



**CERTIFICADO  
PLENO**

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

**CERTIFICA:** Que, el Pleno en **sesión ORDINARIA** del día **25 de mayo de 2017**, en su punto **TERCERO.- DACIÓN DE CUENTA DE APROBACIÓN DE INFORME ANUAL 2016 DE COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**, por unanimidad de los asistentes, acordó aprobar la siguiente propuesta, que fue dictaminada favorablemente por la Comisión Municipal de Economía y Hacienda, Régimen Interior, Promoción Económica, cultural y turística; y de Asuntos Generales en sesión de 19 de Mayo de 2017:

**Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2017/6269**

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

**PROPUESTA**

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

**"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

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**

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 2016, 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.

Ciudad Real, 18 de abril de 2017

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 Excm. Sra. Alcadesa.

Vº Bº  
LA ALCADESA,

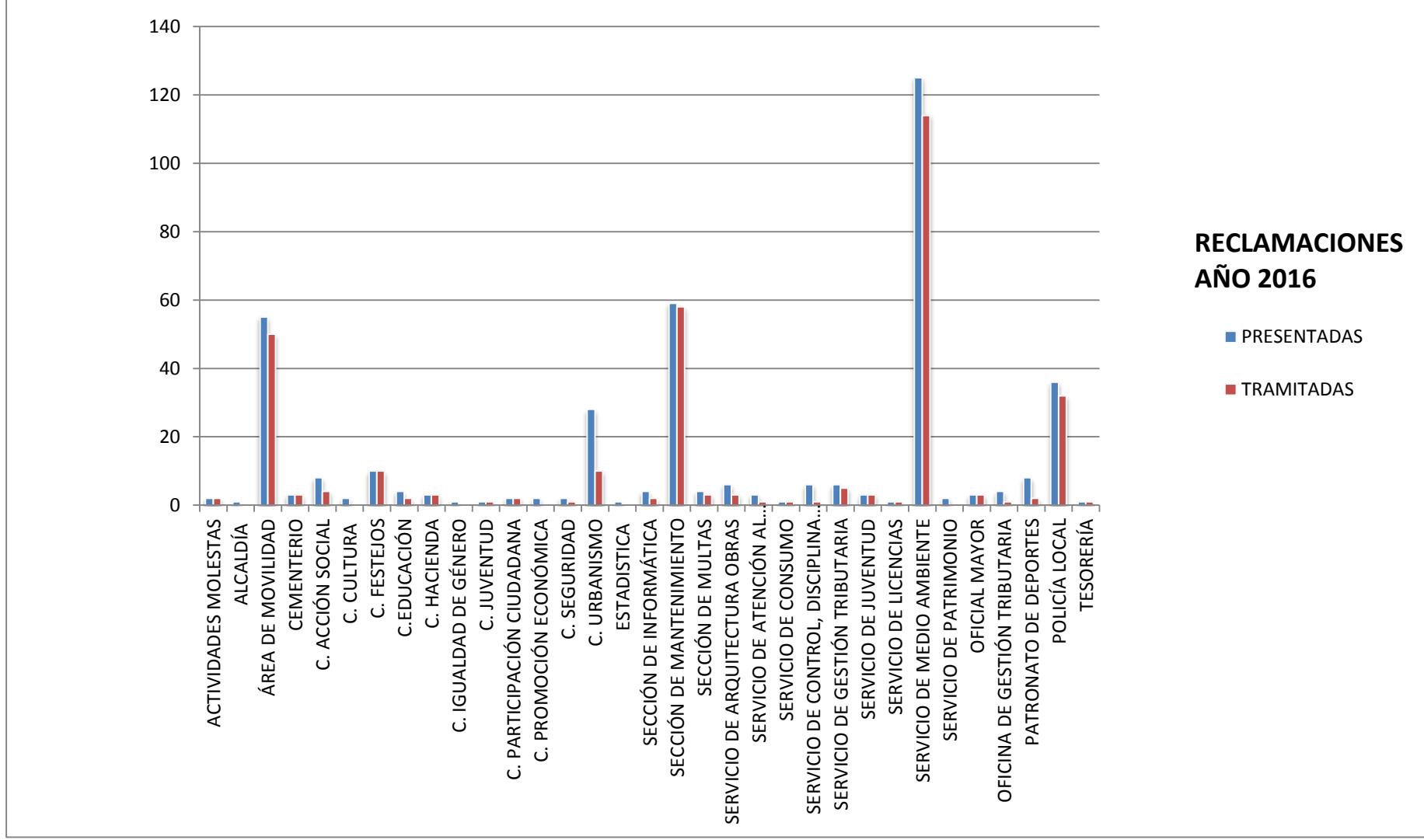


