

**CERTIFICADO
PLENO**

**DON JOAQUÍN AVILÉS MORALES, SECRETARIO GENERAL DE PLENO DEL
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL**

CERTIFICA: Que, el **PLENO** en la **sesión ORDINARIA** el día **25 de abril de 2025**, en su **PUNTO CUARTO.- DACIÓN DE CUENTA DE APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AÑO 2.024**, quedó enterado de la aprobación en la sesión de la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones de fecha 25 de marzo de 2.025 de la siguiente:

PROPUESTA

La elaboración del informe anual, ha sido llevada a cabo para dar cumplimiento a los artículos 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y 13 del actual Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

"Artículo 132 Defensa de los derechos de los vecinos

1. Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

...

3. La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen".

"Artículo 13.

1. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones emitirá, dentro del primer trimestre del año, un informe anual en el cual dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos a la atención al ciudadano. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



Ciudad Real
AYUNTAMIENTO

Nº 10/2025

CERTIFICADO PLENO

cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

2. En el informe anual nunca constarán los datos personales de las personas reclamantes.

3. Del informe anual, una vez aprobado por la Comisión, se dará cuenta al Pleno."

En consecuencia, procede elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones, propuesta para adopción de acuerdo en los siguientes términos:

PRIMERO.- Aprobación del Informe anual de sugerencias y reclamaciones del año 2024, elaborado por la Oficialía Mayor, cuyo contenido se adjunta como documentación anexa a esta propuesta.

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

Y para que conste y surta los efectos oportunos, se expide la presente Certificación, sin perjuicio de los efectos prevenidos en la legislación vigente, de Orden y con el Visto Bueno de la Presidencia.

Documento firmado electrónicamente según legislación vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.

