

DON MIGUEL ÁNGEL GIMENO ALMENAR, SECRETARIO GENERAL DEL PLENO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ESTA CIUDAD,

CERTIFICA:

Que el Pleno, en sesión ordinaria, celebrada el día 31 de Marzo de 2.016, en su PUNTO OCTAVO. INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES quedó enterado del siguiente informe, que fue aprobado por la Comisión Especial de sugerencias y Reclamaciones en sesión de 28 de marzo de 2016:

PROPUESTA

Desde la Concejalía de Participación Ciudadana se quiere hacer constar en este informe anual para la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones algunas de las reformas llevadas a cabo para mejorar el funcionamiento y utilidad de la misma.

En primer lugar, se ha añadido una pestaña más en la tramitación de la reclamación o sugerencia relativa a la "solución adoptada", importante para conocer el estado de la misma y para que la información que llega al vecino o vecina sea mucho más efectiva.

Destacar igualmente que se ha modificado el nombre de la oficina administrativa y de gestión que se encarga del registro y la tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas. Remarcando la importancia de un lenguaje inclusivo, actualmente la "Oficina del Vecino" ha modificado su nombre por "Oficina de Sugerencias y Reclamaciones.

Por último, estamos trabajando para que en mayo la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias esté incluida dentro del catálogo de aplicaciones de administración electrónica municipal. Haremos una revisión de los campos para también incluir una petición de la Comisión de Accesibilidad del Ayuntamiento de Ciudad Real donde consideraban muy importante habilitar un área específica de accesibilidad para hacer cualquier reclamación y/o sugerencia referida a este asunto.

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, por lo que procede elevar a la Comisión propuesta para adopción de acuerdo en los siguientes términos:

PRIMERO.- Aprobación del Informe anual de sugerencias y reclamaciones elaborado por la Oficialía Mayor, cuyo contenido se adjunta a esta propuesta.

SEGUNDO.- Dar cuenta del informe al Pleno de este Ayuntamiento, una vez aprobado por la Comisión Especial de sugerencias y Reclamaciones.



TOTAL

(Ciudad Real, 15 de marzo de 2016.-//Sara Susana Martínez Arcos.-Concejala de Participación Ciudadana, Juventud, Infancia y Consumo)

