

CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE MEDIOAMBIENTE

El ciudadano dispone de los siguientes canales de participación para hacernos llegar sus inquietudes:

- ↑ 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-del-vecino.html>
- ↑ A través de la aplicación LINEA VERDE CIUDAD REAL

Las tres primeras vías de participación se analizarán en cada una de las áreas de actuación, dedicando este apartado por su especial trascendencia a la Oficina del Vecino y a la Línea Verde.

2.1. OFICINA DEL VECINO

Para mejorar la calidad de sus servicios, el Ayuntamiento de Ciudad Real cuenta con una Oficina del Vecino, a través de la cual nos remiten sugerencias y reclamaciones, derivándose a Medioambiente aquellas de su competencia, las cuales son respondidas 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 2015 respecto de 2014 es la siguiente:

	RECLAMACIONES		SUGERENCIAS	
	2014	2015	2014	2015
LIMPIEZA	87	99	1	10
JARDINES	19	25	9	20
CALIDAD AMBIENTAL	20	26	1	0
TOTAL	135	150	13	30

El desglose por materias de las reclamaciones recibidas en 2015 es el siguiente:

MOTIVO	Exp.
Animales de compañía	3
DDD	12
Falta de limpieza	50
Jardines	25
Ocupación vp	5
Olores	5
Palomas	5
Residuos	19
Ruidos	16
Solares	10
	150

2.2. LINEA VERDE

Línea Verde Ciudad Real se ha convertido en una herramienta básica de participación y colaboración ciudadana con el Servicio de Medioambiente.

Línea Verde ciudad Real ofrece un servicio de consultas medioambientales para las empresas y ciudadanos del municipio, las cuales son respondidas por un grupo de expertos en un plazo máximo de 24 horas. Se puede acceder a Línea Verde a través de consulta “on line” (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 Línea Verde, los ciudadanos pueden poner en conocimiento de los responsables municipales 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 línea verde.

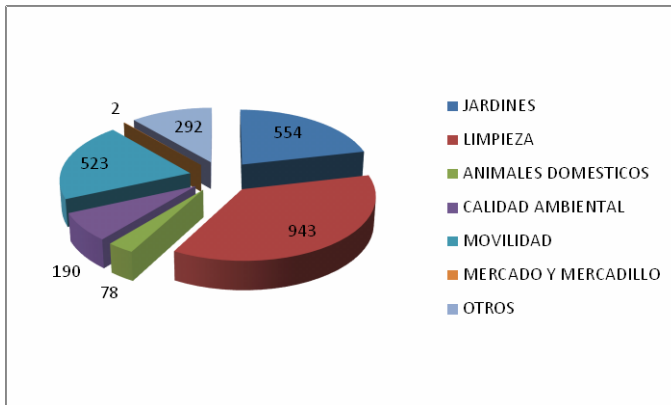
La relación de incidencias respecto del área en la que se encuadran es la siguiente:

AREA	2014	2015	ACUMULADO
JARDINES	206	203	554
LIMPIEZA	296	371	943
ANIMALES DOMESTICOS	33	28	78
CALIDAD AMBIENTAL	74	94	190
MOVILIDAD	197	217	523
MERCADO Y MERCADILLO	1	0	2
OTROS	92	83	292
TOTAL	899	996	2582

Durante el año 2015, las incidencias recibidas a través de la aplicación han aumentado en casi un centenar, suponiendo un incremento en un 10,79%.

Del total de incidencias recibidas, el 67% corresponden al Servicio de Medioambiente, correspondiendo el resto a otros servicios como movilidad, consumo y mercado, mantenimiento....

Valorándose por secciones, desde la puesta en marcha de la aplicación, desde el año 2013, hasta el 31 de diciembre de 2015, se obtiene el siguiente gráfico:



El mayor porcentaje de las incidencias, 53,42% son las relativas a Limpieza Viaria, seguidos de Jardines (31,38%) y Calidad Ambiental (10,73%).

Destacar el notable incremento del uso de esta herramienta que viene a agilizar la comunicación del ciudadano con los Servicios Municipales y que permite la pronta respuesta de estos últimos ante determinadas incidencias.