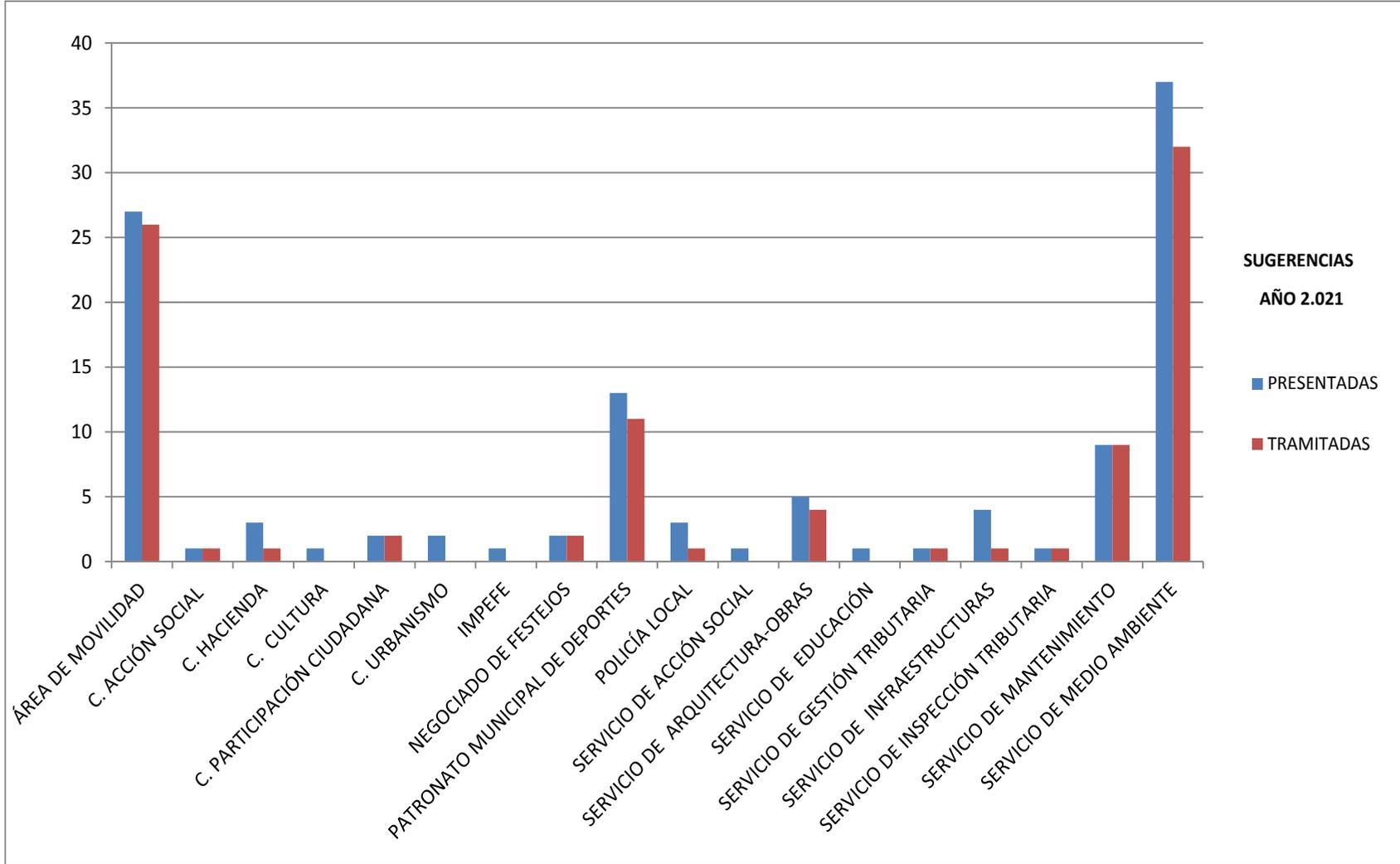
INFORME ANUAL 2.021

1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

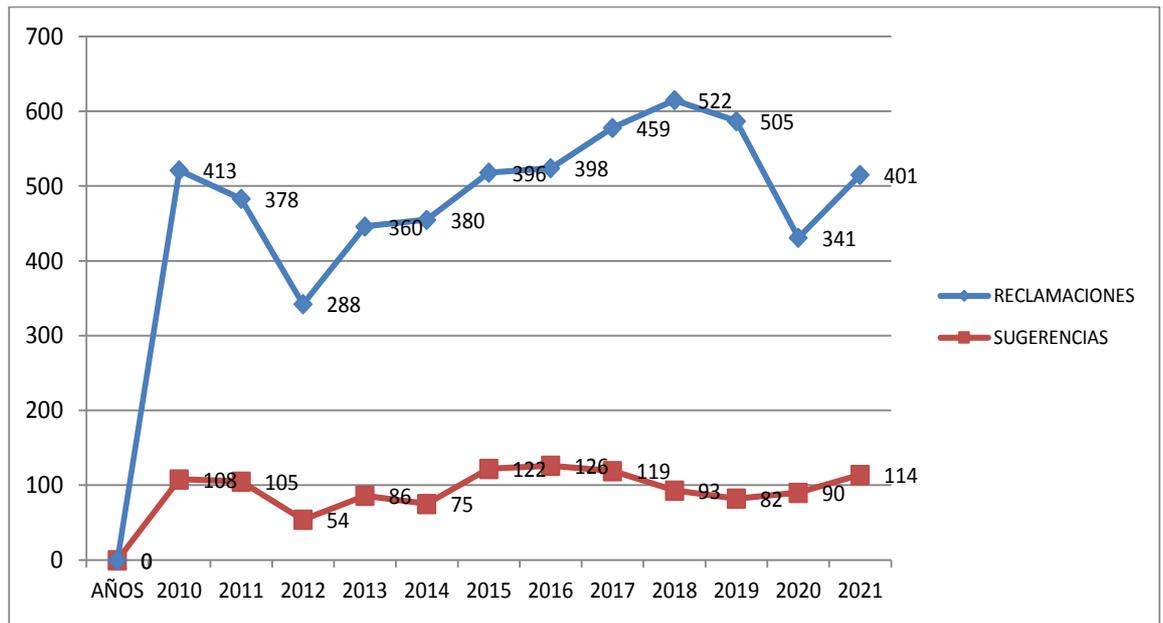
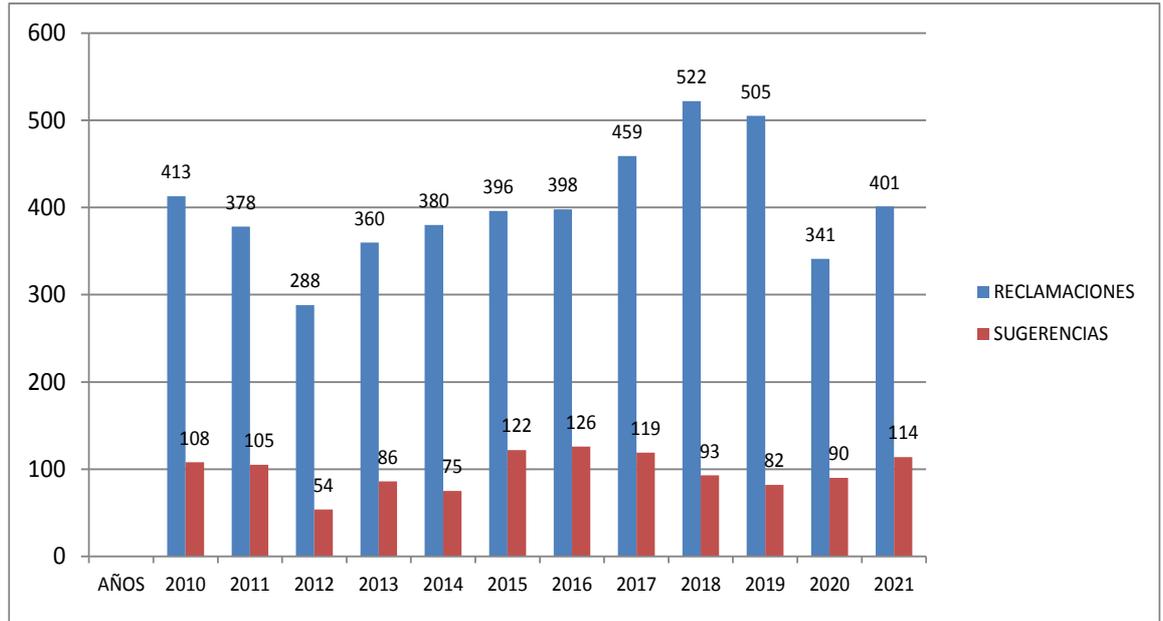
<u>Nº RECLAMACIONES AÑO 2021</u>		
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ACCIÓN SOCIAL	23	18
ÁREA DE MOVILIDAD	28	26
C. ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1
C. CULTURA	3	2
C. EDUCACIÓN	1	1
C. FESTEJOS	6	6
C. HACIENDA	3	0
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	5
C. URBANISMO	4	1
IMPEFE	3	2
NEGOCIADO DE FESTEJOS	3	3
OFICIAL MAYOR	2	2
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	14	12
PATRONATO DE DEPORTES	16	13
POLICÍA LOCAL	40	27
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	3	3
SECCIÓN DE MULTAS	1	0
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	2	0
SERVICIO DE ARQUITECTURA-OBRAS	26	22
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1
SERVICIO DE CULTURA	1	1
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPECCIÓN	5	1
SERVICIO GESTIÓN TRIBUTARIA	1	0
SERVICIO INFRAESTRUCTURAS	28	26
SERVICIO INSPECCIÓN TRIBUTARIA	1	1
SERVICIO DE LICENCIAS	10	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	52	49
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	113	99
SERVICIO DE MERCADO	1	1
SERVICIO DE MUSEOS	1	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	1	1
TOTAL	401	328



