



**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 **28 de marzo de 2019**, en su **PUNTO TERCERO.-PROPUESTA C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA. INFORME ANUAL SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**, quedó enterado del Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones, que se aprobó en la sesión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de 25 de marzo de 2019:

Número de Expediente de la Propuesta: AYTOCR2019/5066

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

PROPUESTA

La elaboración del informe anual de la Comisión, 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

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**

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 2018, 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 Presidencia

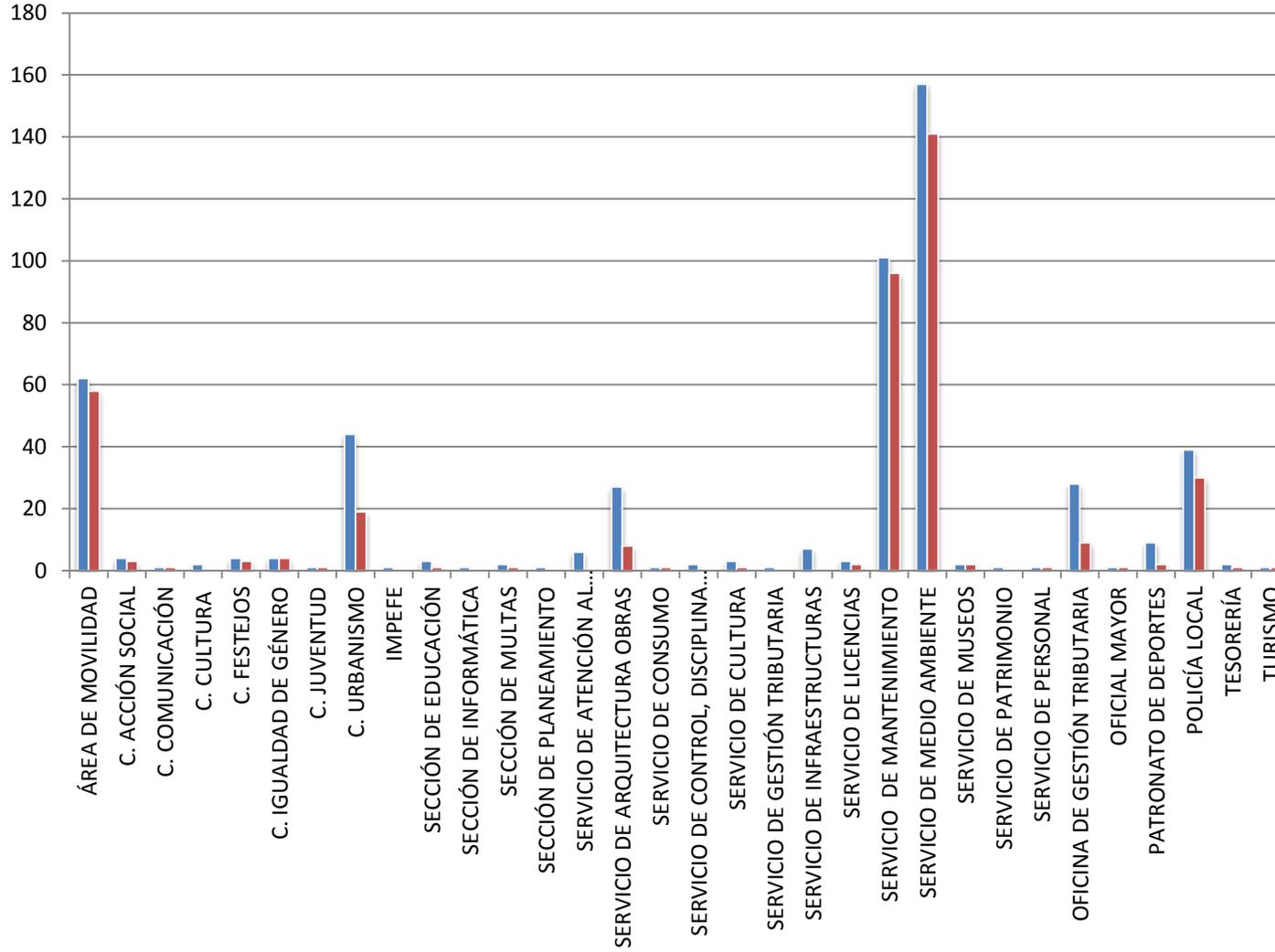
**INFORME ANUAL 2.018****1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:****Nº RECLAMACIONES AÑO 2018**