## INFORME ANUAL 2.016

### 1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

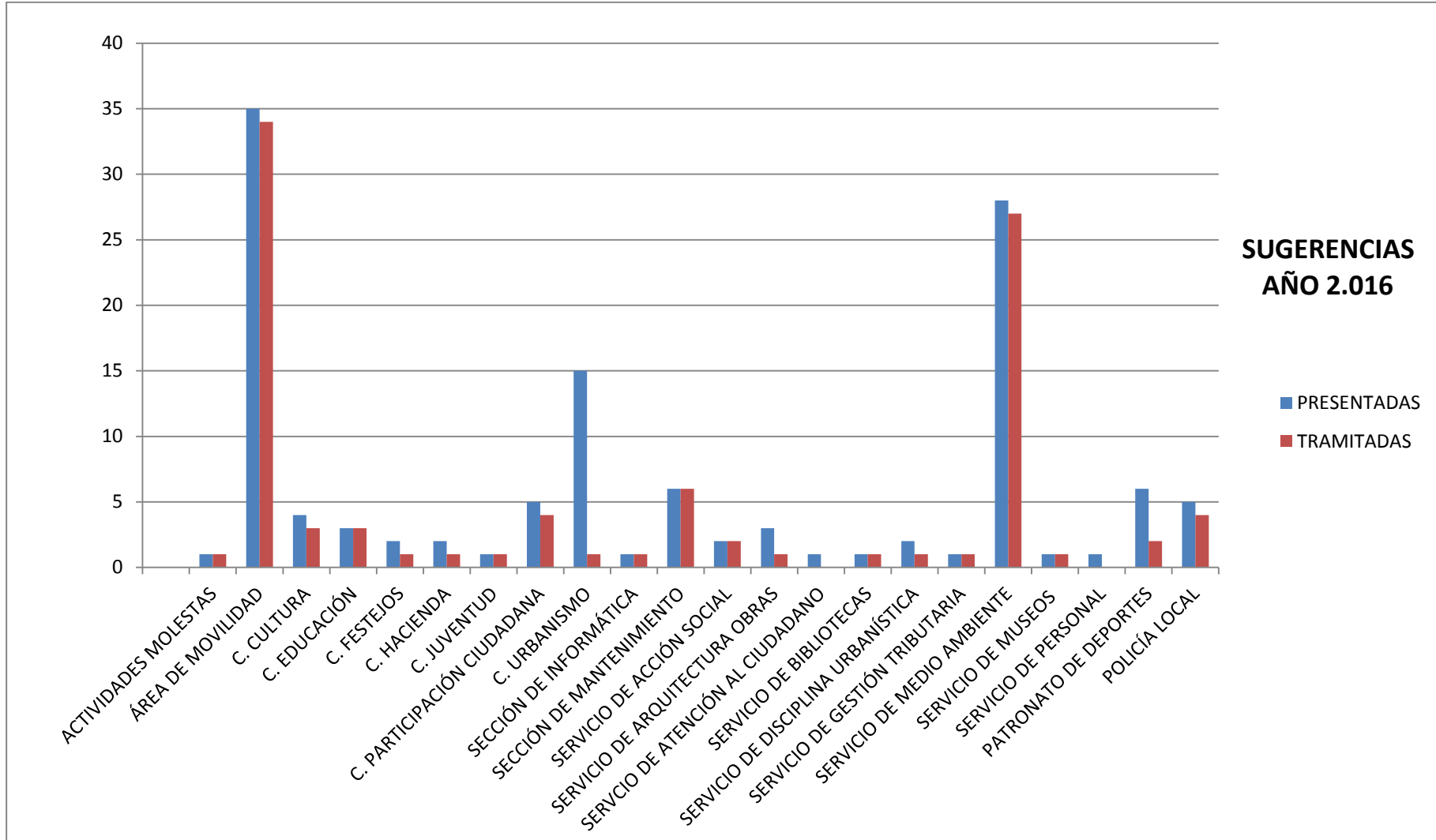
#### Nº RECLAMACIONES AÑO 2016

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ACTIVIDADES MOLESTAS	2	2
ALCALDÍA	1	0
ÁREA DE MOVILIDAD	55	50
CEMENTERIO	3	3
C. ACCIÓN SOCIAL	8	4
C. CULTURA	2	0
C. FESTEJOS	10	10
C. EDUCACIÓN	4	2
C. HACIENDA	3	3
C. IGUALDAD DE GÉNERO	1	0
C. JUVENTUD	1	1
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2
C. PROMOCIÓN ECONÓMICA	2	0
C. SEGURIDAD	2	1
C. URBANISMO	28	10
ESTADÍSTICA	1	0
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	4	2
SECCIÓN DE MANTENIMIENTO	59	58
SECCIÓN DE MULTAS	4	3
SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS	6	3
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1
SERVICIO DE CONSUMO	1	1
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPECCIÓN	6	1
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	6	5
SERVICIO DE JUVENTUD	3	3
SERVICIO DE LICENCIAS	1	1
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	125	114
SERVICIO DE PATRIMONIO	2	0
OFICIAL MAYOR	3	3
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	4	1
PATRONATO DE DEPORTES	8	2
POLICÍA LOCAL	36	32
TESORERÍA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>319</b>