INFORME ANUAL 2.015

1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

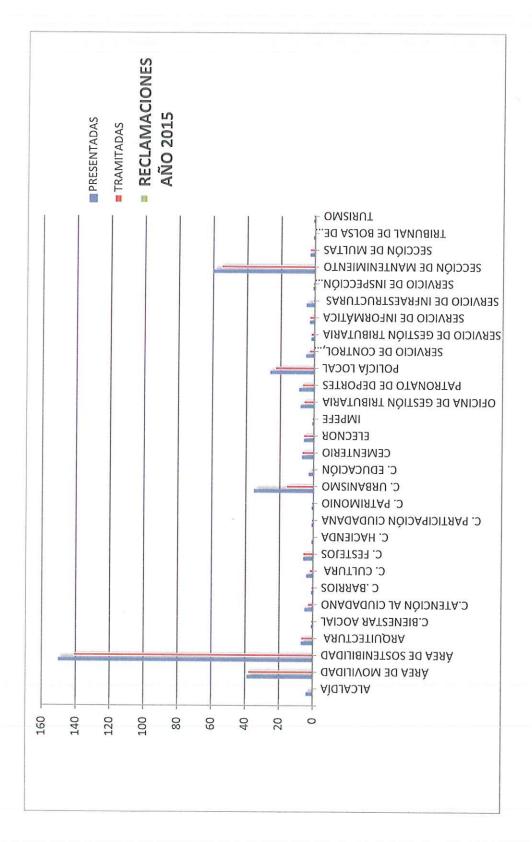
RECLAMACIONES AÑO 2015

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ALCALDÍA	4	0
ÁREA DE MOVILIDAD	39	38
ÁREA DE SOSTENIBILIDAD	150	141
ARQUITECTURA	7	7
C.BIENESTAR AOCIAL	1	1
C.ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	3
C .BARRIOS	1	1
C. CULTURA	4	2
C. FESTEJOS	6	6
C. HACIENDA	1	0
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1
C. PATRIMONIO	1	1
C. URBANISMO	35	16
C. EDUCACIÓN	3	1
CEMENTERIO	7	7
ELECNOR	6	6
IMPEFE	1	1
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	8	6
PATRONATO DE DEPORTES	9	7
POLICÍA LOCAL	26	23
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E		
INSPECCIÓN	5	3
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	2	2
SERVICIO DE INFORMÁTICA	3	3
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	5	1
SERVICIO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA	1	1
SECCIÓN DE MANTENIMIENTO	60	55
SECCIÓN DE MULTAS	3	3
TRIBUNAL DE BOLSA DE OPERARIOS	1	0
TURISMO	1	1

396

337



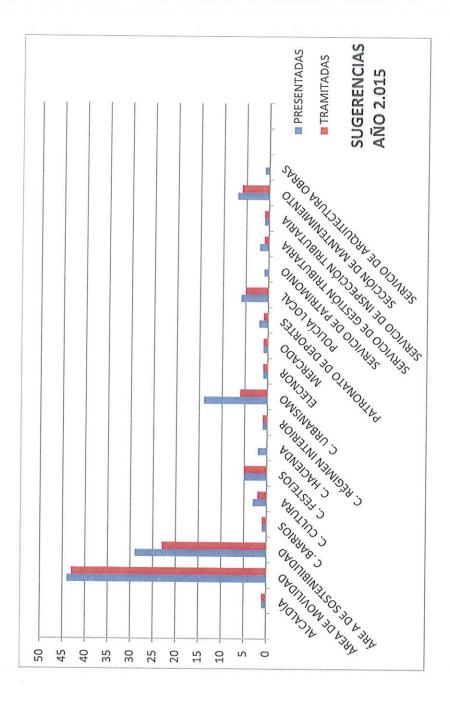


cr



SUGERENCIAS AÑO 2015

	PRESENTADAS	TRAMITADAS
ALCALDÍA	1	1
ÁREA DE MOVILIDAD	44	43
ÁRE A DE SOSTENIBILIDAD	29	23
C .BARRIOS	1	1
C. CULTURA	3	2
C. FESTEJOS	5	5
C. HACIENDA	2	0
C. RÉGIMEN INTERIOR	1	1
C. URBANISMO	14	6
ELECNOR	<u> </u>	1
MERCADO	1	1
PATRONATO DE DEPORTES	2	1
POLICÍA LOCAL	6	5
SERVICIO DE PATRIMONIO	1	0
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	2	1
SERVICIO DE INSPECCIÓN TRIBUTARIA	1	1
SECCIÓN DE MANTENIMIENTO	7	6
SERVICIO DE ARQUITECTURA OBRAS	1	0
TOTAL	122	98