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ÁREA DE MOVILIDAD	62	58
C. ACCIÓN SOCIAL	4	3
C. COMUNICACIÓN	1	1
C. CULTURA	2	0
C. FESTEJOS	4	3
C. IGUALDAD DE GÉNERO	4	4
C. JUVENTUD	1	1
C. URBANISMO	44	19
IMPEFE	1	0
SECCIÓN DE EDUCACIÓN	3	1
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	0
SECCIÓN DE MULTAS	2	1
SECCIÓN DE PLANEAMIENTO	1	0
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	0
SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS	27	8
SERVICIO DE CONSUMO	1	1
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPECCIÓN	2	0
SERVICIO DE CULTURA	3	1
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	0
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	7	0
SERVICIO DE LICENCIAS	3	2
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	101	96
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	157	141
SERVICIO DE MUSEOS	2	2
SERVICIO DE PATRIMONIO	1	0
SERVICIO DE PERSONAL	1	1
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	28	9
OFICIAL MAYOR	1	1
PATRONATO DE DEPORTES	9	2
POLICÍA LOCAL	39	30
TESORERÍA	2	1
TURISMO	1	1
TOTAL	522	387



RECLAMACIONES AÑO 2018

■ PRESENTADAS
■ TRAMITADAS





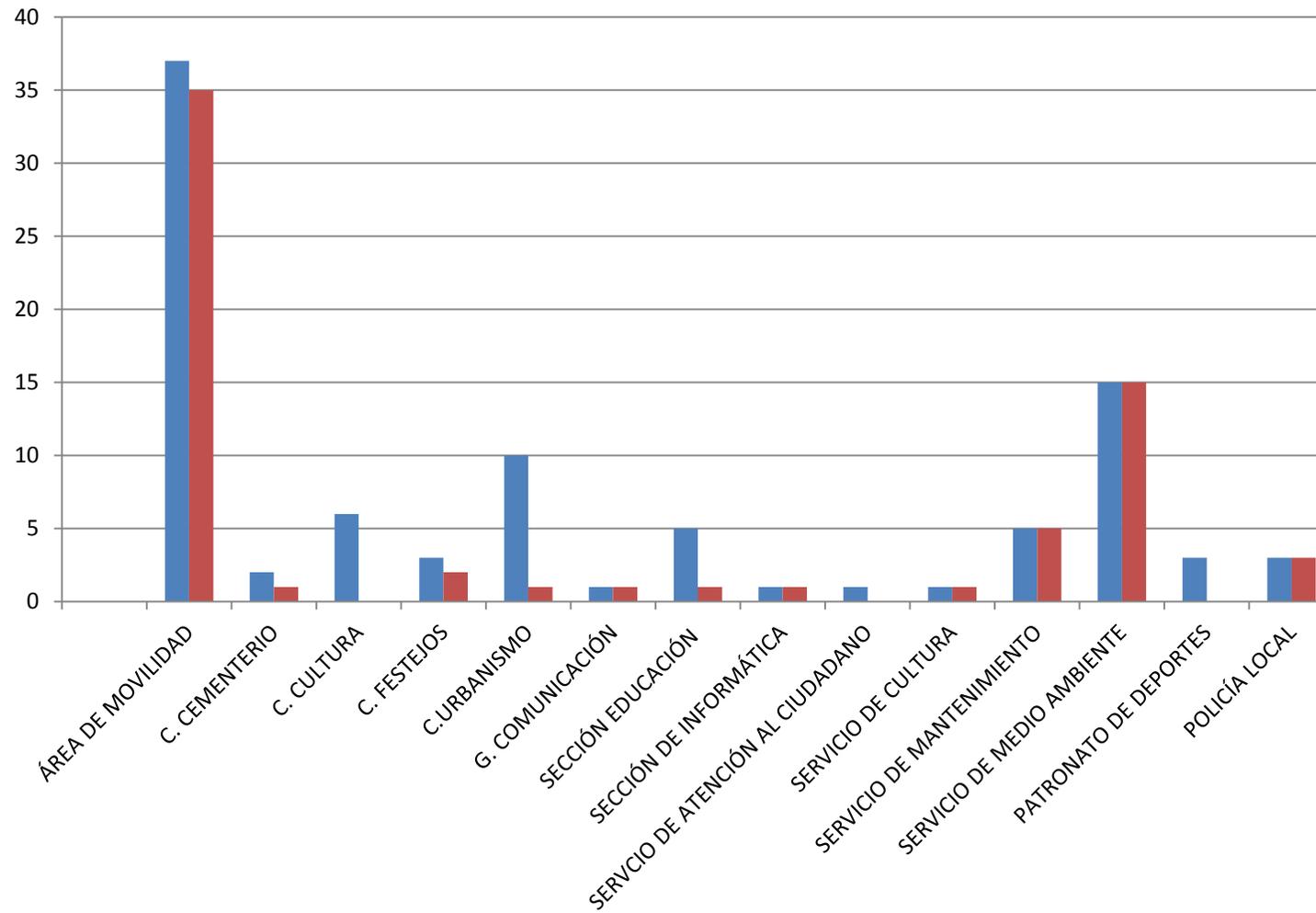
Nº SUGERENCIAS AÑO 2018

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ÁREA DE MOVILIDAD	37	35
C. CEMENTERIO	2	1
C. CULTURA	6	0
C. FESTEJOS	3	2
C.URBANISMO	10	1
G. COMUNICACIÓN	1	1
SECCIÓN EDUCACIÓN	5	1
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	1
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0
SERVICIO DE CULTURA	1	1
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	5	5
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	15	15
PATRONATO DE DEPORTES	3	0
POLICÍA LOCAL	3	3
TOTAL	93	66



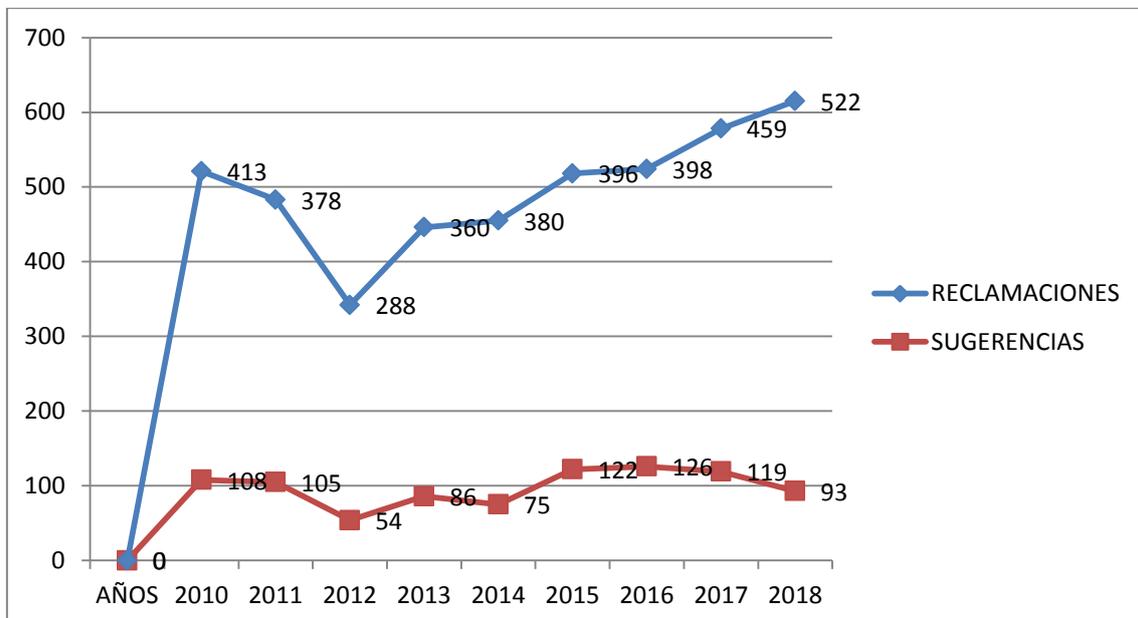
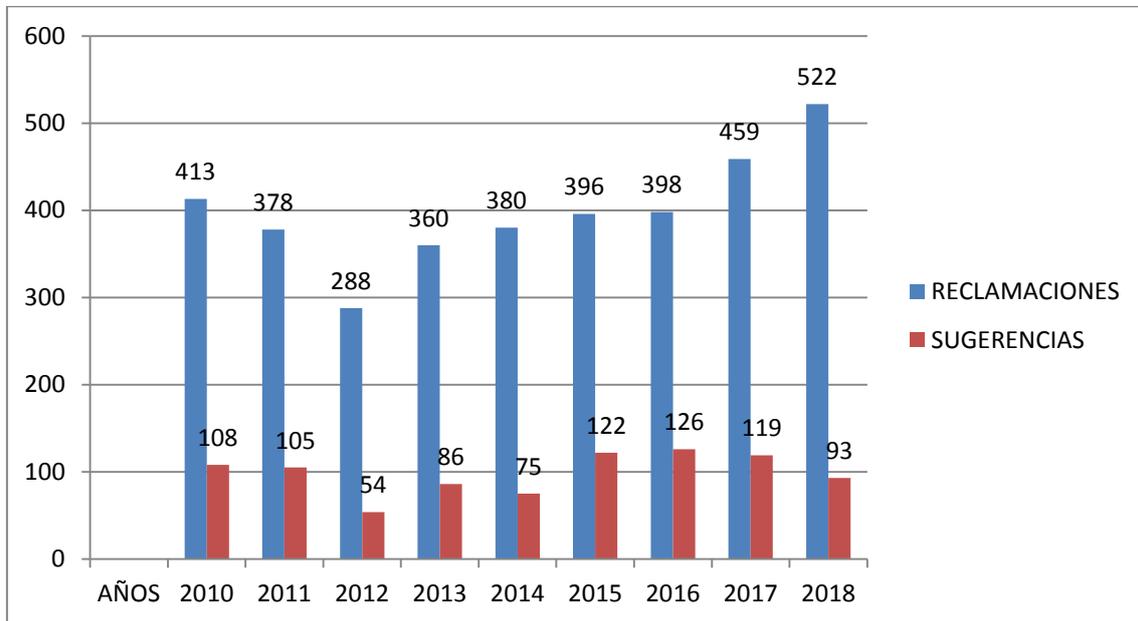
SUGERENCIAS AÑO 2.018

