



**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 **22 de marzo de 2018**, en su **PUNTO TERCERO.- PROPUESTA C.PARTICIPACIÓN CIUDADANA. APROBACIÓN DE INFORME ANUAL 2017 DE COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES** quedó enterado de la siguiente documentación:

**Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2018/4006**

**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.

...

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".

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**

**"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 2017, 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

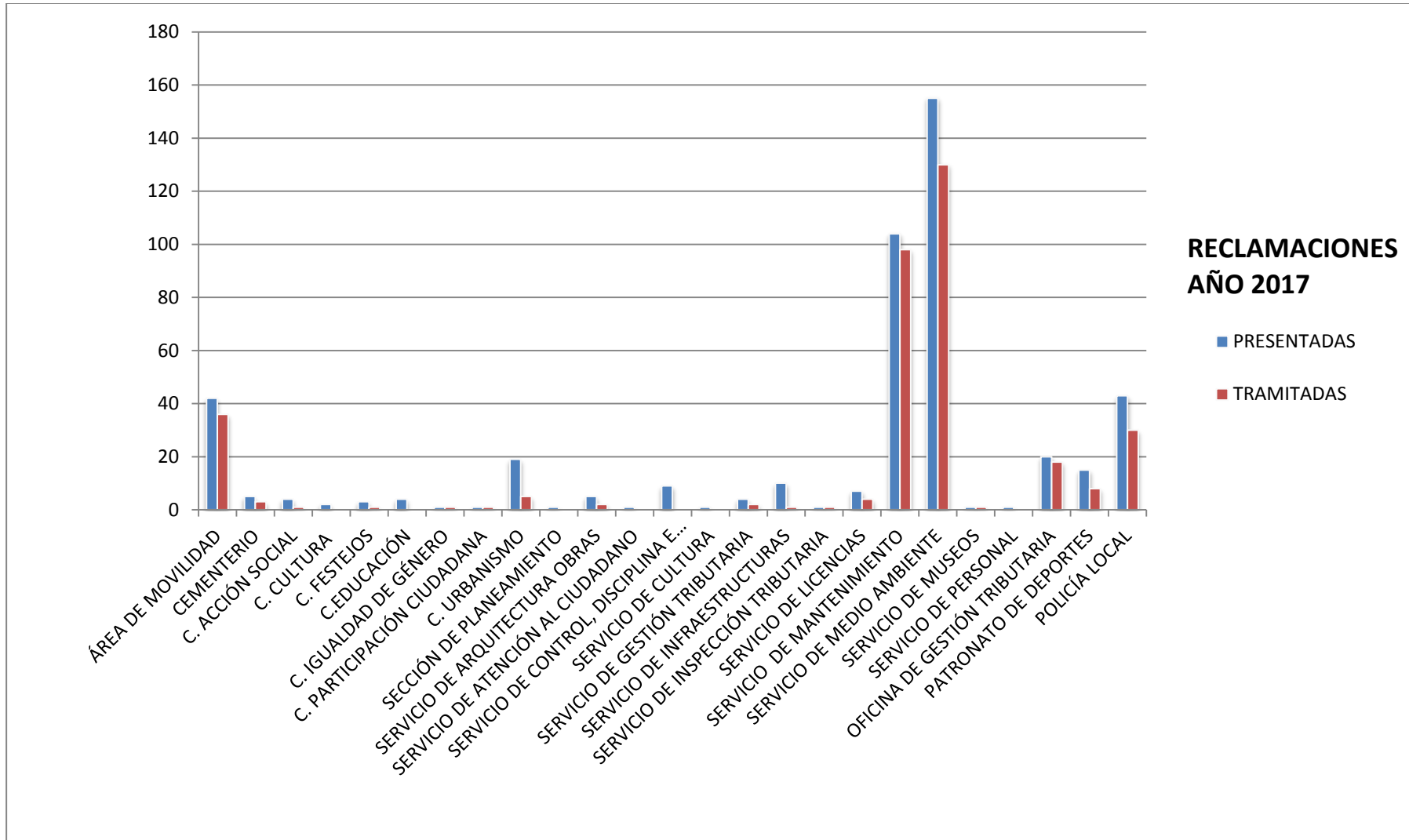


## INFORME ANUAL 2.017

### 1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

#### Nº RECLAMACIONES AÑO 2017

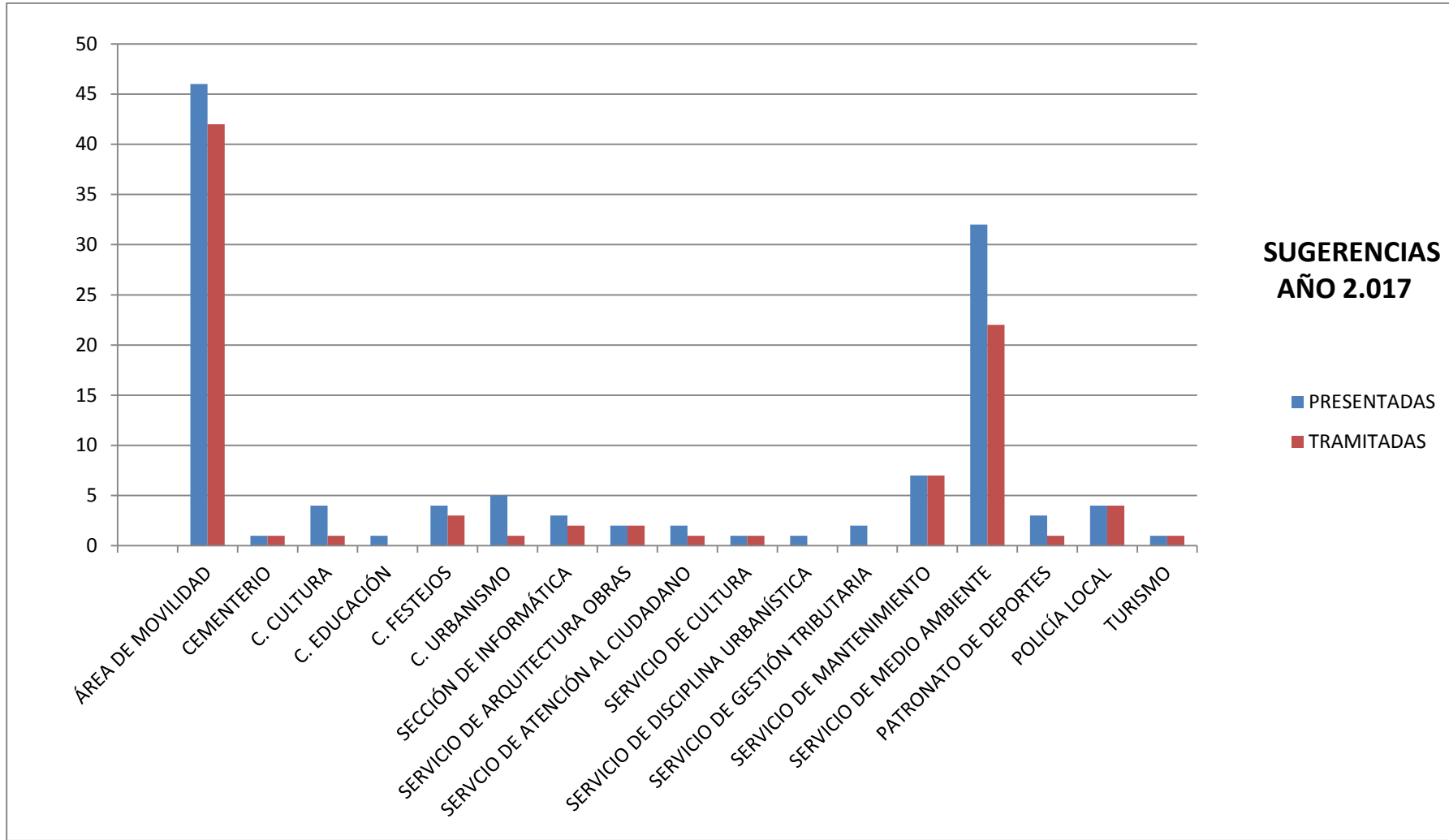
|  | PRESENTADAS | TRAMITADAS |
|--|-------------|------------|
| ÁREA DE MOVILIDAD                            | 42          | 36         |
| CEMENTERIO                                   | 5           | 3          |
| C. ACCIÓN SOCIAL                             | 4           | 1          |
| C. CULTURA                                   | 2           | 0          |
| C. FESTEJOS                                  | 3           | 1          |
| C. EDUCACIÓN                                 | 4           | 0          |
| C. IGUALDAD DE GÉNERO                        | 1           | 1          |
| C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA                   | 1           | 1          |
| C. URBANISMO                                 | 19          | 5          |
| SECCIÓN DE PLANEAMIENTO                      | 1           | 0          |
| SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS               | 5           | 2          |
| SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO            | 1           | 0          |
| SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPECCIÓN | 9           | 0          |
| SERVICIO DE CULTURA                          | 1           | 0          |
| SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA               | 4           | 2          |
| SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS                 | 10          | 1          |
| SERVICIO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA            | 1           | 1          |
| SERVICIO DE LICENCIAS                        | 7           | 4          |
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO                    | 104         | 98         |
| SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE                   | 155         | 130        |
| SERVICIO DE MUSEOS                           | 1           | 1          |
| SERVICIO DE PERSONAL                         | 1           | 0          |
| OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA                | 20          | 18         |
| PATRONATO DE DEPORTES                        | 15          | 8          |
| POLICÍA LOCAL                                | 43          | 30         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>459</b>  | <b>343</b> |