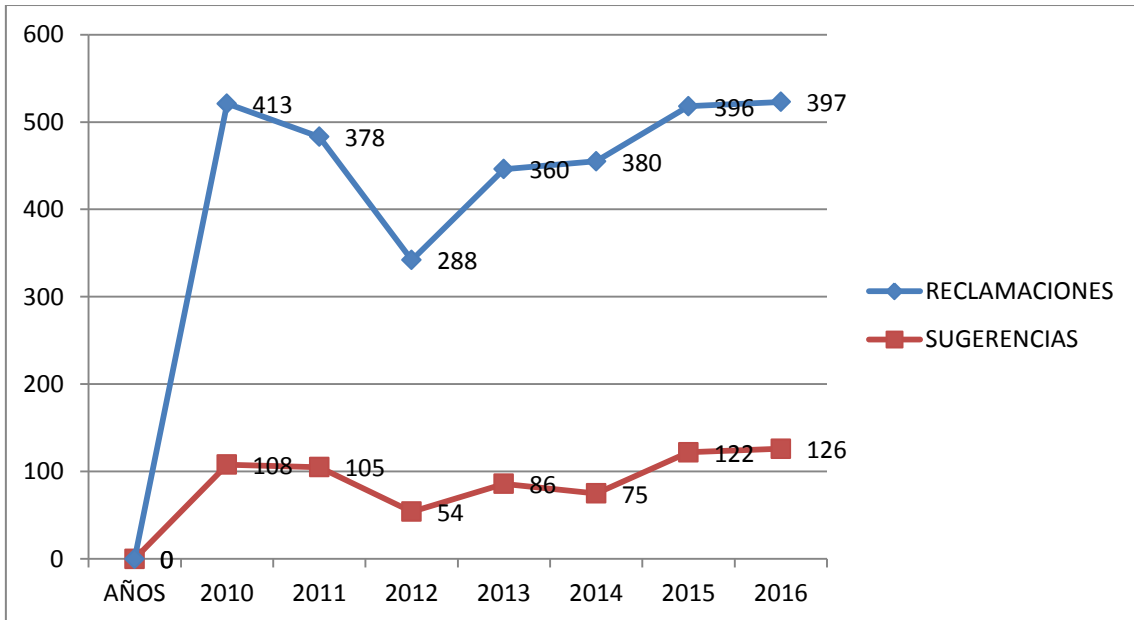
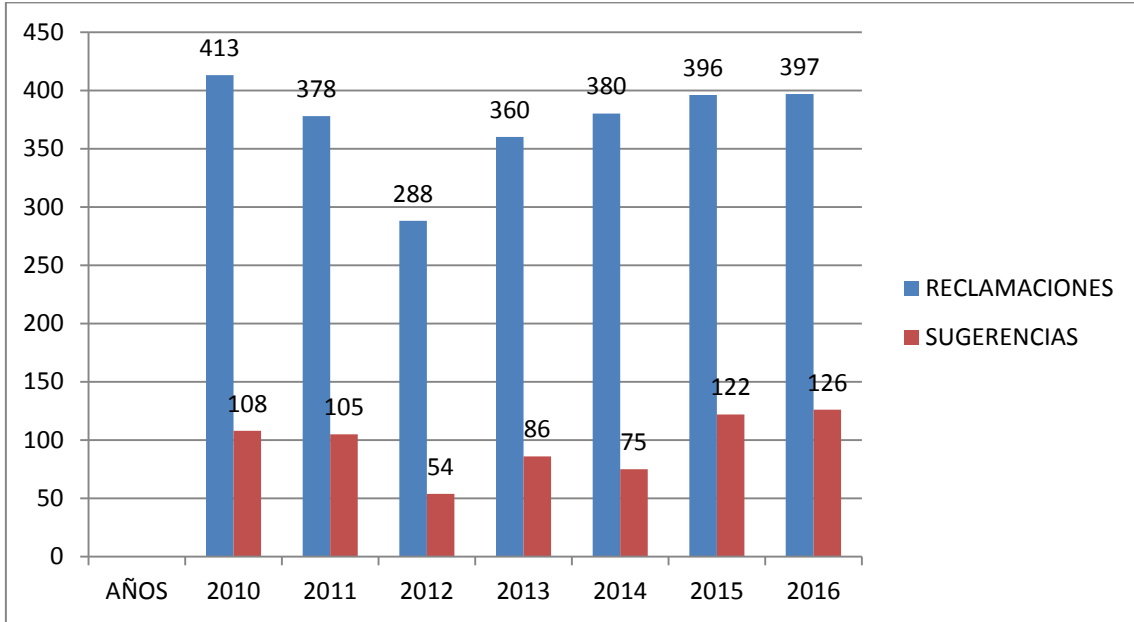
**Nº SUGERENCIAS AÑO 2016**