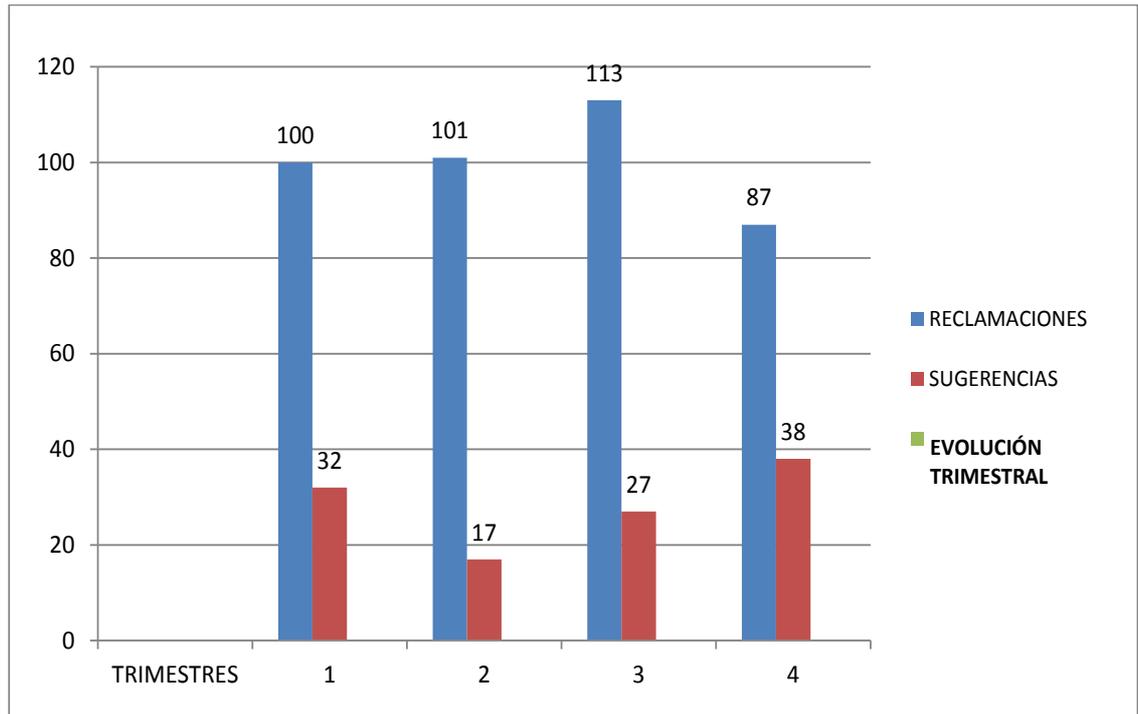
Nº SUGERENCIAS AÑO 2021		
	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ÁREA DE MOVILIDAD	27	26
C. ACCIÓN SOCIAL	1	1
C. HACIENDA	3	1
C. CULTURA	1	0
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2
C. URBANISMO	2	0
IMPEFE	1	0
NEGOCIADO DE FESTEJOS	2	2
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	13	11
POLICÍA LOCAL	3	1
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	1	0
SERVICIO DE ARQUITECTURA-OBRAS	5	4
SERVICIO DE EDUCACIÓN	1	0
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	4	1
SERVICIO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA	1	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	9	9
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	37	32
TOTAL	114	92