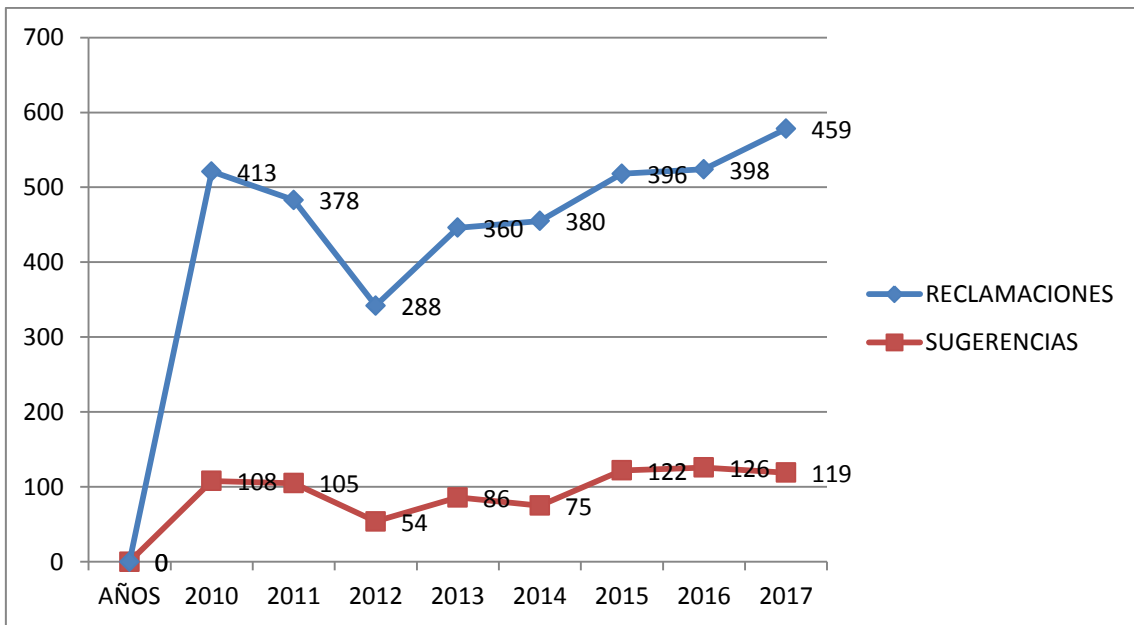
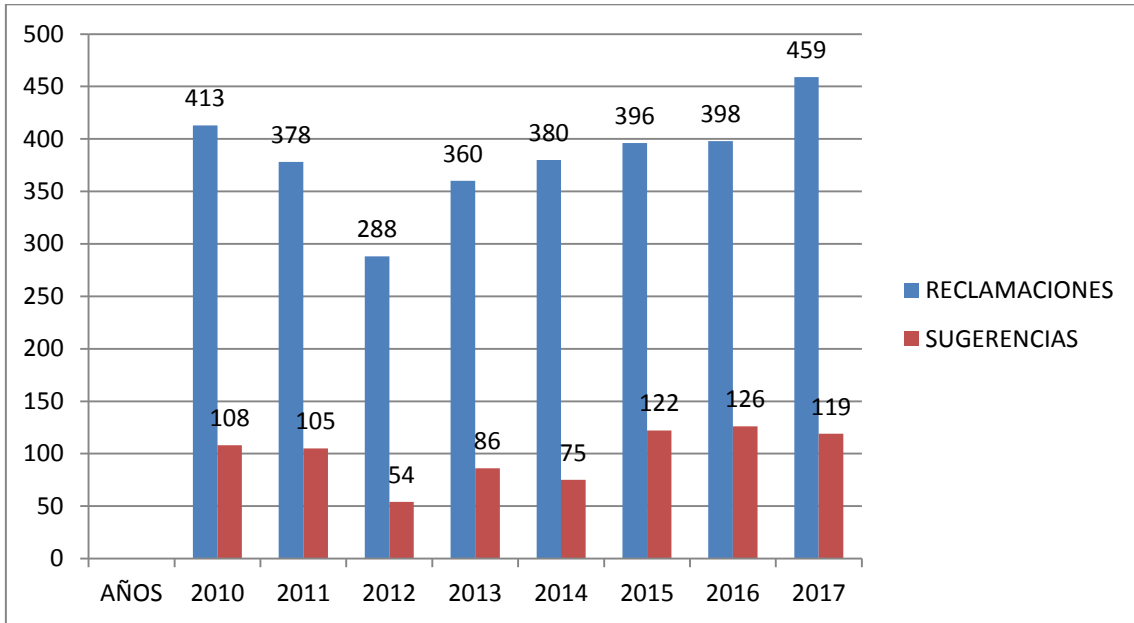
**Nº SUGERENCIAS AÑO 2017**

