

## 2. Participación ciudadana en la gestión del servicio de medioambiente

---

La ciudadanía dispone de los siguientes canales de participación para hacernos llegar sus quejas, inquietudes y sugerencias:

- ✓ De forma presencial.
- ✓ A través de llamada telefónica: 926 21 10 44
- ✓ A través del correo electrónico: [medioambiente@ayto-ciudadreal.es](mailto:medioambiente@ayto-ciudadreal.es)
- ✓ A través de la Oficina del Vecino:  
<http://ciudadreal.es/ciudadanos/oficina-delvecino.html>
- ✓ A través de la app LíneaVerde Ciudad Real:  
<http://www.lineaverdeciudadreal.com/>

En este apartado nos centraremos, por su especial trascendencia a la Oficina del Vecino y a la LíneaVerde.

### 2.1. OFICINA DEL VECINO

---

Para mejorar la calidad de sus servicios, el Ayuntamiento de Ciudad Real cuenta con una Oficina de Quejas y Sugerencias, a través de la cual nos remiten sugerencias y reclamaciones. Se derivan a Medioambiente las que son de nuestra competencia; se estudian y responden en un plazo máximo de diez días. La gestión de estas sugerencias y reclamaciones pone a disposición de la concejalía una valiosa información para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.



La relación de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2020 respecto de los tres años anteriores se resume en la siguiente tabla:

	RECLAMACIONES				SUGERENCIAS			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
<b>LIMPIEZA</b>	94	86	72	<b>76</b>	9	1	4	<b>2</b>
<b>ZONAS VERDES</b>	39	42	35	<b>24</b>	17	6	9	<b>1</b>
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>	7	9	10	<b>6</b>	—	—	—	<b>1</b>
<b>ANIMALES</b>	12	5	6	<b>3</b>	3	1	4	
<b>OTROS</b>	3	3	6	<b>0</b>	2	1		
<b>TOTAL</b>	155	145	129	<b>109</b>	31	9	17	<b>4</b>

El desglose por materias de las reclamaciones recibidas en 2020 es el siguiente:

MOTIVO	Expedientes
Animales	3
Plagas urbanas (DDD)	12
Limpieza: suciedad, papeleras, contenedores, horarios,...	43
Contenedores	6
Solares	5
Desinfección calles COVID19	3
Cierre parques COVID 19	9
Jardines/Zonas verdes	12
Ruidos	5
Excrementos de perro	3
Otros	8
Total	109



## 2.2. LINEAVERDE

---

LíneaVerde Ciudad Real se ha convertido en una herramienta básica de participación y colaboración ciudadana con el servicio de Medioambiente.



LíneaVerde Ciudad Real es una herramienta para la ciudadanía. Por una parte ofrece un servicio de consultas medioambientales para empresas y particulares del municipio, que son respondidas por personal experto en un plazo máximo de 24 horas. Las consultas se pueden realizar por email ([info@lineaverdecidadreal.com](mailto:info@lineaverdecidadreal.com)), o bien a través del número de teléfono 902193768, en horario de 9 a 18h.

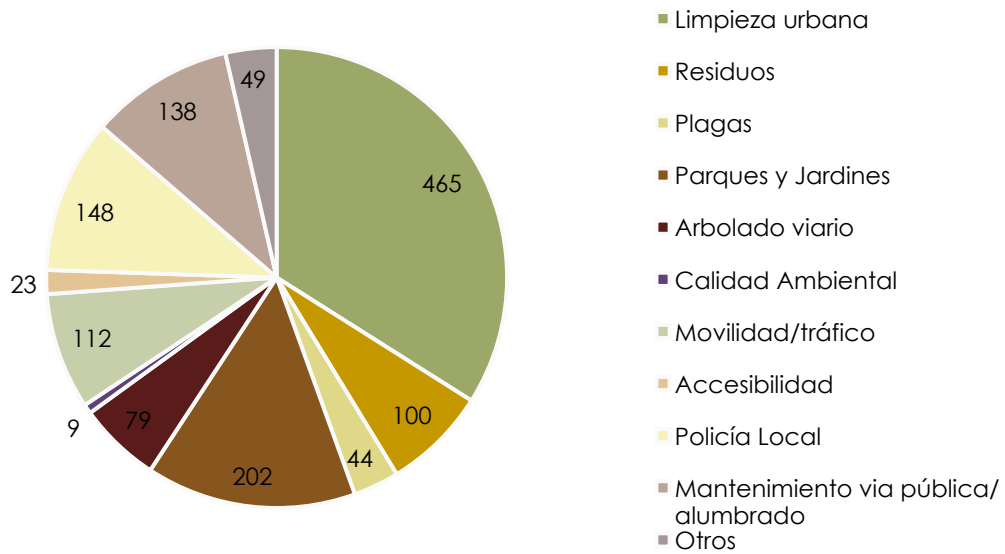
Aparte del servicio de consultas ambientales, dentro de la aplicación LíneaVerde, la ciudadanía puede poner en conocimiento del Ayuntamiento cualquier incidencia de la ciudad de una forma fácil y rápida en relación con el mantenimiento de la misma. Las incidencias se pueden enviar a través de la web [www.lineaverdecidadreal.com](http://www.lineaverdecidadreal.com), o bien desde el móvil, descargando la app LíneaVerde.

En el siguiente cuadro desglosamos las incidencias durante el año 2020.



<b>LIMPIEZA</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Limpieza urbana</b>	76	154	170	65	465
<b>Residuos</b>	24	20	23	33	100
<b>Plagas urbanas</b>	6	20	14	4	44
<b>ZONAS VERDES</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Parques y Jardines</b>	48	49	66	69	202
<b>Arbolado viario</b>	10	25	27	17	79
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Calidad Ambiental</b>	5	1	3		9
<b>MOVILIDAD</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Movilidad/Tráfico</b>	28	8	26	42	104
<b>Transporte público</b>	1	1	4	2	8
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Accesibilidad</b>	5	2	5	11	23
<b>POLICIA LOCAL</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Policía Local</b>	50	21	43	34	148
<b>VÍA PÚBLICA</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Alumbrado público</b>	4	5	17	18	14
<b>Mantenimiento vía pública</b>	56	30	56	82	224
<b>OTROS</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Otros</b>	15	9	14	11	49
<b>TOTAL</b>					
<b>1TRIM</b>	<b>2° TRIM</b>	<b>3TRIM</b>	<b>4°TRIM</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>328</b>	<b>345</b>	<b>468</b>	<b>358</b>	<b>1499</b>	





Durante el año 2020 se ha roto la tendencia ascendente de años anteriores de las incidencias recibidas a través de la aplicación, reduciéndose en 274.

Sumando las incidencias recibidas a través de la oficina del vecino y de LineaVerde, para el servicio de medioambiente en los últimos 5 años, los resultados son los siguientes:

<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>					
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>LIMPIEZA</b>	467	739	657	698	685
<b>ZONAS VERDES</b>	218	264	274	351	305
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>	52	29	33	25	15
<b>TOTAL</b>	<b>737</b>	<b>1032</b>	<b>964</b>	<b>1074</b>	<b>1005</b>