Sede electrónica <http://www.ciudadreal.es>

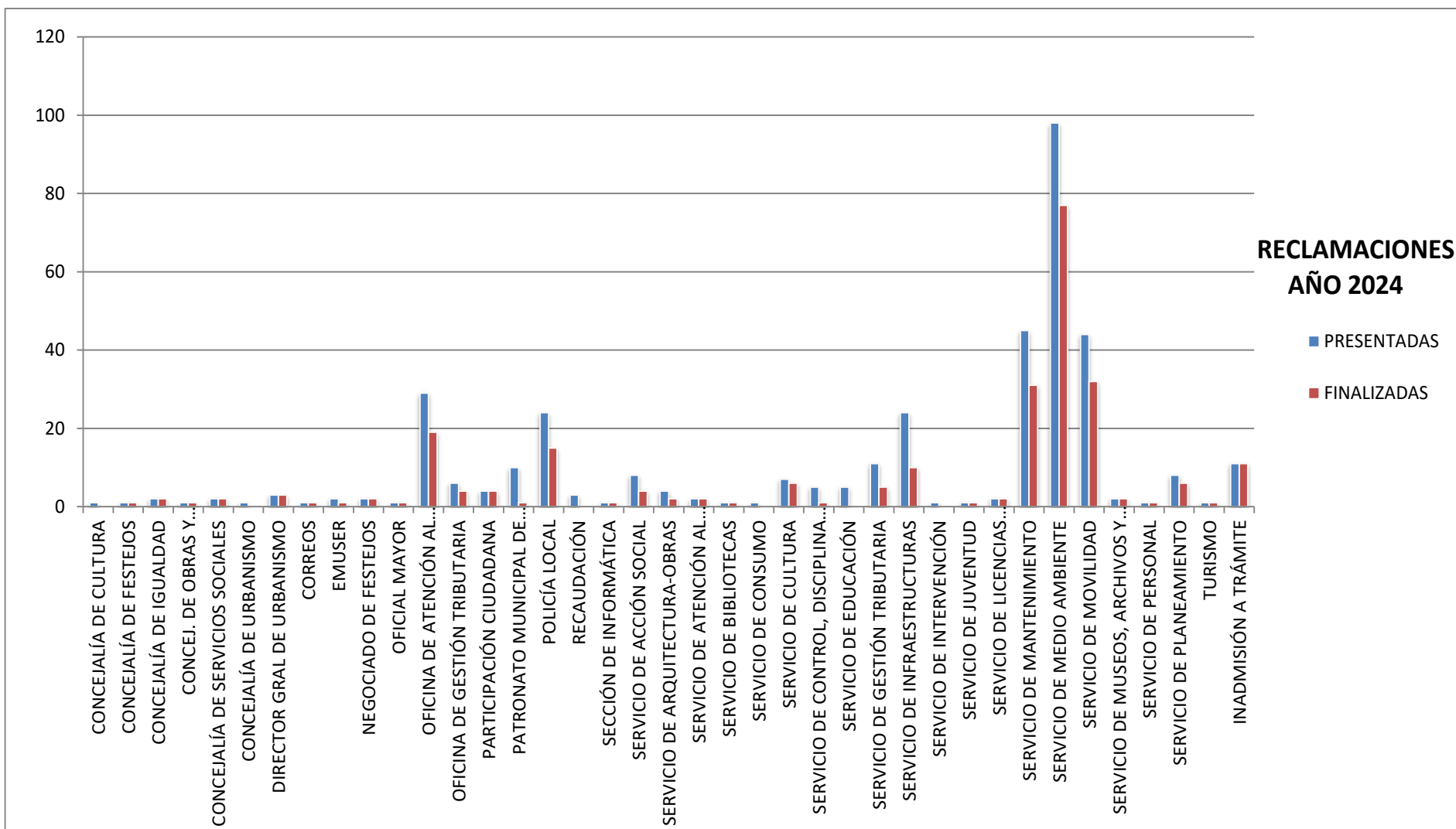
Pág. 2

INFORME ANUAL 2.024

1. NÚMERO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

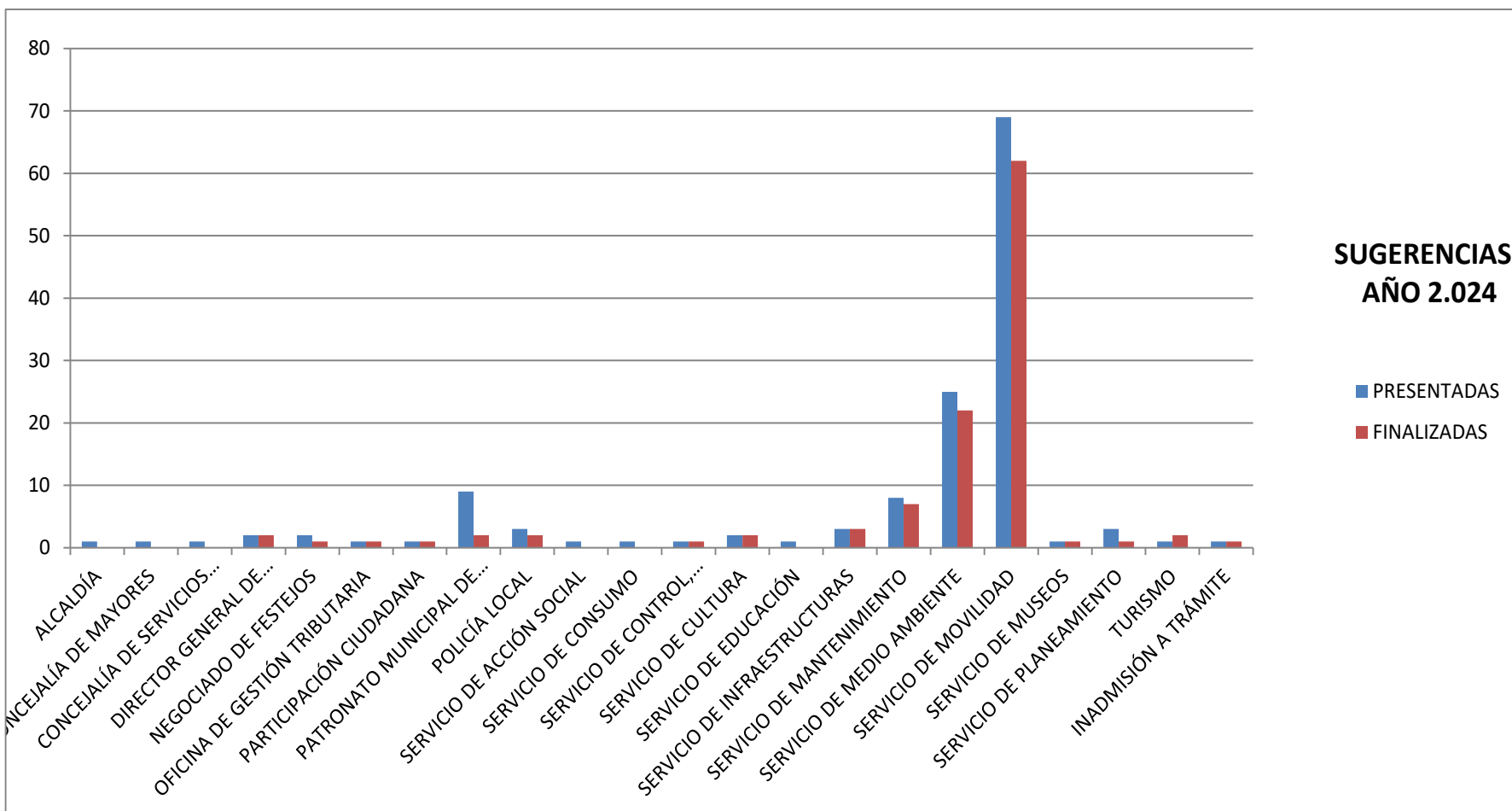
<u>Nº RECLAMACIONES AÑO 2024</u>		
	PRESENTADAS	FINALIZADAS
CONCEJALÍA DE CULTURA	1	0
CONCEJALÍA DE FESTEJOS	1	1
CONCEJALÍA DE IGUALDAD	2	2
CONCEJ. DE OBRAS Y MANTENIMIENTO	1	1
CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES	2	2
CONCEJALÍA DE URBANISMO	1	0
DIRECTOR GRAL DE URBANISMO	3	3
CORREOS	1	1
EMUSER	2	1
NEGOCIADO DE FESTEJOS	2	2
OFICIAL MAYOR	1	1
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29	19
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	6	4
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	4
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	10	1
POLICÍA LOCAL	24	15
RECAUDACIÓN	3	0
SECCIÓN DE INFORMÁTICA	1	1
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	8	4
SERVICIO DE ARQUITECTURA-OBRA	4	2
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	2
SERVICIO DE CONSUMO	1	0
SERVICIO DE CULTURA	7	6
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSP.	5	1
SERVICIO DE EDUCACIÓN	5	0
SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	11	5
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	24	10
SERVICIO DE INTERVENCIÓN	1	0
SERVICIO DE JUVENTUD	1	1
SERVICIO DE LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	2
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	45	31

SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	98	77
SERVICIO DE MOVILIDAD	44	32
SERVICIO DE MUSEOS, ARCHIVOS Y PATRIM.	2	2
SERVICIO DE PERSONAL	1	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	8	6
TURISMO	1	1
INADMISIÓN A TRÁMITE	11	11
TOTAL	375	252

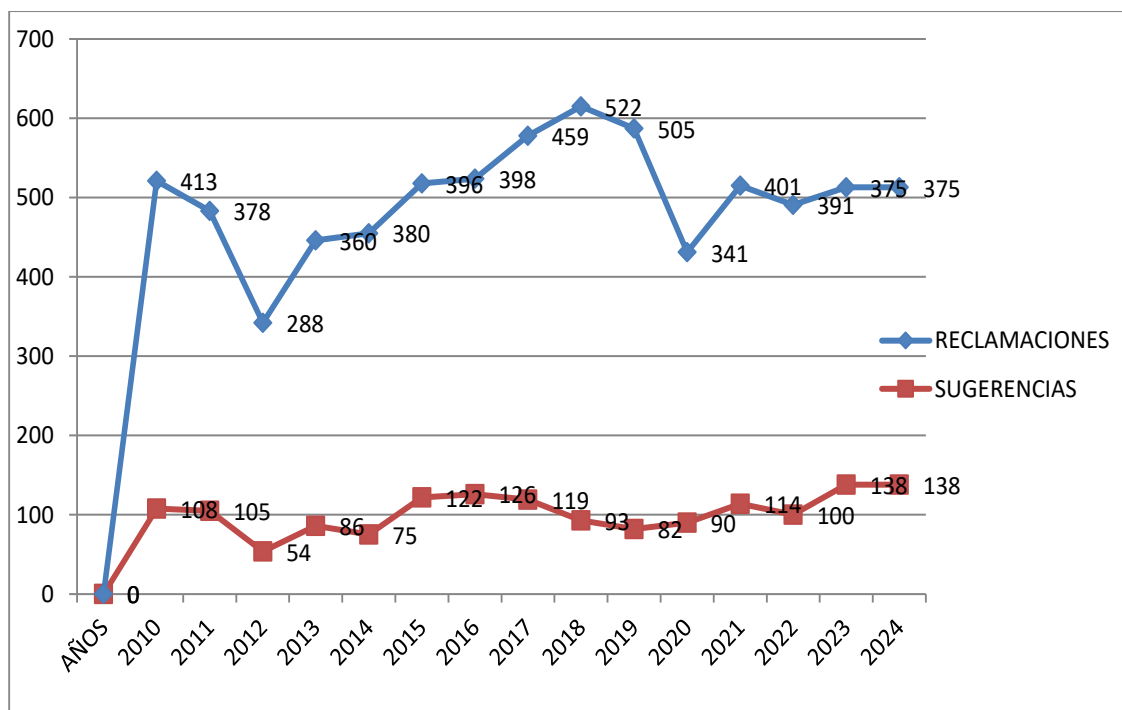
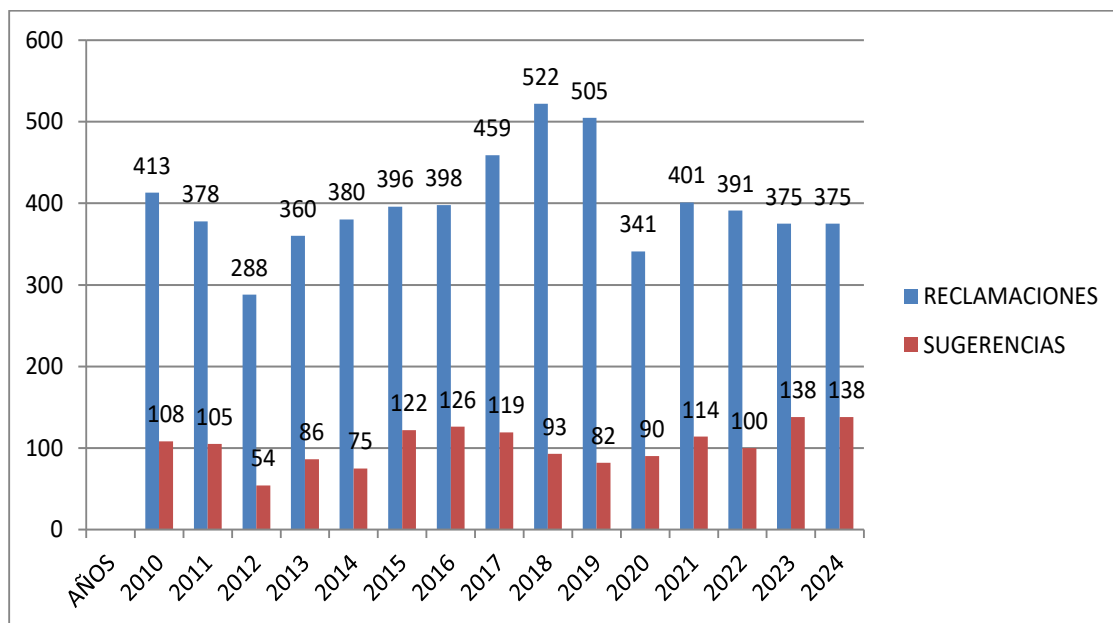