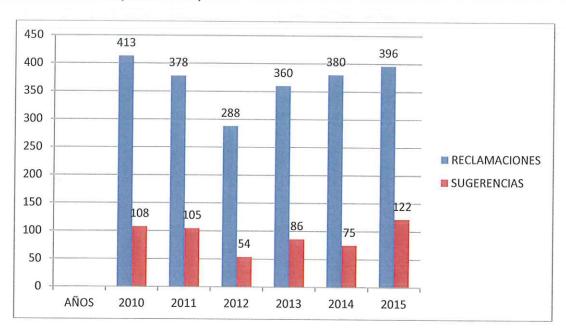


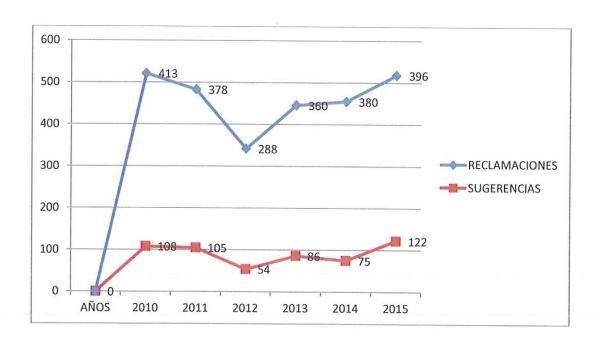


S



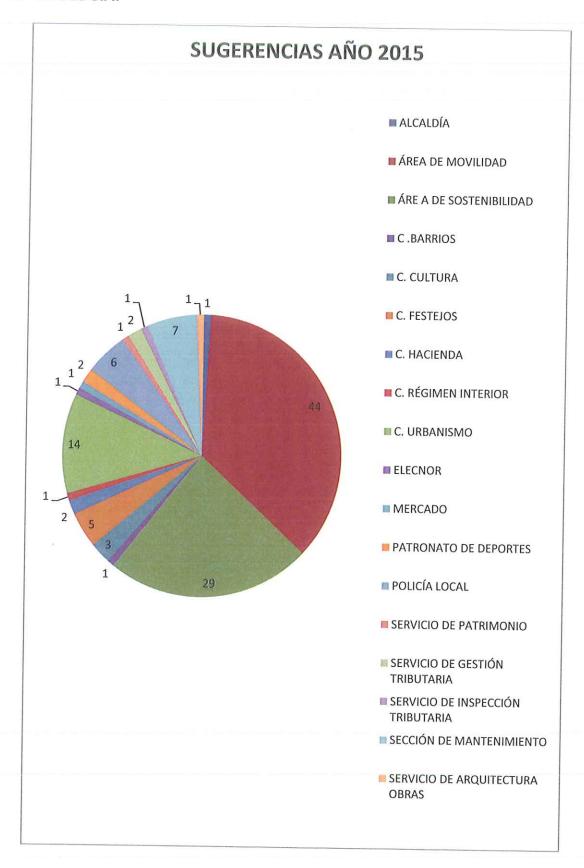
Evolución anual (2010-2015)





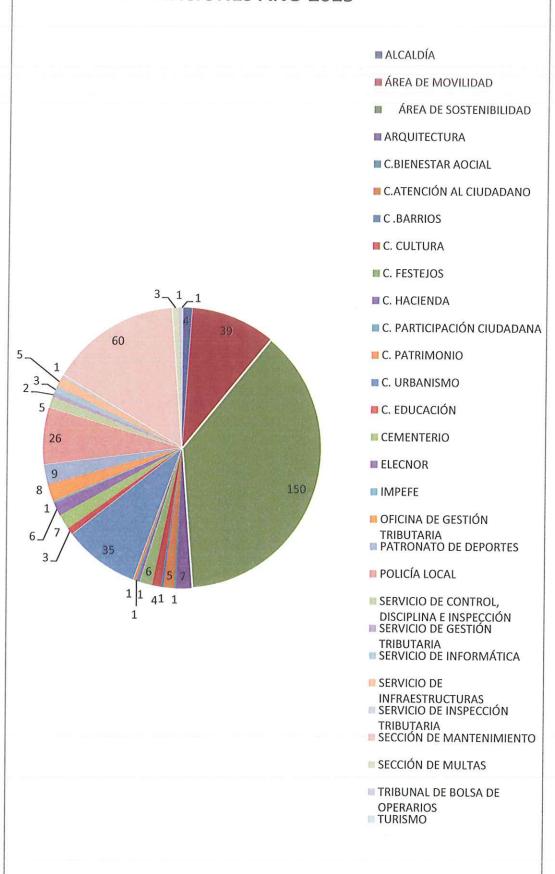


2. TIPOLOGÍA:





RECLAMACIONES AÑO 2015





a. Sugerencias

Área de Movilidad:

El mayor número de sugerencias están referidas a la problemática surgida tras la reestructuración de las líneas de autobuses, en cuanto a la eliminación de algunos de los horarios de frecuencia de paso sobre todo en la zona del Anejo de Las Casas y de paradas en el casco urbano, por alteración de recorridos.