Evolución anual (2010-2021)



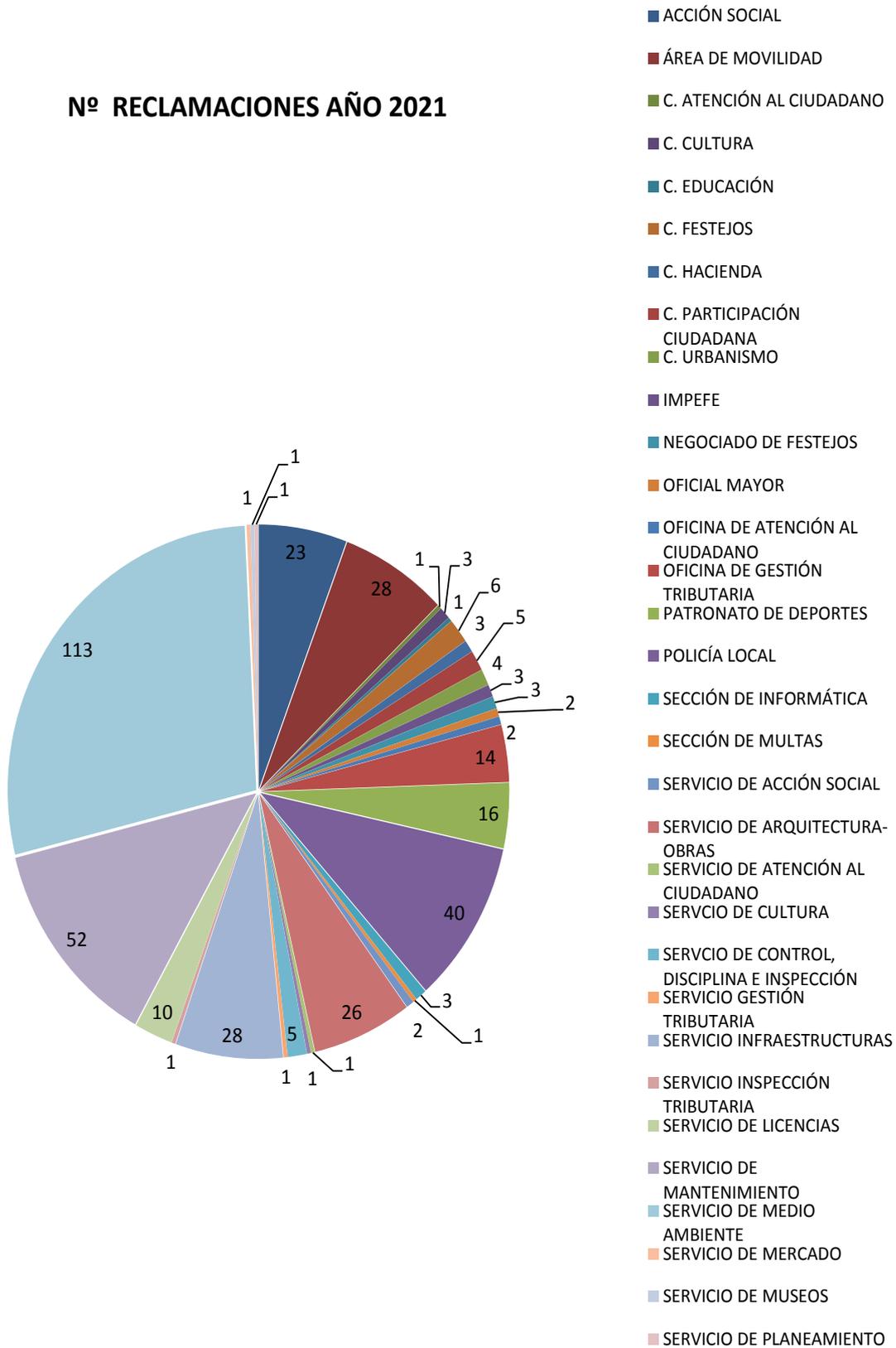
Evolución trimestral año 2021



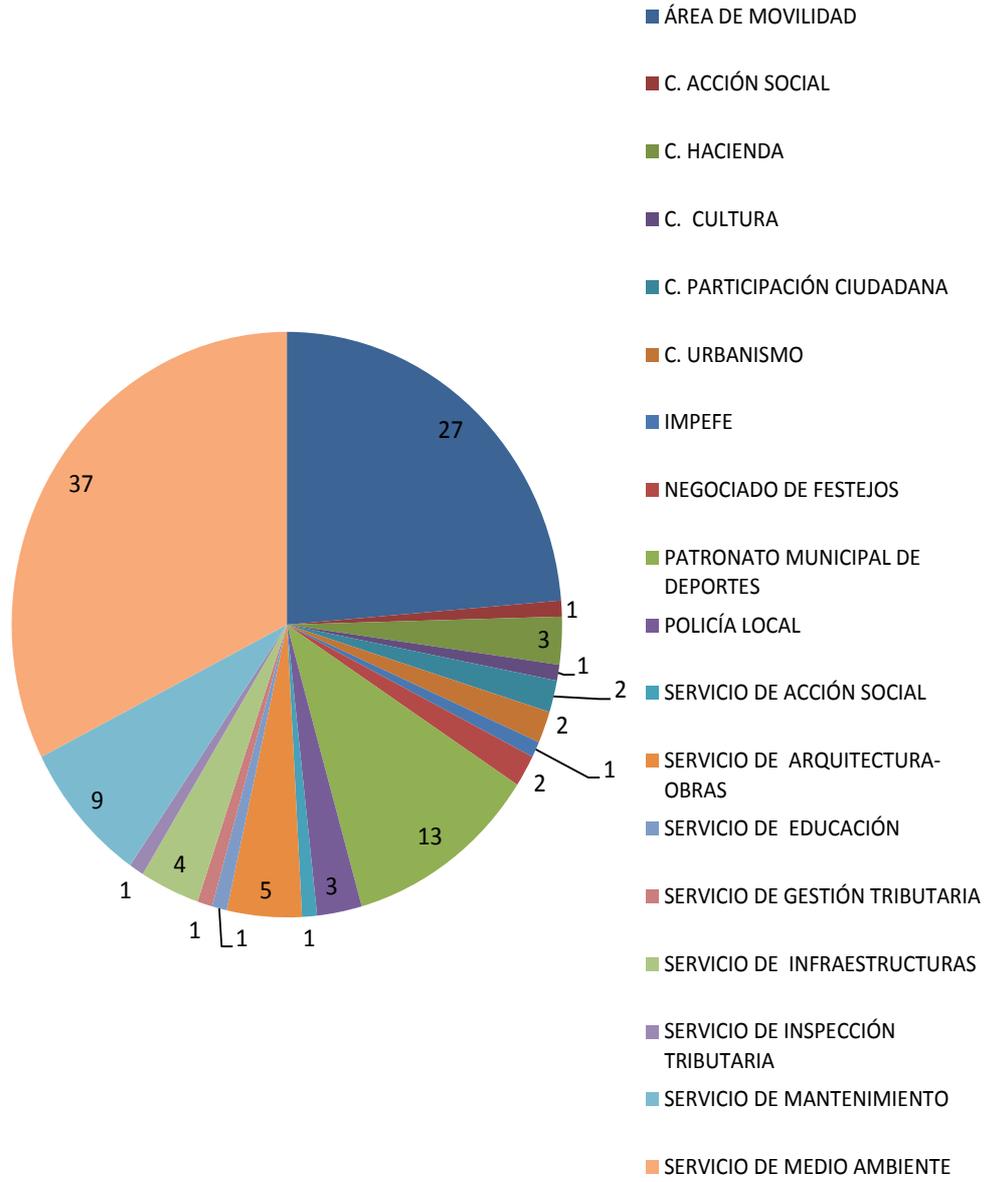


2. TIPOLOGÍA:

Nº RECLAMACIONES AÑO 2021



Nº SUGERENCIAS AÑO 2021



a. SUGERENCIAS

Servicio de Medio Ambiente:

Se sugiere la poda de árboles en diversas zonas de la ciudad, para evitar suciedad y afección a luminosidad del alumbrado, la exigencia de limpieza de aceras y viario por empresas constructoras que ejecuten obras, limpieza de vías pública en temporada de caída de las hojas, cambio de ubicación o instalación de contenedores, reposición de papeleras, malestar por no prestación del servicio de recogida de basura algunos días de la semana, plantación y reposición de arbolado, posibilidad de instalación de bancos en acceso a instalaciones deportivas; respecto a parques públicos: instalación de pipican y pista deportiva, colocación de señalización informativa sobre prohibición de acceso de animales al interior de zonas ajardinadas, instalación de bancos, fumigación de zonas ajardinadas, tipo de suelo de Z.E.P, circulación libre de perros en espacios abiertos fuera de Z.E.P; limitación del horario de cierre nocturno de las discotecas del centro de Ciudad Real, etc

Servicio de Movilidad:

El mayor número de sugerencias están referidas a la preocupación por la seguridad de los peatones, demandando la instalación de semáforos y resaltos en la vía pública, ajuste del periodo de duración de semáforos, revisión de los cruces de la ciudad para garantizar visibilidad, reordenación del tráfico en vías públicas; también mencionar las correspondientes a la ampliación de las zonas de aparcamiento de automóviles y de motos, ampliación de la zona de residentes y eliminación de la zona azul.

Se plantea igualmente la instalación de cargadores eléctricos para coches en diversos puntos de la ciudad, posibilidad de prohibir la circulación de bicicletas por las aceras, notificación de avisos de sanción a través de la aplicación de zona azul, instalación de mobiliario urbano de fácil detección por las personas con visibilidad reducida; y en cuanto al transporte urbano, mantenimiento de parada de autobús urbano, posibilidad de cambiar la ruta de los autobuses o sustitución por vehículos más pequeños.

Patronato de Deportes:

Algunas de las sugerencias están derivadas de las limitaciones impuestas por la pandemia, así se propone la posibilidad de acceder a los vestuarios con carácter previo a la actividad de natación; igualmente se plantea la asistencia de padres a los graderíos durante los entrenamientos de atletismo, la diferenciación en grupos de los participantes de los cursos de atletismo, la ampliación del horario de actividad de las instalaciones de Larache, el período de cierre de la piscina cubierta de Puerta Santa María, la compatibilización de los entrenamientos de opositores con los cursos de natación federada, etc



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

Servicio de Mantenimiento:

La mayoría de ellas están referidas a actuaciones en caminos y vías públicas: instalación de pivotes y bolardos, arreglo de aceras y caminos; también se plantea la modificación del anclaje de placa identificativa de calle, y la limitación de horarios de iluminación de pistas deportivas para reducir la afección por ruidos a las viviendas colindantes, etc

Servicio de Arquitectura Obras:

Se propone la realización de obras de accesibilidad en el polígono industrial de la carretera de Carrión, la ampliación de acerados en viarios, plantación de arbolado en viario público; otras derivan de las incidencias de ejecución de obras en la vía pública, como la compatibilización de salida de garajes con la ejecución de obras o la revisión de fallos en instalaciones eléctricas comunitarias coincidentes con periodo de obra pública, etc.

Servicio de Infraestructuras:

Están referidas a la instalación iluminación en pasos de peatones y viario público, así como arreglo tapas de instalaciones en viario, etc.

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

Concejalía de Hacienda: están referidas a bonificaciones en IBI derivadas de la instalación de sistemas de obtención de energía renovable para autoconsumo.

Policía Local: ruidos derivados del desarrollo de la actividad de restauración, e instalación de cámaras de vigilancia en instalación deportiva.

Concejalía de Participación Ciudadana: se propone la instalación de huerto urbano en parcela municipal, y la instalación de mural de lenguaje de signos en Plaza Mayor.

Concejalía de Urbanismo: se refieren a ejecución de obras de urbanización de zona verde, y a modificación de trazado en viario, e instalación de mobiliario urbano.

Negociado de Festejos: se sugiere la ampliación de las zonas de iluminación navideña.

Servicio de Acción Social: están referidas a información sobre horarios de los Centros Sociales.

Concejalía de Acción Social: cubrición de la zona de acceso a las dependencias de la Concejalía.

Concejalía de Cultura: instalación de melodía musical durante la celebración de desfile procesional.



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

IMPEFE: se propone la realización de actuaciones de atracción de empresas para instalación en Ciudad Real.

Servicio de Educación: se plantea la posibilidad de vacunar a los monitores de las Escuelas de verano.

Servicio de Gestión Tributaria: renovación automática de bonificación del IBI de familias numerosas.