	<b>PRESENTADAS</b>	<b>TRAMITADAS</b>
ACTIVIDADES MOLESTAS	1	1
ÁREA DE MOVILIDAD	35	34
C. CULTURA	4	3
C. EDUCACIÓN	3	3
C. FESTEJOS	2	1
C. HACIENDA	2	1
C. JUVENTUD	1	1
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	4
C. URBANISMO	15	1
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	1
SECCIÓN DE MANTENIMIENTO	6	6
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	2	2
SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS	3	1
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0
SERVICIO DE BIBLIOTECAS	1	1
SERVICIO DE DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	28	27
SERVICIO DE MUSEOS	1	1
SERVICIO DE PERSONAL	1	0
PATRONATO DE DEPORTES	6	2
POLICÍA LOCAL	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>96</b>



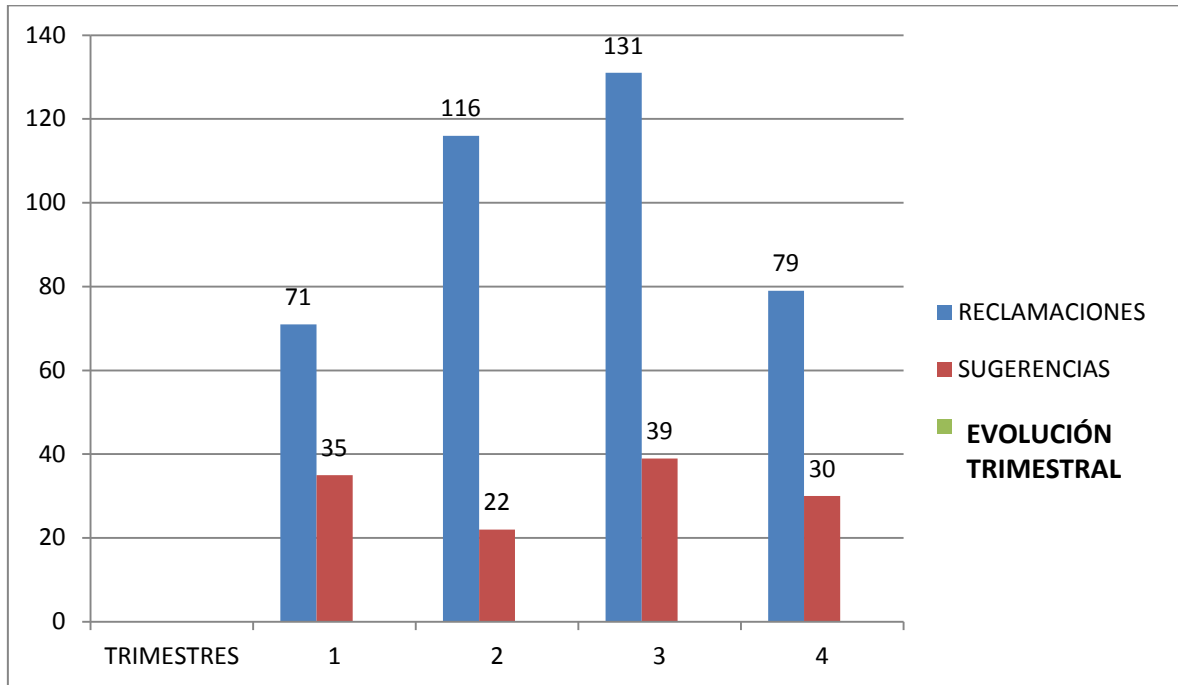


### Evolución anual ( 2010-2016 )





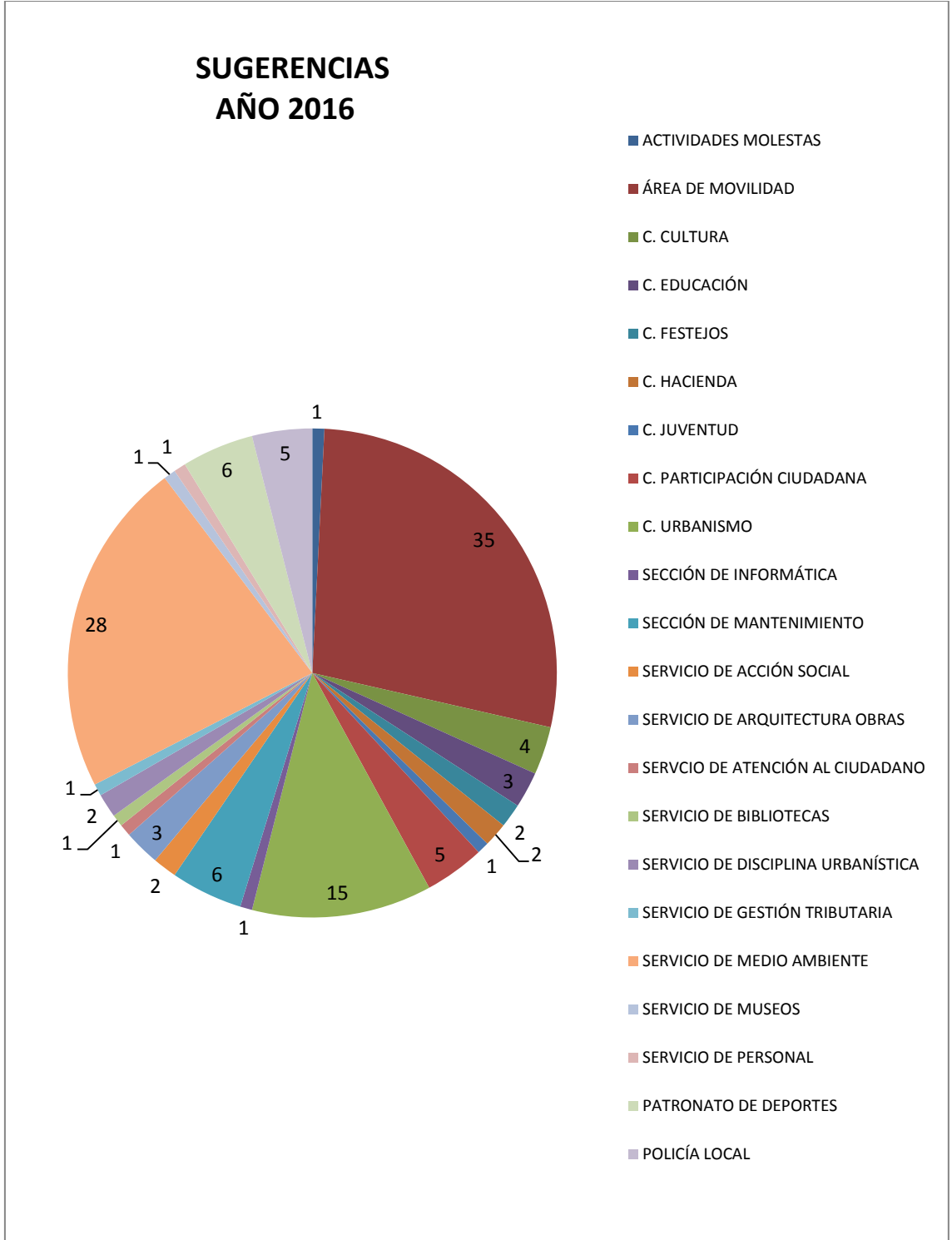
### Evolución trimestral año 2016





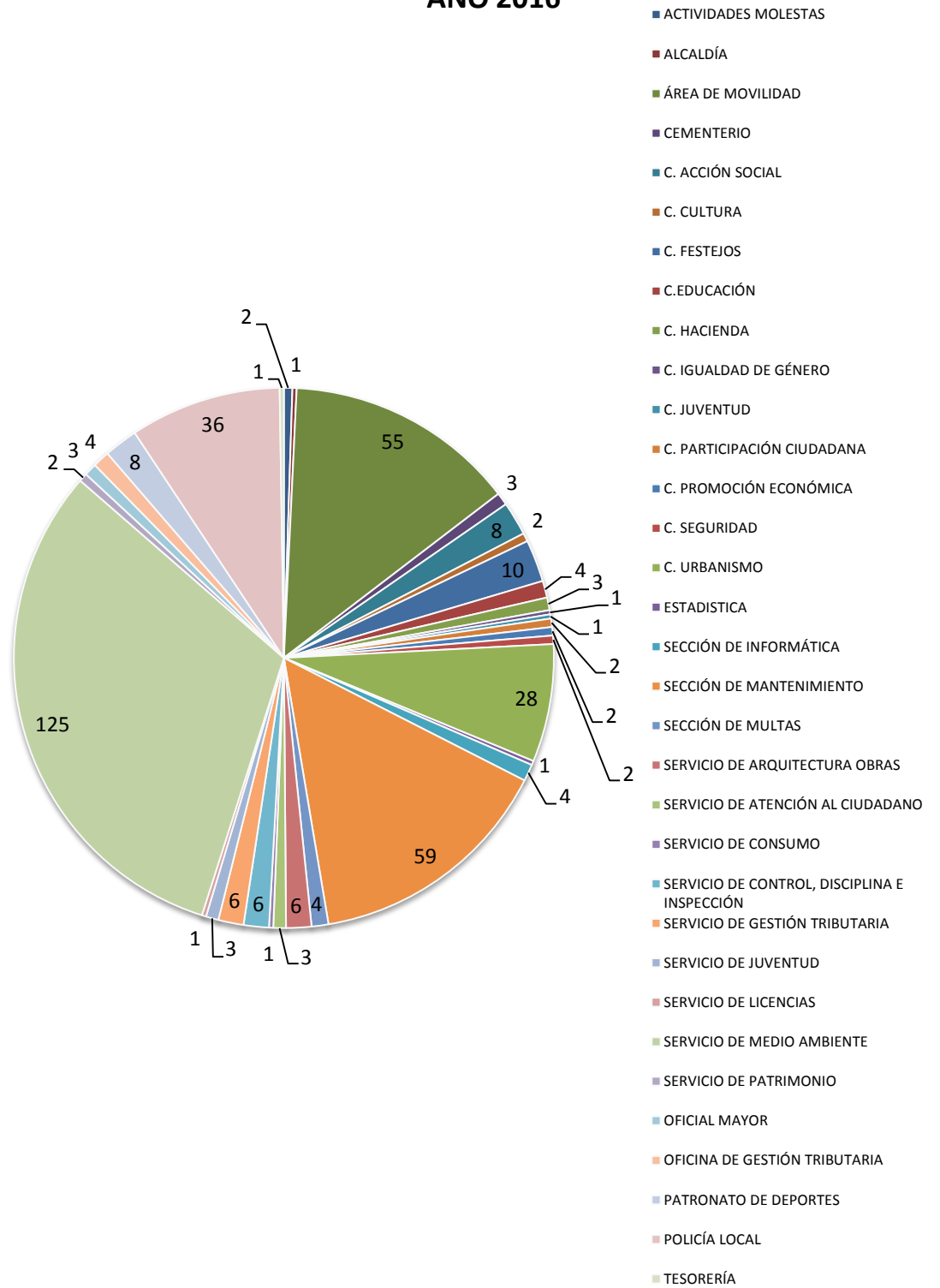