■ PRESENTADAS
■ TRAMITADAS



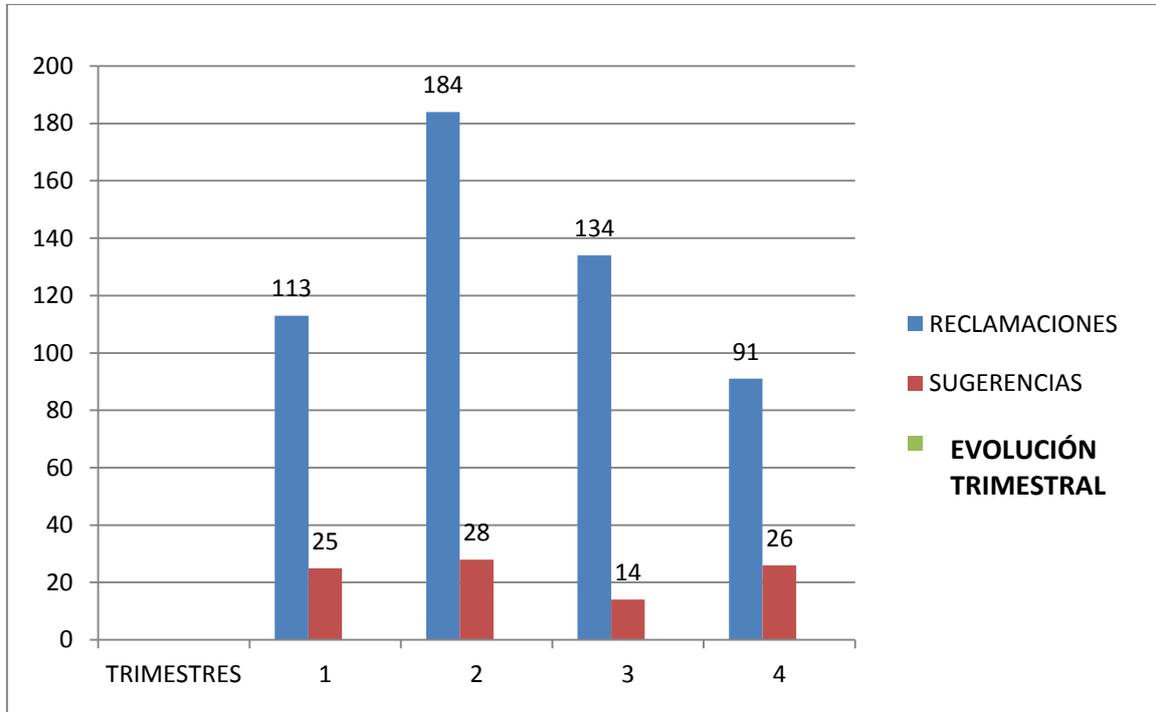


Evolución anual (2010-2018)