Servicio de Inspección Tributaria: exención de la tasa por entrada de vehículos a través de las aceras por no tener vehículo.

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 como a la existencia excrementos de perros en la vía pública.

También 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, horario de riego de determinadas zonas, horarios de apertura y falta de vigilancia de baños, tratamiento superficial de pipican, tareas de mantenimiento de bancos, colocación de señalización informativa, mantenimiento y condiciones de seguridad de zonas de parques infantiles, falta de iluminación de zona ajardinada, y mal estado de fuente para perros; parcelas y solares en mal estado; respecto a contenedores: falta de recogida de contenedores de reciclaje, limpieza y ubicación de los mismos, instalación de papeleras y contenedores; en materia de contaminación acústica: ruidos procedentes de usuarios de parques públicos durante la madrugada, de instalaciones de climatización de edificaciones de organismos públicos y de viviendas de titularidad privada.

Así mismo se comunican algunos problemas relacionados con plagas de cucarachas, ratas, control de palomas, etc.

De carácter minoritario son las relativas a condiciones de instalación de terrazas de establecimientos de hostelería, horarios de utilización de sopladores en la vía pública, circulación de camión de basura en dirección prohibida, falta atención telefónica para recogida de voluminosos, comportamiento de funcionario de las instalaciones municipales gestionadas por la asociación protectora de animales la Bienvenida, etc.

Servicio de Mantenimiento:

Una parte importante de reclamaciones, está referido al mal estado del acerado o el viario público, así como de caminos públicos, y al estado de conservación tapas de suministros en la vía pública.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre existencia de socavones en la vía pública, averías en el funcionamiento de fuentes de agua potable, falta de accesibilidad de paso de peatones, deficiente funcionamiento de reloj termómetro, daños en sepulturas, deficiente limpieza de baños del cementerio limitación de horario de iluminación de pistas deportivas, etc.

Policía Local:

Están referidas a infracciones de tráfico; molestias por ruidos ocasionados por los particulares en parques públicos, en terrazas de hostelería, en labores de carga y descarga en la vía pública, y por lanzamiento de cohetes; perros sueltos en parques públicos, demanda de mayor presencia policial, quejas por actuaciones u omisiones de agentes de la policía, instalación de cámaras de vigilancia del tráfico, realización de hogueras en distintas zonas de la ciudad, incumplimiento de medidas sanitarias derivadas de la pandemia en la vía pública y en locales de ocio, etc.

Área de Movilidad:

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, destacando por su volumen las incidencias derivadas del funcionamiento de la zona azul y zona naranja: deficiente atención telefónica de empresa concesionaria de aparcamiento, eliminación de plazas de zona naranja, tamaño de plazas de zona azul, imposición de sanciones, trato recibido de controladores, etc.

Incidencias correspondientes a tareas de carga y descarga: molestias por ruidos, problemas de visibilidad; incidencias sobre funcionamiento de transporte público: quejas sobre conductores de autobús, retraso por cambio de turno de conductor, incumplimiento de horarios, eliminación de parada; en materia de seguridad vial: señalización de la vía pública y de pasos de ciclistas, iluminación de pasos de peatones, eliminación de resaltos, falta de mantenimiento de carril bici, tiempo de duración de semáforo en verde, errónea orientación de espejo en cruce de calles; sanciones por acceso a calles peatonales, etc

Servicio de Infraestructuras:

Se corresponden principalmente con problemas en la vía pública referentes a cuestiones sobre deficiencias en tapas de arquetas de redes de distribución de servicios, mal estado de la vía pública y el acerado, ruidos derivados de tapas de alcantarillado o chapas en la calzada, mantenimiento o falta de imbornales, falta de anclaje de isletas delimitadoras de cocheras, deficiencias en farolas; cables en mal estado en fachadas de edificios,



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

problemas de tramitación de expedientes de suministro de agua potable o derivados de facturación, etc.

Servicio de Arquitectura-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, falta de accesibilidad de acerado, elevación del acerado, remodelación y eliminación de carriles de circulación, grietas en fachada de edificio en zona de obras, corte de fibra óptica en zona de obras, desperfectos en local en zona de obras, ubicación de bancos, falta de reposición de bolardos, molestias por retrasos en ejecución de obras, etc.

Concejalía de Acción social:

La mayor parte de ellas corresponden a reclamaciones sobre la reestructuración de la unidad de atención a la dependencia; imposibilidad de contactar telefónicamente con Trabajadora Social y falta de contestación a petición de información, etc.