## 2. TIPOLOGÍA:





### Nº RECLAMACIONES AÑO 2016





## a. SUGERENCIAS

### **Área de Movilidad:**

El mayor número de sugerencias están referidas a la preocupación por la seguridad de peatones, demandando la instalación de resaltos en la vía pública, elevación de paso de peatones, rebaje de aceras, ampliación del tiempo de paso en semáforos e instalación de bolardos y elementos de señalización.

Se plantea igualmente la posibilidad instalar aparcamientos de motos en las aceras, habilitación de aparcamientos disuasorios, reducción de aparcamientos de carga y descarga, posibilidad de subir perros al autobús urbano, instalación de marquesina en paradas de autobús, accesibilidad y ampliación del nº de paradas, ampliación de las líneas de autobús, fomento del transporte público, convenios con empresas de transporte para reducción de costes, cambios en el sentido del tráfico, programa de bicicletas compartidas, peatonalización de zona centro.

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

Se sugiere el análisis de ADN para excrementos y la exigencia de pañales para perros, posibilidad de soltar perros en vía pecuaria; retraso de horario de labores de limpieza, condiciones de limpieza de terrazas de bares, suciedad generada por perros y gatos, adopción de medidas higiénicas contra roedores, ubicación de contenedores; instalación de zona de skate, instalación de columpios para bebés y baños públicos en parques; eliminación y poda de especies arbóreas; cambio de direcciones y elaboración de propuesta de conservación integral de Parque de la Atalaya; reducción decibelios en zona del Torreón, etc.

### **Concejalía de Urbanismo:**

El mayor nº de sugerencia versan sobre la adecuación o pavimentación de vías pública; las restantes sobre instalación de bancos, puntos de luz y alcantarillado, restauración de zona del Arco del Torreón, etc

### **Sección de Mantenimiento:**

La mayoría de ellas, referidas a actuaciones en la vía pública mediante la instalación de pivotes, rebacheo de zona de aparcamiento, ampliación del horario del alumbrado público, etc.