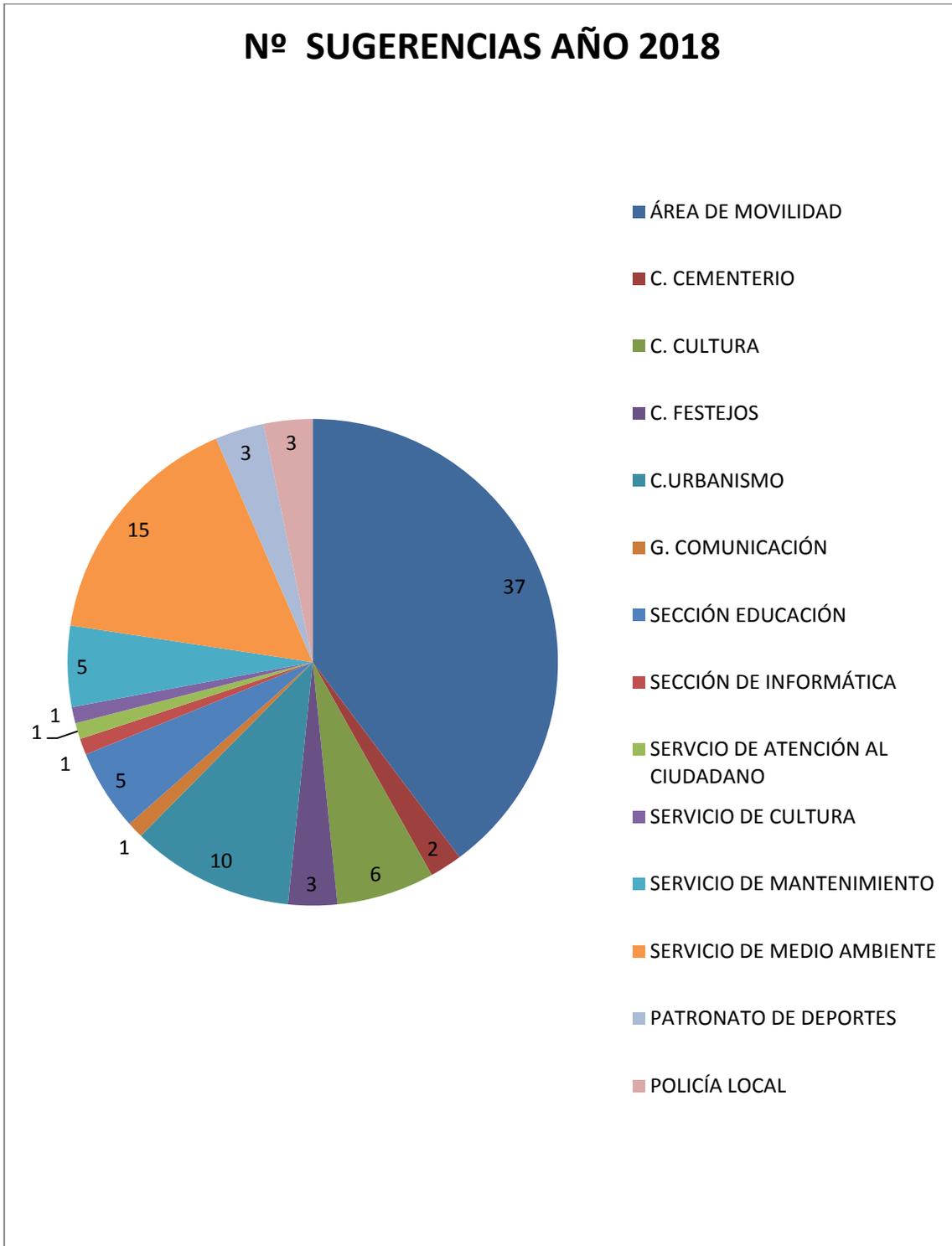


Evolución trimestral año 2018



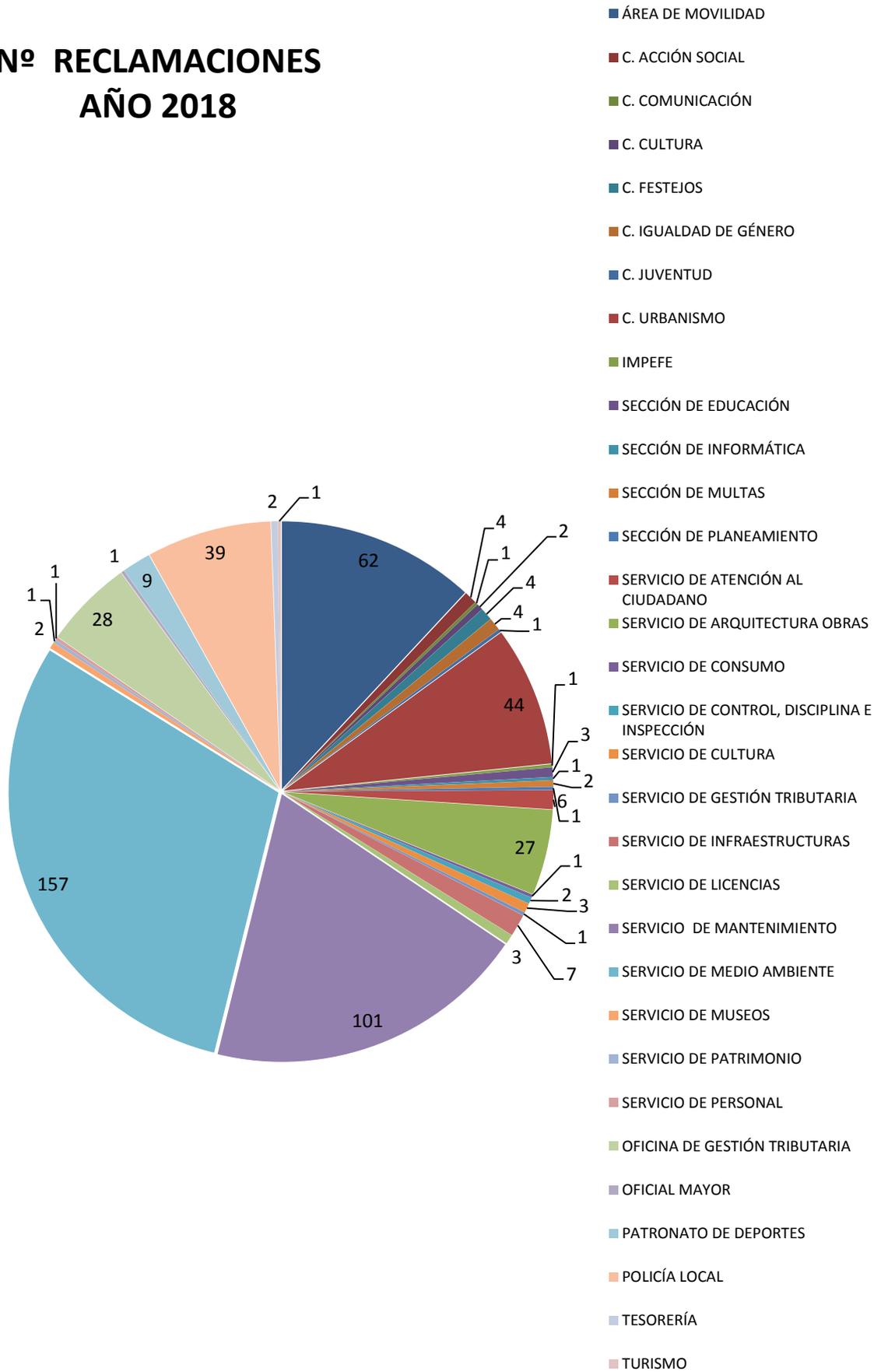


2. TIPOLOGÍA:





Nº RECLAMACIONES AÑO 2018





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 y adecuación de paso de peatones, iluminación de pasos de peatones, habilitación de nuevos paso de peatones, instalación de semáforos, instalación de foto rojo en semáforo, ampliación del tiempo de paso en semáforos, instalación de elementos de señalización, instalación de pivotes de delimitación de la vía pública, etc.

Se plantea igualmente la posibilidad de instalar cargadores para coches eléctricos, creación de una tarjeta profesional para la zona azul, ejecución de rotondas, establecimiento de un impuesto a las bicicletas eléctricas, inclusión en la web de una tabla horaria de las paradas de autobús, instalación de marquesina en paradas de autobús, modificación de ubicación de parada del autobús, ampliación de línea de autobús a polígono industrial de carretera de Carrión, habilitación de zonas de aparcamiento en la zona de los juzgados, eliminación de la tasa de paso por calles peatonales, prohibición de la circulación autobuses y taxis por calle peatonal, cambiar los dispositivos de acceso a calle peatonal, limitación del estacionamiento en alguna zona de la ciudad, establecimiento de nuevas zonas de aparcamiento, así como de aparcamiento para bicicletas, etc.

Servicio de Medio Ambiente:

Se sugiere la retirada de columpio del Parque del cementerio, el cambio de arena de pipican de parque municipal, instalación de pipican en vía verde, instalación de pista deportiva en Parque Juan Pablo II, instalación de zona de gimnasia en parque de Atocha, establecimiento de un impuesto por tenencia de perros, poda de árboles en determinadas calles para evitar problemas de limpieza y alcance de fachadas, instalación de carteles disuasorios para evitar que se corten flores en jardines públicos, apertura más temprana del aparcamiento de calle Echegaray los viernes por la mañana, soterramiento de contenedores, etc.