Igualmente se traslada la preocupación por la seguridad de peatones, demandando la instalación de resaltos y otros elementos de señalización.

En cuanto a los usuarios de bicicletas se sugiere la instalación de señalización indicativa, de aparcamientos, la instalación de carril-bici por la calzada; así como la realización de campañas informativas.

En alguna de las sugerencias se plantea la puesta en marcha de la tarjeta de la ORA para comerciantes.

Área de Sostenibilidad:

Se sugiere el restablecimiento del servicio de recogida domiciliaria de basura; también diversas cuestiones sobre utilización de parques infantiles, soterramiento o ubicación de contenedores, adecuación de espacios abiertos para perros, pipicanes, cementerio de mascotas, instalación de puntos de reciclaje, poda de árboles, etc.

C. Urbanismo:

El mayor no de sugerencia versan sobre la adecuación o pavimentación de vías pública y zonas ajardinadas; el resto plantean ahorro en alumbrado, restauración de alumbrado, etc

Sección de Mantenimiento:

La mayoría de ellas, proponen el aumento de los puntos de alumbrado público, las restantes, la instalación puntual de mobiliario urbano, y la adecuación de viario.

Policía Local:

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

Concejalía de Festejos:

Se plantea la modificación de la ubicación y de los horarios de la fiesta de la Pandorga; la limitación de horarios y mejora de conciertos en feria de Agosto.



Concejalía de Cultura:

Se propone la modificación de los horarios de los espectáculos teatrales, la promoción de la figura de Mónico Sánchez, y la posibilidad de recuperar las vidrieras en carretera de Fuensanta, 7.

El resto de sugerencias de Concejalías y Servicios, es muy reducida en número, uno o dos a lo sumo, por cada una de ellas, y se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Arquitectura obras: Asfaltados de calle.

Alcaldía: Modificación o cierre de la televisión local.

C. Barrios: Reducción de las instalaciones de atracciones de feria en el Barrio de los Ángeles.

C. Hacienda: Localización de la oficina de Gestión Tributaria en el edificio del Mercado, y posibilidad de eliminar la tasa del cementerio.

C. Régimen Interior: Localización de la Oficina de Gestión Tributaria en el mismo edificio del Registro General.

Elecnor: Instalación de punto de luz en viario público.

Mercado: Instalación de zona gourmet en el Mercado de Abastos.

Patronato de Deportes: Limpieza del campo de fútbol de Las Casas.

Servicio de Patrimonio: Retirada del Kiosco de prensa vacío de la Plaza Puerta de Alarcos.

Servicio de Gestión Tributaria: Renovación automática anual de las bonificaciones por familia numerosa en el IBI y en la tasa de abastecimiento domiciliario de agua potable.

Servicio de Inspección Tributaria: Tramitación de baja de vado permanente.

b. Reclamaciones

Área de Sostenibilidad:

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 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, procesionaria, ratas, palomas, etc.

De carácter minoritario son las relativas a problemas derivados de horarios de locales de ocio, horarios de limpieza, salidas de humos, molestias de terrazas de verano, recogida domiciliaria de basura, olores derivados de crematorio, 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 el estado del mobiliario urbano y las deficiencias en las tapas de arquetas de redes de suministro.

El resto de reclamaciones, más reducidas en número, están vinculadas a escasa iluminación de viario, mal funcionamiento de semáforos, farolas fundidas, charcos y acumulación de agua en la vía pública, falta de rótulos indicativos de calles, 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 aplicación bus-real, y las correspondientes a la renovación de la tarjeta de residentes.

El resto está referido entre otras materias a señalización carril-bici, falta de parada de autobús, imposibilidad de recarga de bono bus en línea 6, falta de paso de líneas de autobús urbano, deficiencias de pasos de peatones, exceso de velocidad en vías públicas, deficiencias del funcionamiento de semáforos, etc.