<u>Nº SUGERENCIAS AÑO 2024</u>		
	PRESENTADAS	FINALIZADAS
ALCALDÍA	1	0
CONCEJALÍA DE MAYORES	1	0
CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES	1	0
DIRECTOR GENERAL DE URBANISMO	2	2
NEGOCIADO DE FESTEJOS	2	1
OFICINA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1
PATRONATO MUNICIPAL DE DEPORTES	9	2
POLICÍA LOCAL	3	2
SERVICIO DE ACCIÓN SOCIAL	1	0
SERVICIO DE CONSUMO	1	0
SERVICIO DE CONTROL, DISCIPLINA E INSPECCIÓN	1	1
SERVICIO DE CULTURA	2	2
SERVICIO DE EDUCACIÓN	1	0
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS	3	3
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	8	7
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	25	22
SERVICIO DE MOVILIDAD	69	62
SERVICIO DE MUSEOS	1	1
SERVICIO DE PLANEAMIENTO	3	1

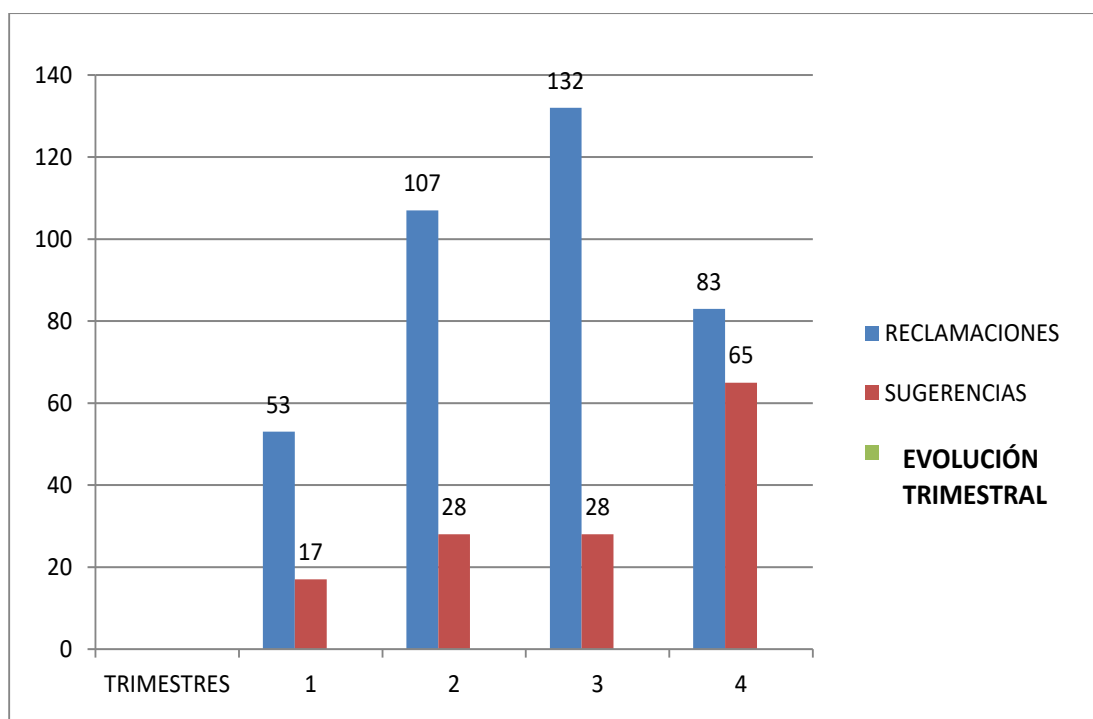
TURISMO	1	1
INADMISIÓN A TRÁMITE	1	1
TOTAL	138	110



