

## 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.lineaverdecidadreal.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 del Vecino, a través de la cual nos remiten sugerencias y reclamaciones. Se derivan a Medioambiente las que son de nuestra competencia, y 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 2019 respecto de los tres años anteriores se resume en la siguiente tabla:

	RECLAMACIONES				SUGERENCIAS			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
<b>LIMPIEZA</b>	67	94	86	<b>72</b>	8	9	1	<b>4</b>
<b>ZONAS VERDES</b>	38	39	42	<b>35</b>	11	17	6	<b>9</b>
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>	15	7	9	<b>10</b>	1	—	—	—
<b>ANIMALES</b>	1	12	5	<b>6</b>	—	3	1	<b>4</b>
<b>OTROS</b>	—	3	3	<b>6</b>	—	2	1	—
<b>TOTAL</b>	120	155	145	<b>129</b>	20	31	9	<b>17</b>

El desglose por materias de las reclamaciones recibidas en 2019 es el siguiente:

MOTIVO	Expedientes
Animales	6
Plagas urbanas (DDD)	11
Limpieza: suciedad, papeleras, horarios,...	53
Jardines/Zonas verdes	35
Terrazas	6
Ruidos	4
Excrementos de perro	8
Otros	6
Total	129

## 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@lineaverdeciudadreal.com](mailto:info@lineaverdeciudadreal.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.lineaverdeciudadreal.com](http://www.lineaverdeciudadreal.com), o bien desde el móvil, descargando la app LíneaVerde.

En el siguiente cuadro desglosamos las incidencias durante el año 2019.



<b>LIMPIEZA</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Limpieza urbana</b>	100	113	153	85	451
<b>Residuos</b>	18	18	50	32	118
<b>Plagas urbanas</b>	8	21	19	9	57
<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>	40	60	69	32	201
<b>Arbolado viario</b>	18	42	26	29	116
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Calidad Ambiental</b>	8	4	2	1	15
<b>MOVILIDAD</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Movilidad/Tráfico</b>	37	25	32	42	135
<b>Transporte público</b>	4	7	1	1	13
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Accesibilidad</b>	7	7	8	11	33
<b>POLICIA LOCAL</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Policía Local</b>	56	56	31	51	197
<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	6	14	33	57
<b>Mantenimiento vía pública</b>	79	76	81	59	297
<b>OTROS</b>					
	<b>1 TRIM.</b>	<b>2TRIM.</b>	<b>3TRIM.</b>	<b>4TRIM.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Otros</b>	33	19	13	18	83
<b>TOTAL</b>					
<b>1TRIM</b>	<b>2° TRIM</b>	<b>3TRIM</b>	<b>4°TRIM</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>412</b>	<b>454</b>	<b>499</b>	<b>403</b>	<b>1773</b>	



Durante el año 2019, las incidencias recibidas a través de la aplicación han continuado su tendencia ascendente (se recibieron 120 más que el año anterior), hecho motivado, tanto por la difusión de la herramienta entre la población como por la implicación de otros servicios municipales, como pueden ser mantenimiento, policía local o accesibilidad.

Sumando las quejas 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 QUEJAS</b>					
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>LIMPIEZA</b>	470	467	739	657	698
<b>ZONAS VERDES</b>	228	218	264	274	351
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>	120	52	29	33	25
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>737</b>	<b>1032</b>	<b>964</b>	<b>1074</b>

