

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
- ✓ A través de la Oficina del Vecino:
<http://ciudadreal.es/ciudadanos/oficina-delvecino.html>
- ✓ A través de la app LíneaVerde Ciudad Real:
<http://www.lineaverdec CiudadReal.com/>

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

2.1. OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 2021 respecto de los tres años anteriores se resume en la siguiente tabla:

	RECLAMACIONES				SUGERENCIAS			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
LIMPIEZA	86	72	76	63	1	4	2	14
ZONAS VERDES	42	35	24	36	6	9	1	21
CALIDAD AMBIENTAL	9	10	6	10	-	-	1	2
OTROS	8	12	3	4	2	4		
TOTAL	145	129	109	113	9	17	4	37

El desglose por materias de las reclamaciones recibidas en 2021 es el siguiente:

MOTIVO	Expedientes
Animales domésticos	10
Plagas urbanas (DDD)	15
Limpieza: suciedad, papeleras, contenedores, horarios,...	20
Contenedores	8
Solares	9
Terrazas	3
Jardines/Zonas verdes	36
Ruidos	6
Otros	6
Total	113

2.2. LINEAVERDE

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

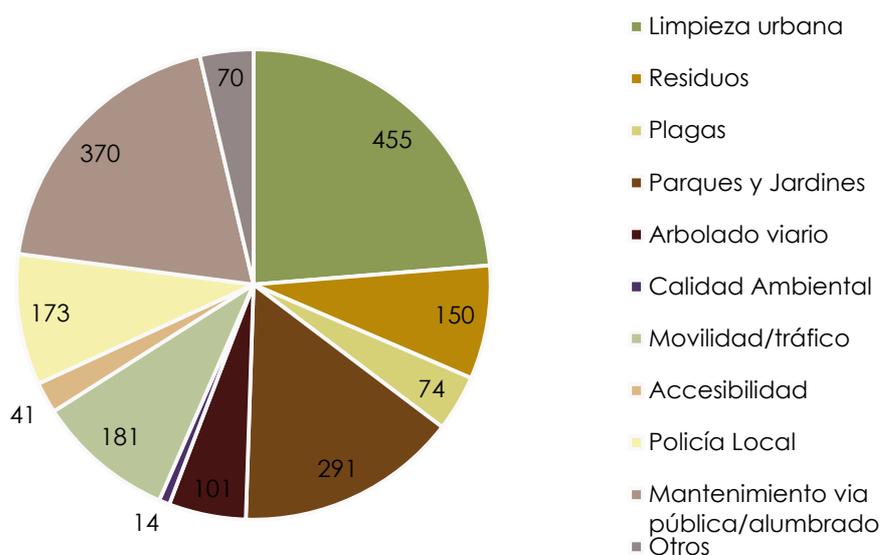


LíneaVerde Ciudad Real es una herramienta para la ciudadanía. Por una parte ofrece un servicio de consultas medioambientales para empresas y particulares del municipio, que son respondidas por personal experto en un plazo máximo de 24 horas. Las consultas pueden realizarse por email (info@lineaverdecidudadreal.com), 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.lineaverdecidudadreal.com, o bien desde el móvil, descargando la app LíneaVerde.

En el siguiente cuadro desglosamos las incidencias durante el año 2021.

LIMPIEZA					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Limpieza urbana	62	100	147	146	455
Residuos	29	40	44	37	150
Plagas urbanas	11	33	20	10	74
ZONAS VERDES					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Parques y Jardines	47	97	104	43	291
Arbolado viario	16	40	27	18	101
CALIDAD AMBIENTAL					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Calidad Ambiental	3	8	2	1	14
MOVILIDAD					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Movilidad/Tráfico	44	51	35	42	172
Transporte público	2	1	1	5	9
ACCESIBILIDAD					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Accesibilidad	12	8	7	14	41
POLICIA LOCAL					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Policía Local	27	67	36	43	173
VÍA PÚBLICA					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Alumbrado público	15	11	5	0	31
Mantenimiento vía pública	99	70	90	80	339
OTROS					
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.	TOTAL
Otros	12	14	20	24	70
TOTAL					
1TRIM	2° TRIM	3TRIM	4°TRIM	TOTAL	
379	540	538	463	1920	



Durante el año 2021 se ha producido un aumento de incidencias recibidas a través de la aplicación con respecto al año 2020 en un total de 321.

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

TOTAL INCIDENCIAS					
	2017	2018	2019	2020	2021
LIMPIEZA	739	657	698	685	693
ZONAS VERDES	264	274	351	305	413
CALIDAD AMBIENTAL	29	33	25	15	16
TOTAL	1032	964	1074	1005	1122