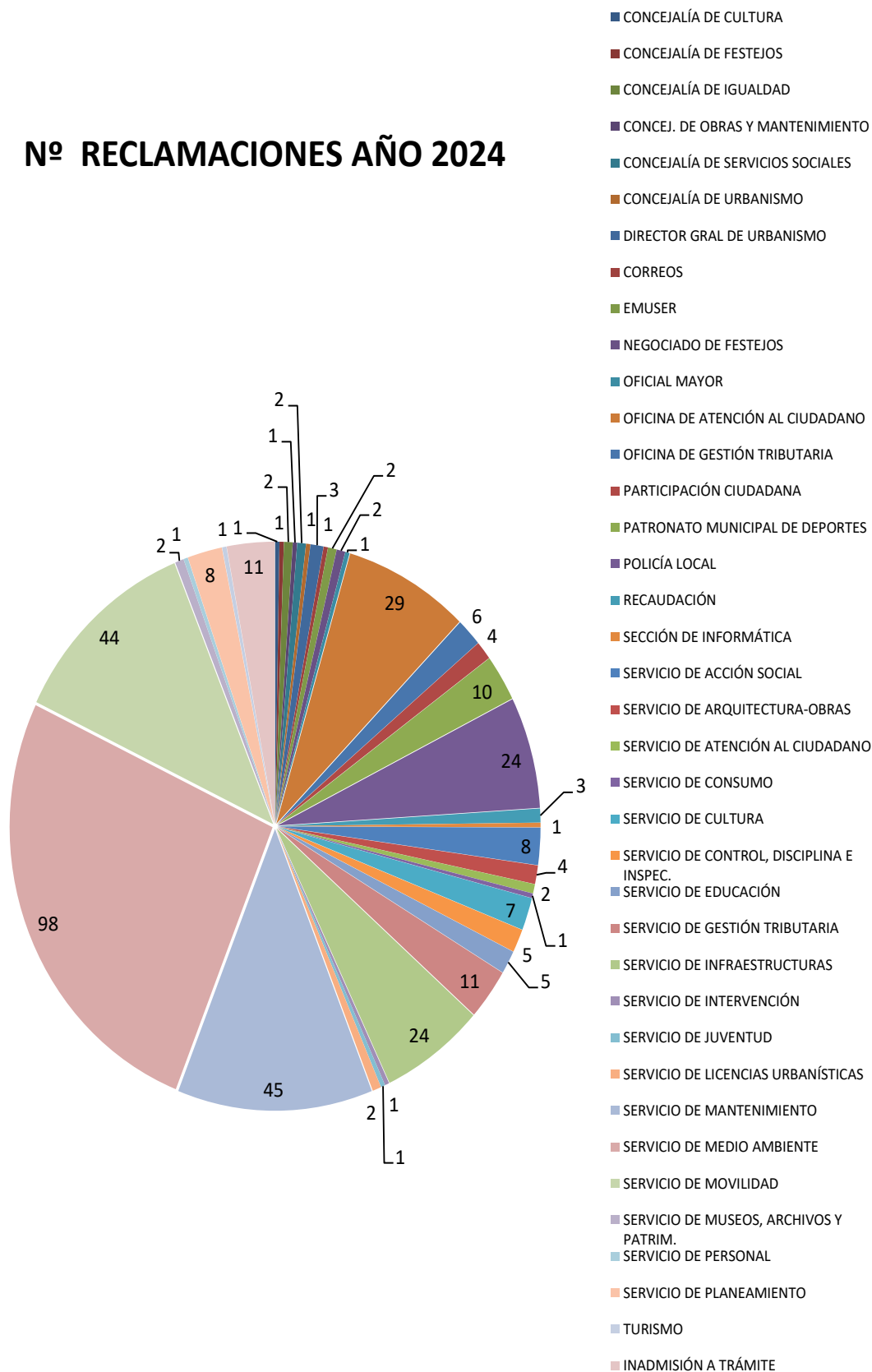
Evolución anual (2010-2024)