### **Patronato de Deportes:**

Adecuación de horarios de cursos al horario escolar y ampliación de horario de los mismos en verano, realización de cursos de natación al aire libre, gratuidad de pistas de atletismo, etc.



### **Policía Local:**

Están referidas principalmente a la intensificación de la presencia policial y labores de vigilancia.

### **Concejalía de Participación ciudadana:**

Se plantea la prohibición de celebración de espectáculos de circo con animales, la posibilidad de facilitar locales municipales a personas desempleadas, y establecer un enlace en la web para presupuestos participativos.

### **Concejalía de Cultura:**

Se propone la creación de una web con fotografías antiguas de Ciudad Real, la modificación de los horarios de los espectáculos teatrales, el cambio de nombres de calles, y la posibilidad de realizar conciertos de Gospel en los jardines del Prado.

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

**Concejalía de Educación:** Posibilidad de gestionar la Escuela de Idiomas por una empresa privada, información sobre plazos de solicitud de ayudas de material escolar y adaptación de horarios de escuelas deportivas para poder compatibilizar con los horarios de los colegios.

**Arquitectura obras:** Asfaltado de calles y arreglo de aceras.

**Concejalía de Festejos:** Se plantea la instalación de baños portátiles en muralla del Torreón durante la fiesta de la Pandorga y mayor iluminación de la Catedral y alrededores durante las fiestas de agosto.

**Concejalía de Hacienda:** Posibilidad de suprimir el impuesto de vehículos de tracción mecánica de los coches clásicos y referencia a subidas de impuestos y tasas.

**Servicio de Acción Social:** Se plantea la ampliación de la oferta formativa para mayores, y la instalación de un comedor social.

**Servicio de Disciplina, control e inspección urbanística:** Instalación de bolardos para impedir el acceso de vehículos a través de paso de peatones a solar, y realización de inspecciones de control de locales de ocio.

**Concejalía de juventud:** posibilidad de habilitar espacio para practicar BREAKDANCE.

**Sección de Informática:** problemas de acceso con certificación **electrónica** a la ventanilla virtual.



**Servicio de atención al ciudadano:** Instalación de fotocopiadora para los usuarios en la Oficina de atención al ciudadano.

**Servicio de Bibliotecas:** Posibilidad de instalación de biblioteca de barrio en el centro de la ciudad.

**Servicio de Gestión Tributaria:** aplicación de rebajas fiscales a vehículos híbridos

**Servicio de Museos, Archivos y Patrimonio Municipal:** Traslado de los cuadros expuestos en la sala de conferencias del Museo López Villaseñor.

**Servicio de Personal:** Inclusión de la titulación de humanidades en la bolsa de trabajo de Monitores de Bibliotecas.

**Negociado de Actividades Molestas:** posibilidad de inspección de locales en zonas de ocio.

#### **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 ) y también con el período estival, con motivo de la celebración de la fiesta de la Pandorga y la feria de Agosto.

También tienen alguna incidencia, las correspondientes al cambio de dirección en los accesos al Parque de la Atalaya, mal estado de parcelas, y excrementos de perros en la vía pública, sobre todo en zonas ajardinadas, ruidos por actividades en la vía pública, así como ruidos derivados de locales de ocio o usuarios de locales, mantenimiento y poda de árboles, ubicación y estado de contenedores etc.

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

De carácter minoritario son las relativas a falta de sanciones por consumo de bebidas en la vía pública, medidas de seguridad de zonas infantiles de parques, horarios de limpieza, limpieza de terrazas de verano, recogida domiciliar de basura, olores derivados de crematorio, instalación de fuentes en parques, etc.

##### **Sección de Mantenimiento:**

Una parte importante de reclamaciones, está referido al mal estado del acerado o el viario público.



Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre deficiente funcionamiento de los relojes termómetros de la vía pública, la iluminación de la vía pública y el estado del mobiliario urbano.

El resto de reclamaciones, muy reducidas en número, están vinculadas al mal funcionamiento de semáforos, cables en fachadas, farolas fundidas, falta de accesibilidad en acerado, etc.

#### **Área de Movilidad:**

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, pero figuran con mayor incidencia las correspondientes a las deficiencias en el funcionamiento de la instalación semafórica, la aplicación bus-real, y pintura en pasos de peatones.

El resto está referido entre otras materias a señalización carril-bici, falta de parada de autobús, ampliación de líneas de autobús urbano a zona comercial del Parque Industrial, deficiencias de pasos de peatones, exceso de velocidad en vías públicas, renovación de tarjetas de zonas peatonales, información sobre bono mensual de estudiantes, retraso en entrega de tarjeta dorada, quejas sobre controladores de zona azul, reubicación de aparcamiento de discapacitados, etc.