Concejalía de Urbanismo:

El mayor nº de sugerencias versan permuta de terrenos para creación de parque público en terrenos del Seminario, instalación de farolas de corte clásico en Plaza del Pilar y Plaza de Cervantes; , las restantes sobre instalación de farolas y barrera natural en vía verde, habilitación de pasarela entre Ciudad Real y Miguelturra, demolición de edificios de Defensa en Ronda de Toledo y ejecución de parque público, etc

Concejalía de Cultura:

Se propone dejar las columnas del patio del antiguo casino en su estado natural, instalación de luminarias de corte clásico en el centro de la ciudad, realización de



maquetas de puertas de entrada de la ciudad, mantener a la vista restos de la antigua muralla medieval junto a Plaza de Toros, etc.

Sección de Educación:

Respecto a las escuelas de verano: ofertar media jornada, ampliar la edad de los niños hasta doce años, concesión de becas de comedor, y habilitación de zona de estudio de oposiciones en algún edificio público.

Servicio de Mantenimiento:

Están referidas a actuaciones en la vía pública: instalación de punto de luz, bajada de intensidad de farolas, instalación de placas identificativas en intersecciones de calles, arreglo de calles, instalación de bancos, etc.

Concejalía de Festejos:

Están referidas al desarrollo de actividades musicales: conciertos de artistas independientes, conciertos de los años 70 y conciertos de OT.

Patronato de Deportes:

Se sugiere la ampliación hasta 25 años de los miembros de familias numerosas, apertura de todos los accesos del Polideportivo Rey Juan Carlos, y la posibilidad de utilización de entrada única de piscinas de verano para todo el día, en caso de salidas a mediodía.

Policía Local:

Están referidas a la intensificación de labores de vigilancia para evitar los excrementos de perros en la vía pública, y la apertura más temprana de aparcamiento de calle Echezaray tras el botellón.

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

Cementerio: instalación de carteles informativos interesando que se respeten los enseres de las tumbas, así como para evitar que se dejen utensilios de ejecución de obras privadas en las lápidas.

Gabinete de Comunicación: posibilidad de reanudación de la escuela Municipal de Prensa y Comunicación.

Servicio de Cultura: Posibilidad de nominar una calle a Manuel Marín.



Sección de Informática: creación de un acceso específico para contribuyentes en la web.

Servicio de atención al ciudadano: posibilidad de la habilitación de un puesto de atención al ciudadano dedicado exclusivamente a registro de documentos.

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, en primavera, 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 las referentes a poda del arbolado y setos, los excrementos de perros en la vía pública, sobre todo en zonas ajardinadas, estado de conservación del arbolado, mal estado, falta de limpieza y recogida de contenedores de reciclaje, señalización y ubicación de contenedores, así como inexistencia de estos, estado de mantenimiento de algunos parques y jardines, ruidos de terrazas, horarios del servicio de limpieza, solares en mal estado.

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

De carácter minoritario son las relativas a plantación de árboles, a vecinos que alimentan a gatos callejeros, desaparición de gatos en parque público, plaga de mosquitos, avispero en calle, horarios del punto limpio, contestaciones contradictorias en la línea verde, 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.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre las deficiencias del alumbrado público, falta de iluminación de pista deportiva, imbornal obstruido, el estado del mobiliario urbano, retirada de mobiliario urbano por celebración de concierto, estado de conservación tapas de suministros en la vía pública, utilización indebida de fuente para baños, ausencia de placas de nominación de calles, y nominación errónea, ausencia de personal administrativo y deficiencias en el cementerio municipal, 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, deficiente señalización de carril bici, tipo de resaltos instalados en pasos de peatones y accesibilidad de estos, instalación de resaltos limitadores de velocidad, instalación de nuevos pasos de peatones, aparcamientos de vehículos pesados, aparcamiento de zona de residentes, circulación por zona de obras, señalización en la vía pública; en cuanto a empresas concesionarias de zona azul: queja sobre controladores, existencia de dos empresas concesionarias, contestaciones a reclamaciones de particulares, localización y funcionamiento de máquinas expendedoras; funcionamiento de transporte público: quejas sobre conductor de autobús, falta de línea de autobuses, falta de paso de autobús por zona concreta, falta de conexión de línea 4 con zona del Hospital, falta de accesibilidad en autobuses, cambio de paradas, incumplimiento de horarios, reducción de días de servicio, etc.

Concejalía de Urbanismo:

El mayor número de reclamaciones corresponde al mal estado de mantenimiento de vías públicas y de los caminos de la zona del Vicario de titularidad de la Comunidad de regantes.