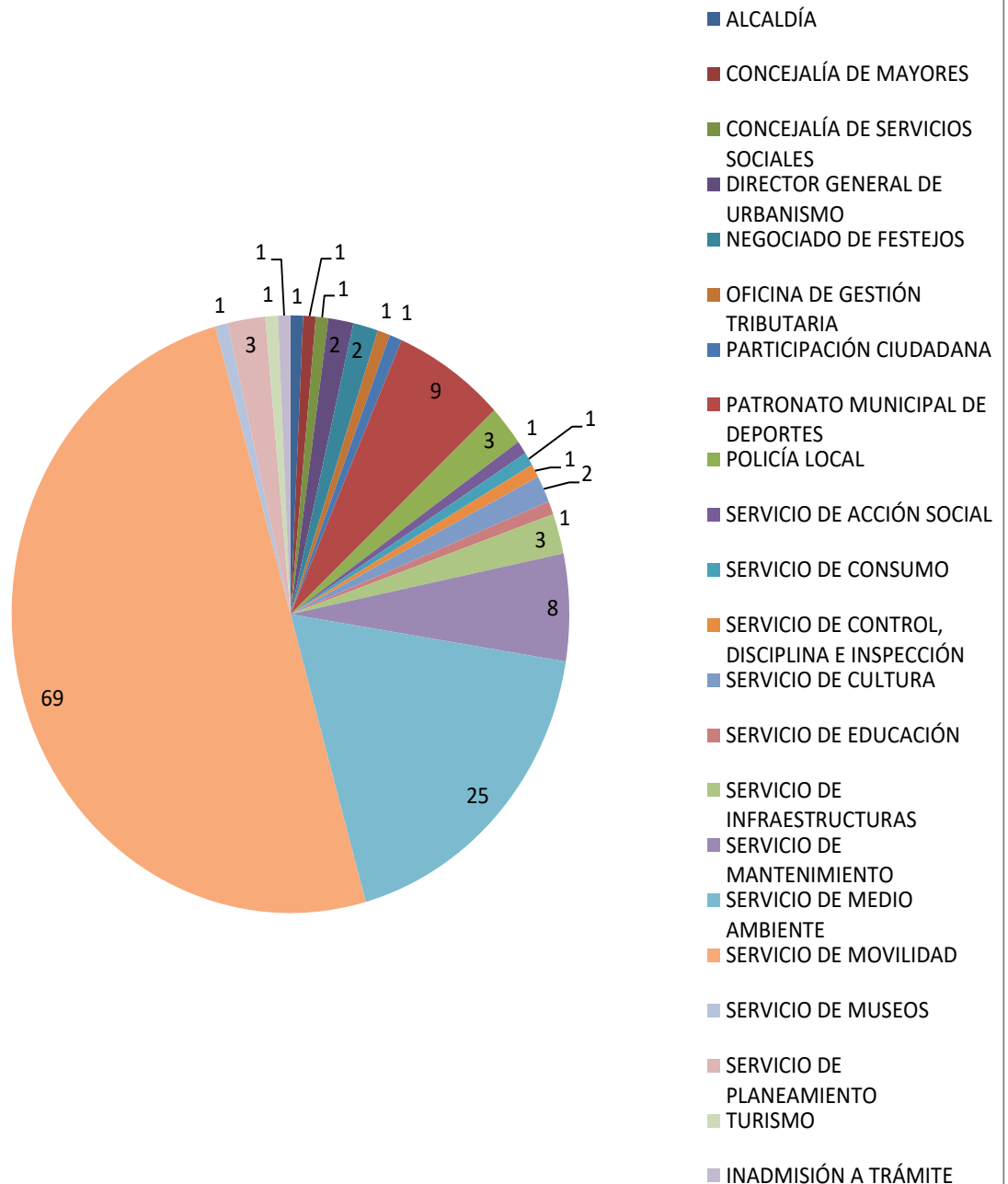
Evolución trimestral año 2024



2. TIPOLOGÍA



Nº SUGERENCIAS AÑO 2024



a. SUGERENCIAS

Servicio de Movilidad:

El mayor número de sugerencias, están referidas a la preocupación por la seguridad de los peatones, demandando la instalación de semáforos y resaltos en la vía pública, cambio de ubicación de pasos de peatones, sincronización de semáforos, instalación y cambio de señalización horizontal y vertical, instalación de cámaras de vigilancia, reordenación del tráfico en vías públicas, etc

Igualmente como en años anteriores, otro bloque importante está referido al transporte público urbano, en concreto al cambio y al establecimiento de paradas, instalación de marquesinas y bancos en paradas, pago con tarjeta del autobús urbano, a la ampliación del recorrido de líneas de autobuses.

Se formulan igualmente sugerencias referentes a la habilitación de aparcamientos disuasorios y de carga y descarga, instalación de aparcamientos para motocicletas, etc

Así mismo referentes a escasez de medios disponibles del servicio de taxis; instalación de paneles de horario y temperatura, etc

Servicio de Medio Ambiente:

El mayor número de sugerencias está referido a mejoras y deficiencias de las instalaciones de los parques, jardines: en concreto sobre inspección, plantación de especies no alergénicas, poda del arbolado, daños causados al viario por raíces, instalación de aseos en la vía verde, limpieza de pipican, instalación de pipican, renovación de instalaciones de parques infantiles, instalación de columpios para bebés, etc

Así mismo se formulan sugerencias referentes a instalación y cambio de ubicación de contenedores, instalación de huerto urbano, ocupación excesiva de terraza de establecimiento de hostelería, desinfección de acerados, etc.

Patronato de Deportes:

El número mayor de sugerencias, están referidas al establecimiento de un servicio de seguridad en las instalaciones deportivas, instalación de torno en acceso a instalaciones, el cierre en verano de las piscinas climatizadas municipales y la realización de cursos de

natación los fines de semana, así como realización de actividades de promoción del deporte y de apoyo a los clubes deportivos.