#### **Policía Local:**

La mayor repercusión corresponde a las reclamaciones por ruidos derivados del consumo de bebidas en la vía pública o de la actividad de locales de ocio; incumplimiento de normas sobre aparcamiento en la vía pública; el resto con menor número, tratan de materias tales como incumplimiento de horarios de cierre de locales de ocio, actos vandálicos, personas pidiendo en aparcamientos, vehículos circulando por aceras, falta de vigilancia de circulación de bicicletas por aceras, etc

#### **Concejalía de Urbanismo:**

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

Con menor repercusión se plantean cuestiones relativas a realización de trabajos en cementerio por empresa privada, estado de mantenimiento de parque público, etc.

#### **Concejalía de Festejos:**

Corresponden a ruidos derivados de la celebración de actividades culturales, quejas sobre organización de cabalgata de Reyes, ubicación de las casetas de la feria, atracciones y chiringuitos en la feria de agosto, etc



**Concejalía de Acción Social:** quejas por retraso en la entrega de la tarjeta dorada del autobús, retirada de modalidad de carnet de jubilado del autobús urbano, atención del servicio de ayuda a domicilio.

**Patronato de Deportes:** Cuestiones puntuales derivadas de la puesta en funcionamiento de las instalaciones de piscinas: Niveles altos de cloro en piscina, suspensión de escuela municipal de patinaje, cierre de gradas de instalaciones deportivas, queja sobre monitor de escuela de fútbol, desperfectos en instalaciones de Playa del Vicario, 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 Arquitectura-Obras:** Deficiencias en el viario y acerados, instalación de iluminación de la zona verde de la Puerta de Toledo.

**Servicio de Control, disciplina e inspección:** Molestias por toldos en la vía pública, postes de luz y vallados se solares.

**Servicio de Gestión Tributaria:** Quejas por la tramitación de impuestos: aplicación de bonificaciones, tarifas especiales, recargos.

**Concejalía de Educación:** Funcionamiento de la Escuela municipal de música, horarios de la Escuela Municipal de Inglés, horarios y comedor de las escuelas de verano.

**Sección de Informática:** deficiencias en el funcionamiento de la ventanilla virtual.

**Sección de Multas:** Multas en zona azul.

**Oficial Mayor:** Problemas en la entrega de notificación administrativa, expediente de responsabilidad patrimonial, estado de solar en carretera de Fuensanta.

**Oficina de Gestión tributaria:** Falta de información de horario de verano, quejas por la tramitación de impuestos: ausencia de notificación de carta pago IBI, liquidación de tasa de cementerio, embargos.

**Cementerio:** mal estado de limpieza y ejecución de obras de accesibilidad.

**Concejalía de Hacienda:** cuantía de algunos precios públicos e impuestos.

**Servicio de Atención al ciudadano:** Negativa a realización de fotocopias a ciudadano, imposibilidad legal de realización de compulsas para presentación de documentación en Administración Pública distinta, gestiones sobre expedición de certificación.

**Servicio de Juventud:** ruidos en la fiesta intercampus celebrada en el recinto ferial.



**Negociado de Actividades Molestas:** horarios de apertura y cierre de locales de ocio.

**Concejalía de Cultura:** aplicación de la Ley de la Memoria Histórica y cambio de ubicación de actividad de Asociación.

**Concejalía de Participación Ciudadana:** funcionamiento de la aplicación electrónica de la oficina de sugerencias y reclamaciones, ruidos derivados de concierto celebrado en el Parque de Gasset.

**Concejal de Seguridad:** ruidos derivados de locales de ocio y problemas de convivencia de vecinos en calle Santa Catalina.

**Servicio de Patrimonio:** cierre de camino y tramitación de expediente de responsabilidad patrimonial.

**Alcaldía:** Inactividad sobre problemas comentados en reunión de Alcaldía.

**Concejalía de Igualdad de género:** inadmisión en actividades de Concejalía de Igualdad.

**Concejalía de Juventud:** Atención inadecuada en atracción de Jugarama.

**Concejalía de Promoción Económica:** malestar por los ruidos derivados de la celebración de la Noche blanca cervantina.

**Estadística:** Gestión de empadronamiento.

**Servicio de Consumo:** apertura de comercios en días festivos.

**Servicio de Licencias:** comprobación de licencias de actividad de locales de ocio.

**Tesorería:** atención inadecuada en entidad bancaria colaboradora en el pago de impuestos municipales.

### **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.)
- 1, por insuficiencia de datos en el contenido de la reclamación ( art. 6.4 y 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 5 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, 6 de abril de 2017.

EL OFICIAL MAYOR

Fdo. José María Osuna Baena.