Patronato de Deportes:

Hacen referencia a los problemas derivados a la saturación de usuarios por el cierre de la piscina cubierta Puerta Santa María, solicitando ampliación de horario en la otra piscina cubierta, restricción del acceso de padres de hijos menores a las instalaciones por aplicación de normas derivadas de la pandemia, trato recibido de trabajadores del Patronato, falta de agua caliente en duchas de vestuarios, deficiente organización de los cursos de natación de verano, trato discriminatorio en campus de verano de baloncesto, limitaciones de espacio en la zona de acceso a las Escuelas deportivas, limitaciones para utilización de la ciudad deportiva sur, 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, errores en domiciliación de impuestos, imposición de multas erróneas de acceso a calles peatonales por falta de sincronización de aplicación informática, etc.

Servicio de Licencias urbanísticas:

Las más frecuentes son quejas derivadas de los retrasos prolongados en la tramitación de expedientes; así como imposibilidad de atención telefónica y falta de información.

Concejalía de Festejos:

Corresponden a quejas derivadas de la organización de la cabalgata de Reyes Magos por restricciones de la pandemia, incumplimiento de medidas de seguridad en conciertos



Ciudad Real

AYUNTAMIENTO

musicales promovidos por el Ayuntamiento, e instalación en fachada de edificio de cable de iluminación de Navidad.

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 Participación ciudadana: están referidas a oferta de actividades y criterios de adjudicación de las actividades de la Universidad Popular.

Servicio de Control, disciplina e inspección: corresponden a ocupación de la vía pública con materiales de obra, mal estado del acerado y de arquetas de suministro, molestias por salidas de humos de viviendas y locales.

Concejalía de Urbanismo: corresponden al mal estado del pavimento de vías públicas, falta de información a vecinos de barriada sobre los criterios de diseño y funcionalidad de proyecto de ejecución de obras, incumplimiento de compromiso de ejecución de obra, etc

Concejalía de Cultura: hacen referencia al horario de apertura de la Ermita de Alarcos, falta de licencia para proyección de película, etc.

Concejalía de Hacienda: queja por la subida del IBI, y reclamaciones por falta de ejecución de proyecto de obra.

IMPEFE: hacen referencia a quejas por falta de transparencia en el baremo de las candidatas y condiciones de los puestos ofertados en el "Plan de Empleo Mujer +45", criterios de adjudicación de puestos de trabajo de planes de empleo, y atención recibida de empleado del organismo.

Negociado de Festejos: se corresponden con reclamaciones sobre ampliación del alumbrado de Navidad en determinadas zonas de la ciudad.

Sección de informática: hacen referencia a problemas de funcionamiento de la sede electrónica, así como imposibilidad del pago electrónico.

Oficial Mayor: corresponden a imposibilidad de contactar telefónicamente para solicitar cita previa; e información sobre expediente de reclamación daños ocasionados a vehículo en aparcamiento municipal.

Oficina de Atención al ciudadano: están referidas a plazo dilatado para fecha de cita previa, y emisión de certificado colectivo de empadronamiento sin consentimiento de excónyuge.

Servicio de Acción Social: reestructuración de los servicios de atención ciudadana, y molestias por ruidos ocasionados por concierto.



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

Concejalía de Atención al ciudadano: manifestando el malestar por la continuidad del sistema de cita previa en la oficina de atención al ciudadano.

Concejalía de Educación: está referida al malestar por no haber ofertado la escuela municipal de música.

Sección de Multas: queja sobre incoación de expediente sancionador de tráfico.

Servicio de atención al ciudadano: reclamación por el trato recibido de una empedada de la oficina.

Servicio de Bibliotecas: queja por los horarios de verano de las bibliotecas municipales,

Servicio de Gestión Tributaria: malestar por la tramitación farragosa de la liquidación de tasa de licencia de obra.

Servicio de Inspección Tributaria: reclamación por la liquidación de la tasa de entrada de vehículos a través de las aceras al no tener vehículo.

Servicio de Mercado: incumplimiento de las medidas COVID en algunos puestos de venta.

Servicio de Museos: prohibición de realizar fotos en el patio del Museo López Villaseñor.

Servicio de Planeamiento: falta de accesibilidad del aparcamiento público en zona trasera del Hospital Quirón.

3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

- **9, 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 **6 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.