Así mismo, se formulan sugerencias sobre la construcción de un rocódromo.

Servicio de Mantenimiento:

La mayoría de ellas están referidas a ejecución de actuaciones en vías públicas: deficiencias en el asfaltado del viario y en el acerado, instalación de bolardos y pivotes, etc.

El resto de sugerencias para Concejalías y Servicios, es muy reducida en número, se corresponden, entre otros, con los siguientes contenidos:

Planeamiento: hacen referencia a la ejecución y ampliación de zona de acerados, así como al establecimiento de servicios de suelo urbano en suelo rústico.

Policía local: interesan la adopción de medidas frente al estacionamiento prolongado en zonas de aparcamiento, así como para reducción de velocidad en la vía pública; así como la elaboración de una ordenanza en materia de utilización de drones.

Servicio de Infraestructuras: se propone la instalación de puntos de luz en la zona de la Biblioteca Pública del Estado; así como el ajuste y colocación de tapas de alcantarilla en la calzada.

Negociado de Festejos: Se formulan sugerencias relativas a la ampliación de las zonas de iluminación navideña, y a la participación en el jurado del concurso de carrozas del Domingo de Piñata.

Dirección General de Urbanismo: hacen referencia a la plantación de árboles y actuaciones en el parking disuasorio de la Ronda de Alarcos.

Servicio de Cultura: sugieren la adquisición y pago de abonos del Teatro Quijano por vía electrónica, así como la creación de una biblioteca céntrica.

Turismo: plantean la instalación de un molino de viento en el parque forestal de la Atalaya.

Alcaldía: proponen la iluminación de edificios emblemáticos de la ciudad de color morado por la celebración del día del pensamiento scout.

Concejalía del Mayor: sugieren la posibilidad de solicitar actividades en todos los centros sociales.

Concejalía de Servicios Sociales: solicitan la concesión de ayudas a los transeúntes para asearse y dormir.

Oficina de Gestión Tributaria: solicitan el envío de la carta de pago voluntario del impuesto sobre bienes inmuebles.

Participación Ciudadana: propone la ampliación de curso de fotografía de la Universidad Popular al primer cuatrimestre del año 2025.

Servicio de Acción Social: traslada la enhorabuena a la profesora del curso de baile de salón.

Servicio de Consumo: está referida a la omisión de envío de contestación de empresa a reclamación en formato pdf.

Servicio de Control, Disciplina e Inspección: solicitan el arreglo de zanja existente en el viario público.

Servicio de Educación: sugieren adelantar la ayuda de material escolar.

Servicio de Museos, Archivo y Patrimonio Municipal: solicitan la restauración de los bajo relieves de la estatua de Cervantes.

b. RECLAMACIONES

Servicio de Medio Ambiente:

Algunas reclamaciones están vinculadas a los problemas de limpieza de distintas zonas de viario público y zonas verdes de la ciudad, así como también al horario de prestación del servicio.

Por otro lado, en cuanto a parques, jardines y zonas verdes del viario público, se trasladan problemas referentes a: poda, estado fisiológico del arbolado, existencia de árbol que impide visibilidad en la vía pública, invasión de raíces de árboles en el acerado y en alcantarillado privado, regulación del horario de funcionamiento de parques y zonas infantiles, estado de mantenimiento de instalaciones de parques, mal estado de pista de Skatepark, estado de mantenimiento de instalaciones de zonas infantiles, filtraciones a vivienda colindante a zona verde, etc.

Así mismo se comunican problemas relacionados con plagas de cucarachas, ratas, y araña roja; en cuanto a palomas quejas por suciedad y medios usados para el control de las mismas, etc.

Respecto a contenedores: horario de recogida de contenedores de reciclaje, existencia de contenedores en mitad de la acera, estado de mantenimiento, ubicación de los mismos. También se comunica la existencia de parcelas y solares en mal estado, así como suciedad por excrementos de perros; en materia de contaminación acústica: ruidos procedentes de terrazas y de establecimientos de hostelería, de la limpieza de la vía pública con sopladores, de zonas infantiles de parques, de gimnasio, y de atracción instalada en parque público.

De carácter minoritario son las relativas a ocupación de terraza de establecimientos de hostelería obstaculizando el tránsito peatonal, tiempo de espera en tramitación de cambio de titularidad de terraza de hostelería, cambio de ubicación de macetero de terraza de hostelería, horario de recogida de basuras, colonias de gatos, prohibición de accesos de perros al edificio del mercado municipal, daños a vehículo en trabajos de desbroce en alcorque, quejas sobre trabajadora de la protectora de animales, filtraciones a garaje en zona colindante a huerto urbano, prestación del servicio de recogida de voluminosos, desinsectación del alcantarillado, invasión de ramas de jardín privado en el acerado, etc.

Servicio de Mantenimiento:

Una parte muy importante de reclamaciones, está referida al mal estado del acerado, viario y caminos públicos.