Con menor incidencia se plantean reclamaciones relativas a ejecución de obras en la vía pública, instalación de pasarela entre Ciudad Real y Miguelturra, accesibilidad de vía pública, construcción de carril bici, modelo de desarrollo urbanístico de la ciudad, retraso en tramitación de expedientes, etc.

Policía Local:

Están referidas a ruidos derivados de la actividad de locales de ocio y ocasionados por los particulares en la vía pública, circulación indebida de vehículos por dirección prohibida, circulación de ciclistas y patinetes por las aceras, aparcamientos en doble fila, aparcamiento prolongado en zona de carga y descarga, cortes de calles por obras y por celebración de prueba deportiva, perros potencialmente peligrosos sueltos y sin bozal, 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, imposibilidad de pago telemático de tributos, atención telefónica, buzoneo de información sobre pago de impuestos.



Servicio de Arquitectura-Obras:

incidencias derivadas de la ejecución de las obras: falta de señalización de bordillos, retirada de maceteros, falta de accesibilidad de acerados; mal estado de viario público y de caminos, soterramiento de contenedores, etc

Patronato de Deportes:

Hacen referencia a cierre de piscina cubierta en verano, falta de vigilancia de piscina municipal, comportamiento de empleados, coste excesivo de alquiler de Pabellón cubierto, etc.

Servicio de Infraestructuras:

Se corresponden con cuestiones puntuales sobre cortes de agua, olor del agua potable, deficiencias en arquetas, e iluminación deficiente de viario.

Servicio de Atención al ciudadano:

Quejas por atención recibida, tramites de empadronamiento y deficiencias del sistema de aire acondicionado de las dependencias de atención al público.

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

Concejalía de Acción Social: quejas derivadas de la gestión de cupones de alimentos, deficiencias en la atención telefónica en el centro de Pio XII, precio mensual del CAI de La Granja y problemática de personas durmiendo en la calle.

Concejalía de Festejos: corresponden a molestias por la ubicación de las casetas de Feria, retraso en la instalación del alumbrado navideño, información insuficiente en la web sobre los precios de una actividad cultural, etc

Concejalía de Igualdad de género: deficiente atención al público, insuficiente horario de apertura de la Concejalía de Igualdad, y gestión del sorteo de las actividades de la Concejalía.

Servicio de Cultura: adquisición de entradas de dos eventos culturales, deficiencias en la calefacción del Teatro Quijano y falta de comunicación de cambio de nominación de calle.

Servicio de Licencias: el motivo principal viene determinado por el retraso en la tramitación de licencias urbanísticas.



Sección de Educación: incremento de coste y cambios en el desarrollo de las escuelas de verano, gestión de las labores de pintura de colegios, y el horario de la actividad de lenguaje musical.

Concejalía de Cultura: no inclusión del teatro auditorio en el Plan de Modernización de Ciudad Real, y reposición tras las obras de los paneles informativos de la Puerta de Toledo.

Sección de Multas: queja sobre tramitación de multa y ausencia de persona responsable de tramitación por vacaciones

Servicio de Control, disciplina e inspección: corresponden a gestión de demolición de vivienda, y apertura permanente de ventanas en vivienda, generando problemas de aislamiento térmico a vecinos colindantes.

Servicio de Museos: falta de mantenimiento de la muralla del barrio del Torreón y deficiencias en la limpieza de la sala de pintura del Museo López Villaseñor.

Tesorería: falta de actualización del calendario tributario en la página web y horario de pago de los impuestos en entidades colaboradoras.

C. Comunicación: tiempo de espera en la atención telefónica de centralita municipal.

Servicio de Juventud: gestión de las instalaciones y desarrollo de actividades en Jugarama.

Impefe: incumplimiento de normativa de protección de datos en publicación de listados de proceso selectivo

Sección de informática: deficiencias en la red wifi y en los equipos informáticos del centro social de Las Casas

Sección de planeamiento: inexistencia de acerado en la calle San Carlos del Valle.

Servicio de Consumo: baja temperatura de la climatización del mercado en periodo estival.

Servicio de Gestión Tributaria: importe elevado de la tasa de gestión de residuos sólidos urbanos en las actividades empresariales.

Servicio de Patrimonio: queja de empresa adjudicataria de publicidad, sobre competencia desleal.

Servicio de Personal: publicación indebida de datos protegidos (DNI), en listado de aspirantes de proceso selectivo.

Oficialía Mayor: corte de calle por celebración de carrera popular.



Turismo: actualización de los horarios de apertura de los Museos municipales en la web municipal.

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.)

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 8 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.