|                                    | <b>PRESENTADAS</b> | <b>TRAMITADAS</b> |
|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| ÁREA DE MOVILIDAD                  | 46                 | 42                |
| CEMENTERIO                         | 1                  | 1                 |
| C. CULTURA                         | 4                  | 1                 |
| C. EDUCACIÓN                       | 1                  | 0                 |
| C. FESTEJOS                        | 4                  | 3                 |
| C. URBANISMO                       | 5                  | 1                 |
| SECCIÓN DE INFORMÁTICA             | 3                  | 2                 |
| SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS     | 2                  | 2                 |
| SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 2                  | 1                 |
| SERVICIO DE CULTURA                | 1                  | 1                 |
| SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA | 1                  | 0                 |
| SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA     | 2                  | 0                 |
| SERVICIO DE MANTENIMIENTO          | 7                  | 7                 |
| SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE         | 32                 | 22                |
| PATRONATO DE DEPORTES              | 3                  | 1                 |
| POLICÍA LOCAL                      | 4                  | 4                 |
| TURISMO                            | 1                  | 1                 |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>119</b>         | <b>89</b>         |



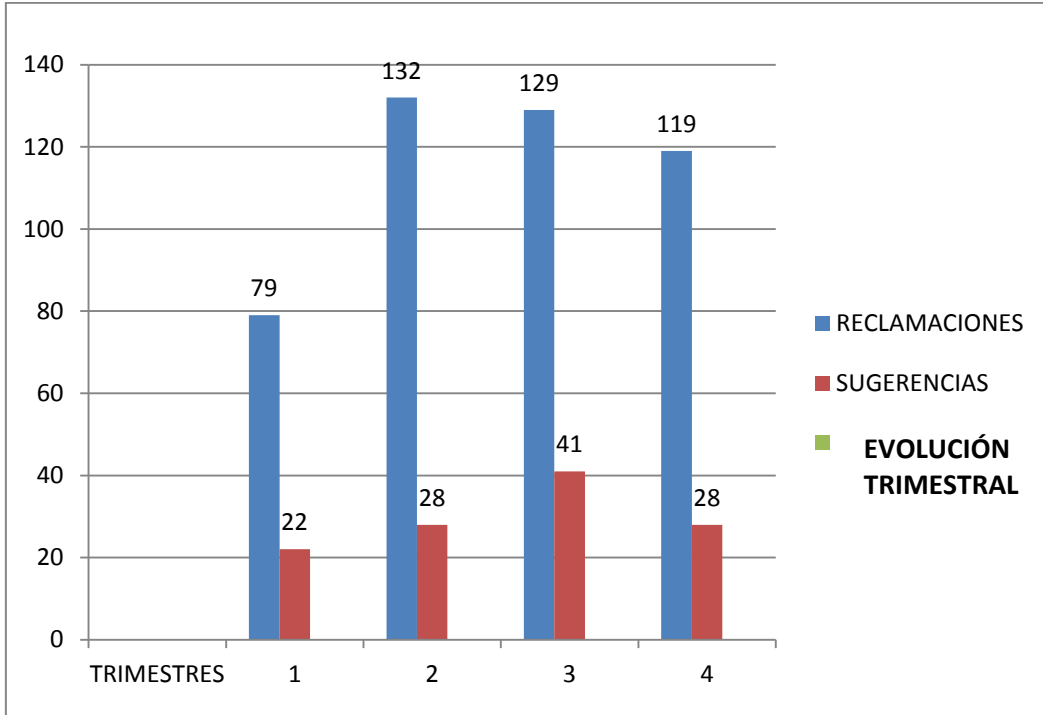


### Evolución anual ( 2010-2017 )





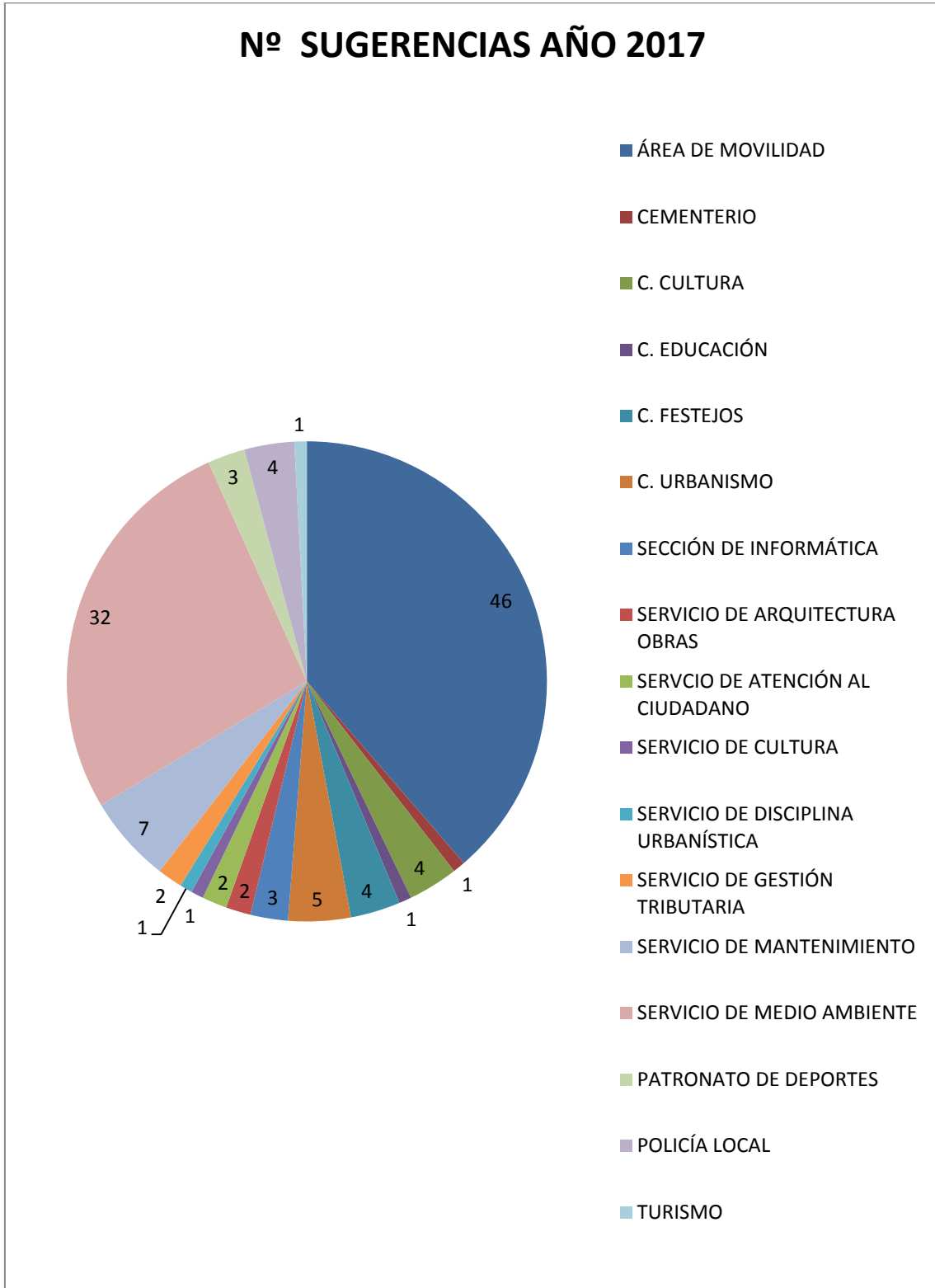
### Evolución trimestral año 2017





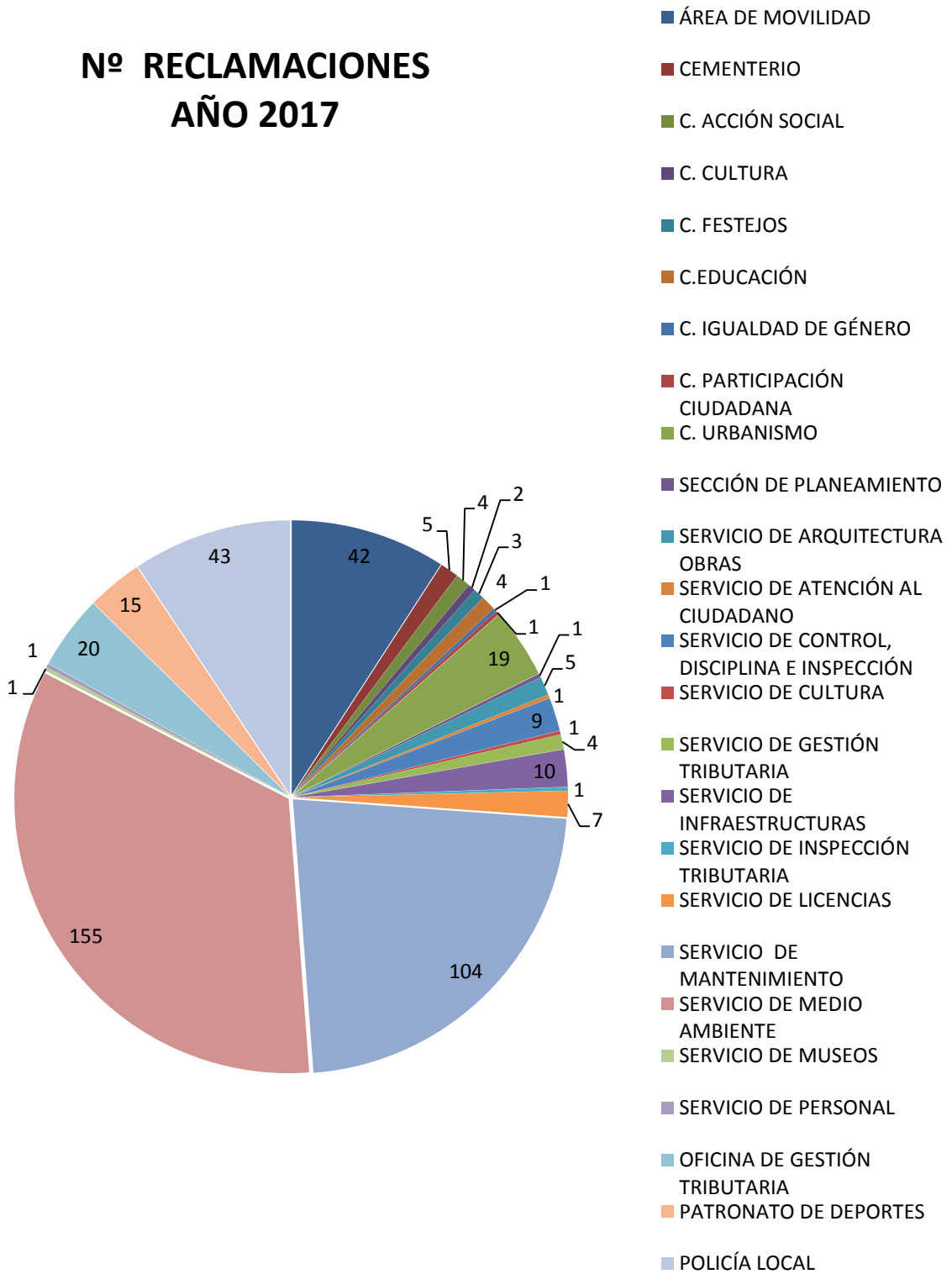


## 2. TIPOLOGÍA:





## Nº RECLAMACIONES AÑO 2017





### 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, elevación de paso de peatones, iluminación de pasos de peatones, instalación de semáforos, ampliación del tiempo de paso en semáforos, instalación de elementos de señalización, instalación de radar, realización de campañas de control de cumplimiento de las normas de tráfico en rotondas, etc.

Se plantea igualmente la posibilidad de prohibir la circulación de camiones o limitar la velocidad en determinadas zonas, cambios en el sentido del tráfico, aumento del nº de plazas de estacionamiento para discapacitados, instalación de banco y marquesina en paradas de autobús, ampliación del nº de paradas de autobús, ampliación de las líneas de autobús, reducción de tamaño de los autobuses, utilización de biogas en el transporte público, aumento del nº de carriles bici, posibilidad de modificar la ordenanza de movilidad para permitir la circulación de bicicletas por las aceras.

#### **Servicio de Medio Ambiente:**

Se sugiere la poda de árboles en determinadas calles para evitar problemas de limpieza y alcance de fachadas, realización de campañas de limpieza y de engalanamiento de balcones, reubicación o instalación de contenedores, mejora en las instalaciones infantiles de parques y jardines, habilitación de zonas para práctica de fútbol en parques, habilitación de zonas para perros en parques, control de colonias de gatos, traslado de la zona del botellón, etc.

