

2. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE MEDIOAMBIENTE

La ciudadanía 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

En este apartado nos centraremos, 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 2018 respecto de los tres años anteriores en la siguiente tabla:

	RECLAMACIONES				SUGERENCIAS			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
LIMPIEZA	99	67	94	87	10	8	9	1
ZONAS VERDES	25	38	39	42	20	11	17	6
CALIDAD AMBIENTAL	26	15	7	9	0	1	—	
ANIMALES	—	1	12	5	6	—	3	1
OTROS	—	—	3	3	—	—	2	1
TOTAL	150	120	155	146	30	20	31	9

El desglose por materias de las reclamaciones recibidas en 2018 es el siguiente:

MOTIVO	Exp.
Animales	5
DDD	15
Limpieza: suciedad, papeleras, horarios,...	66
Jardines/Zonas verdes	42
Terrazas	6
Ruidos	3
Excrementos de perro	7
Otros	3
Total	146

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 empresas y particulares del municipio, las cuales son respondidas por personal experto 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, 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 línea verde.

En el siguiente cuadro puede observarse el desglose de las incidencias durante el año 2018.

LIMPIEZA				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Limpieza urbana	54	113	156	104
Residuos	17	25	21	17
Plagas urbanas	5	28	27	3
ZONAS VERDES				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Parques y Jardines	19	37	62	20
Arbolado viario	18	26	33	17
CALIDAD AMBIENTAL				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Calidad Ambiental	1	5	4	14

MOVILIDAD				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Movilidad/Tráfico	26	23	30	32
Transporte público	1	2	3	3
ACCESIBILIDAD				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Accesibilidad	3	5	9	5
POLICIA LOCAL				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Policía Local	20	57	40	49
OTROS				
	1 TRIM.	2TRIM.	3TRIM.	4TRIM.
Alumbrado público	8	6	11	9
Mantenimiento vía pública	108	68	49	69
Otros	31	62	53	45
TOTAL				
1TRIM	2º TRIM	3TRIM	4ºTRIM	TOTAL
311	457	498	387	1653

Durante el año 2018, las incidencias recibidas a través de la aplicación han continuado su tendencia ascendente, habiéndose recibido 375 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 en la misma, como pueden ser mantenimiento policía local o accesibilidad.