Concejalía de Urbanismo:

El mayor número de reclamaciones corresponde a falta de iluminación en viario público, y al mal estado de mantenimiento de vías públicas.

Con menor repercusión se plantean cuestiones relativas a cortes de agua, situación de zona del Parking del Torreón, falta de contestación a escritos, localización de la llave del cementerio de Valverde, 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; el resto con menor número, tratan de materias tales como reclamación sobre Agente de policía local, vehículos circulando por aceras, personas que duermen en la calle, cruce de peatones fuera de zona permitida, falta de vigilancia, vehículos mal estacionados, y perros sueltos.

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

Patronato de Deportes: Generalmente se trata de cuestiones puntuales derivadas de la puesta en funcionamiento de las instalaciones de piscinas: Niveles altos de cloro en piscina, hormigas en césped, falta de refrigeración de gradas de piscina cubierta, desperfectos en instalaciones de Playa del Vicario, etc.

Oficina de Gestión tributaria: reclamaciones sobre subidas del IBI, y deficiencias en notificaciones.

Cementerio: mal estado de limpieza y mantenimiento de zonas del cementerio, y daños en lápidas.

Servicio de Arquitectura-Obras: Deficiencias en el viario, acerados y pasos de peatones.

Elecnor: Farolas fundidas, Baja luminosidad y falta de alumbrado en viario.

Concejalía de Atención al ciudadano: Mal funcionamiento de la ventanilla virtual, falta de personal en la oficina de atención al ciudadano y reclamaciones sobre funcionarios.

Concejalía de Festejos: Participación de charanga en acto de ofrenda a la Virgen del Prado, molestias de la feria de día en la zona de Torreón del Alcázar, cambio de ubicación de las casetas de la feria de agosto, etc

Servicio de Control, Disciplina e Inspección: La mayoría de ellas responden a incidentes entre particulares por ejecución de obras.

Servicio de Infraestructuras: mal funcionamiento de la red de saneamiento.

Alcaldía: contratación de personal eventual y personal laboral.

Concejalía de Cultura: celebración de festejos taurinos, horario de cursos, etc



Concejalía de Educación: carnet de estudiantes del autobús urbano y retraso de inicio de actividad la Escuela Municipal de Idiomas.

Servicio de Informática: deficiencias en tramitación electrónica y falta de actualización de página web.

Sección de Multas: Multas en zona azul y ausencia de personal en oficina.

Concejalía de Bienestar Social: quejas por atención recibida en tramitación del servicio de ayuda a domicilio.

Concejalía de Barrios: imposibilidad de montar chiringuito en las fiestas de Santiago.

Concejalía de Hacienda: cuantía de tasas de licencia de apertura de establecimientos.

Concejalía de Participación Ciudadana: falta de representación del Ayuntamiento en el Anejo de Las Casas.

Concejalía de Patrimonio: Molestias por ubicación de carpas en Plaza de la Constitución.

Impefe: discrepancias con baremo de Planes de Empleo.

Servicio de Gestión Tributaria: reclamación sobre subida del IBI y pago de Tasa por baja de vehículo.

Servicio de Inspección Tributaria: reclamación sobre recibo de vado permanente.

Tribunal de Bolsa de operarios: reclamación sobre utilización de carpetas en prueba de bolsa de operarios.

Turismo: Inexistencia de Oficina de Turismo en la Estación del Ave.

3. NO ADMITIDAS:

Reclamaciones:

- 2, por exceder su contenido de la competencia municipal. (art. 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.

Por último, destacar la comunicación existente por parte de los servicios municipales con los vecinos afectados para conocer y solucionar la problemática planteada, sobre todo en aquellos que mayor volumen de incidencias registran.

(Ciudad Real, 1 de marzo de 2016.-//EL OFICIAL MAYOR.-José María Osuna Baena)

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 Excma. Sra. Alcaldesa, en Ciudad Real a seis de Abril de dos mil dieciséis.

Vº Bº