#### **Sección de Mantenimiento:**

Están referidas a actuaciones en la vía pública: arreglo de calles, ampliación del horario y de las instalaciones del alumbrado público, ampliación del horario de fuentes ornamentales, instalación de bancos, etc.

#### **Concejalía de Urbanismo:**

El mayor nº de sugerencias versan sobre la adecuación o pavimentación de vías públicas; las restantes sobre instalación de puntos de luz y permuta de terrenos para creación de parque público.



### **Concejalía de Festejos:**

Están referidas al tipo de caramelos de la cabalgata de Reyes Magos, localización de conciertos en la fiesta de la pandorga, y posibilidad de modificar la ubicación de la zona del botellón.

### **Concejalía de Cultura:**

Se propone nominación de nuevas calles, mantenimiento de los nombres actuales de calles, y retirada de estatuas católicas de la ciudad por respeto al resto de religiones.

### **Sección de Informática:**

Versan sobre la posibilidad de tener constancia de la recepción de reclamaciones presentadas a través de la web municipal, y posibilidad de instalación de wifi abierto en los centros sociales.

### **Patronato de Deportes:**

Se sugiere la ampliación de los horarios de las piscinas de verano, posibilidad de utilización de entrada única de piscinas de verano para todo el día, en caso de salidas a mediodía; y terminación de las obras de la piscina de las instalaciones de Puerta Santa María.

### **Policía Local:**

Están referidas principalmente a la intensificación de labores de vigilancia de actuaciones de aparcamientos antirreglamentarios, y quejas por actuaciones de control de circulación de bicicletas en zonas peatonales..

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

**Servicio de obras:** Ensanche y ejecución de aceras.

**Servicio de Gestión Tributaria:** remisión de información a familias numerosas sobre deducciones aplicables en materia tributaria, así como establecimiento de impuestos a bicicletas y mascotas.

**Cementerio:** adopción de medidas para conservación de sepulturas históricas.

**Concejalía de Educación:** Posibilidad de ampliar a todo el año la utilización del carnet de estudiante para transporte público.

**Servicio de Cultura:** Posibilidad de pagar con tarjeta de crédito en la taquilla del teatro Quijano.



**Servicio de Disciplina, control e inspección urbanística:** quejas por instalación de aire acondicionado en patio comunitario.

**Servicio de atención al ciudadano:** posibilidad de que la oficina del Padrón de habitantes comunique los cambios de servicio a los distintos servicios municipales, para evitar doble tramitación actual de cambio de domicilio a efectos de padrón de habitantes y a efectos fiscales.

## **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 muchas de ellas, con el período otoñal de caída de la hoja, en primavera, por 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.

También tienen alguna incidencia los excrementos de perros en la vía pública, sobre todo en zonas ajardinadas, plagas y estado de conservación del arbolado, ubicación y cambio de modelo de contenedores, estado de mantenimiento de algunos parques y jardines, ruidos por actividades en la vía pública, así como ruidos derivados de locales de ocio o usuarios de locales.

Así mismo se producen algunos problemas puntuales con plagas de cucarachas, ratas, palomas, etc.

De carácter minoritario son las relativas a vecinos que alimentan a gatos callejeros, mal estado de conservación de arbolado privado con afección a la vía pública, nueva ordenación de tráfico en el parque de la Atalaya, fumigación con glifosato, horarios del servicio de limpieza, solares en mal estado, falta de mantenimiento del carril bici de la vía verde, molestias causadas por personas en los accesos al punto limpio, horarios de cierre de terrazas, falta de papeleras, 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 propiedad de la Comunidad de regantes; y también sobre las deficiencias del alumbrado público.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre el estado del mobiliario urbano, estado de conservación tapas de suministros en la vía pública, mal funcionamiento de relojes termómetros, arreglo de la puerta de acceso al mercado de abastos, falta de placas de nominación de calles, averías en fuentes, conexión eléctrica



de feriantes, rotura de instalaciones deportivas en parques, deficiencias en el cementerio municipal, etc.

#### **Policía Local:**

La mayor repercusión corresponde a las reclamaciones por ruidos derivados de la actividad de locales de ocio y ocasionados por los particulares en la vía pública; el resto con menor número, tratan de celebración de botellón en la zona de c/ Echegaray y en jardines del Torreón, consumo de alcohol y drogas en la vía pública, infracciones de tráfico, circulación de ciclistas por las aceras, , circulación de vehículos pesados, ejercicio de actividades sin licencia de apertura, realización de hogueras en el Barrio de la Granja, queja sobre actuación de agente de Policía Local, instalación de carteles publicitarios en la acera, etc.

#### **Área de Movilidad:**

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, incidencias correspondientes al funcionamiento de la instalación semafórica, y el estado de conservación de señalización de tráfico, accesos y barreras arquitectónicas en aparcamientos, deficiencias de carriles bicis, señalización en la vía pública, horario de corte de calles para acceso a colegios, corte de accesos a estación del Ave durante prueba deportiva, normativa de aparcamiento de motos en zona azul, instalación de marquesina en parada de autobús, ausencia de asientos en parada del autobús urbano, quejas sobre conductor de autobús, normas de utilización de aparcamiento de residentes, queja sobre controlador de zona azul, instalación de pasos de peatones, etc.

#### **Oficina de Gestión tributaria:**

Versan sobre deficiencias en la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de tráfico y de zona azul, así como expedientes de embargo.

#### **Concejalía de Urbanismo:**

El mayor número de reclamaciones corresponde al mal estado de mantenimiento de vías públicas.

Con menor repercusión se plantean incidencias relativas a ejecución de obras en la vía pública, etc.

#### **Patronato de Deportes:**

Son más significativas las referidas a existencia de niveles altos de cloro en piscina cubierta municipal; teniendo menor repercusión las referidas a molestias por obras en instalaciones deportivas, falta de agua caliente y de limpieza en zona de vestuarios,



mal estado de conservación y limpieza de pista de patinaje, inexistencia de calefacción en instalaciones para práctica de tenis de mesa, etc.

**Servicio de Infraestructuras:**

Principalmente se corresponden con cuestiones puntuales sobre corte de agua en carreterín de la Atalaya; el resto se refieren a deficiencias en arquetas, ausencia de iluminación en camino y deficiencias en drenaje.

**Servicio de Control, disciplina e inspección:**

Corresponden a instalación de panel publicitario, salida de humos de bar, vallado de solares, instalación de porche en vivienda particular, postes en el acerado, instalación de cables de telefonía, etc

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

**Servicio de Licencias:** el motivo principal viene determinado por el retraso en la tramitación de licencias urbanísticas, el resto se corresponden queja sobre información facilitada, molestias por funcionamiento de chimenea, etc.

**Cementerio:** mal estado de mantenimiento de las instalaciones del cementerio, queja sobre comportamiento de responsable de las instalaciones, sustracción de material de sepultura, etc.

**Servicio de Arquitectura-Obras:** incidencias derivadas de la ejecución de las obras que repercuten en el vecindario: suciedad por escombros, cortes de luz, etc

**Concejalía de Acción Social:** quejas derivadas de la tramitación o resolución de expedientes de ayuda de natalidad, ayuda a domicilio, tarjeta de transporte, etc

**Concejalía de Educación:** expediente sancionador a alumno de curso de cine, quejas sobre la información facilitada sobre las escuelas de verano, etc

**Servicio de Gestión Tributaria:** falta de actualización de ordenanzas fiscales, Quejas por la tramitación de impuestos: tramitación de domiciliación bancaria, importe de la tasa de basura, etc

**Concejalía de Festejos:** corresponden a daños y ruidos derivados de la celebración de actividades culturales y del funcionamiento de atracciones y chiringuitos en la feria de agosto, etc

**Concejalía de Cultura:** criterios para determinación de personajes seleccionados para nuevas nominaciones de calles.



**Concejalía de Igualdad de género:** condiciones del local para impartición de taller de espalda.

**Concejalía de Participación Ciudadana:** deficiencias en la red de alcantarillado, e inexistencia de banderas de España en todos los edificios municipales.

**Servicio de Planeamiento:** Inexistencia de acceso peatonal en la Urbanización Las Norias.

**Servicio de Atención al ciudadano:** queja por exigencia de determinados requisitos para empadronamiento.

**Servicio de Cultura:** falta de accesibilidad en el Teatro Quijano.

**Servicio de Inspección tributaria:** queja por obligación de restituir acerado para poder dar de baja un vado de acceso a garaje.

**Servicio de Museos:** cesión de sala a entidad sin existencia legal reconocida

**Servicio de Personal:** queja en materia de protección de datos personales.

### 3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

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

Sugerencias:

- 1, por exceder su contenido de la competencia municipal.

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, o corresponder a solicitudes de información, siendo remitida la documentación a las citadas unidades.

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