Con menor incidencia, también se plantean reclamaciones sobre falta de limpieza en el cementerio municipal, falta de iluminación de la Plaza de las Lágrimas, deficiente iluminación de paso de peatones, deterioro de placa conmemorativa, estado del agua del Lago del Pilar, acceso al cementerio, desagüe de aguas sucias aparcamiento autocaravanas; etc.

Servicio de Movilidad:

El contenido de las reclamaciones es bastante diverso, destacando por su volumen las incidencias derivadas de transporte en taxis: deficiencias en el funcionamiento del servicio de radio taxis, mal comportamiento de taxista con usuarios del servicio, escasa oferta de vehículos disponibles -principalmente en los servicios de fin de semana-, reclamación sobre perjuicio económico por pérdida de enlace a transporte, etc.

Respecto al funcionamiento de transporte público: obligación del reglamento del transporte urbano sobre cierre de carritos de bebé cuando está ocupada la zona reservada al efecto, no realización de parada de autobús, incumplimiento de estimaciones de horarios, imposibilidad de pago con tarjeta de los billetes de transporte, negativa de bajada de rampa de accesibilidad, comportamiento de conductor de autobús, etc.

En materia de seguridad vial: negativa a instalación de semáforo, peligrosidad de paso de peatones, problemas de desvío habitual de tráfico en calle, mal estado de carril bici, eliminación de carril bici, instalación de señalización, instalación de resaltos, pintado de paso de peatones, tiempo de duración de semáforo en verde, restos en la calzada derivados de la ejecución de obra pública, etc.

Igualmente se presentaron reclamaciones relativas a comportamiento de controlador de zona azul, equiparación entre vehículos híbridos y vehículos de gas natural a efectos de zona azul, etc.

Oficina de atención al ciudadano:

La mayoría de ellas están motivadas por problemas derivados del tiempo de espera en la atención presencial. También se plantea la priorización de diversos grupos de población en la atención ciudadana.

Policía Local:

Están referidas a demanda de mayor presencia policial en zona problemáticas, vehículos automóviles circulando a alta velocidad, vehículos mal estacionados, vehículo abandonado en aparcamiento público; molestias por ruidos ocasionados: por los particulares en plazas y parques públicos, establecimientos de hostelería, repartidores de empresas, música de vehículos; terraza de hostelería invadiendo la calzada, consumo de bebidas en la vía pública, acoso a usuarios del punto limpio, actitud de agentes de Policía Local, perros sueltos en vía verde, sanciones por excrementos de perros, inconvenientes para acceder a viviendas durante la feria, etc

Servicio de Infraestructuras:

Se corresponden principalmente con problemas en la vía pública, referentes acumulación de agua de lluvia, chapa en mal estado en el acerado, socavón en la vía pública, tubo atascado en cuneta de pedanía, limpieza de imbornales y alcantarillas, atasco de desagüe en aparcamiento de autocaravanas, cuestiones por ruidos y deficiencias de mantenimiento en tapas de arquetas de redes de distribución de

servicios, ruidos derivados de equipos de climatización, retirada de farola, instalación de farola en camino público, escasa iluminación del viario público, retraso en tramitación de cambio de titularidad de contador, etc.

Servicio de Gestión Tributaria:

Están motivadas principalmente por incidencias en relación a liquidación de impuestos y tasas: omisión de comunicación de liquidación de IBI en vía voluntaria, exención de recibos de tasas de basura, duplicidad en el pago de tasas, multas de tráfico, etc.

Patronato de Deportes:

Hacen referencia principalmente a problemas de las instalaciones de las piscinas municipales, respecto a la piscina cubierta puerta Santa María: imposibilidad de utilización de todas las calles para práctica de natación libre, así como cierre durante el verano; cierre de piscina puerta Santa María en semana de feria, malestar por reducción de horarios de piscinas en días festivos, y prolongación de horarios sólo para piscina olímpica.

Igualmente están relacionadas con la obligación de abonar alquiler de pista en Pabellón de Las Casas, omisión de difusión pública de concurso de natación, coincidencia de horario de partidos de equipos de futbol local, mantenimiento de instalaciones, etc .

Servicio de Acción Social:

Están referidas principalmente a problemas derivados del funcionamiento de la empresa del servicio de ayuda a domicilio; igualmente quejas sobre actitudes de funcionarias de centros sociales, retraso en pago de ayuda económica, etc.

Servicio de Planeamiento:

Corresponden la mayoría a incidencias en la ejecución de las obras de la Ronda Sur; también están referidas a inexistencia de urbanización en camino, así como cierre de zanja en el acerado.

Servicio de Cultura:

La mayoría hacen referencia a la imposibilidad de pago de abono del Teatro Quijano mediante tarjeta o por vía electrónica; así como mal funcionamiento de bucle magnético del Teatro Quijano e inexistencia de ascensor para acceder al anfiteatro.

Oficina de Gestión tributaria:

Versan sobre atención recibida por el personal de la Oficina, de supuestas deficiencias en la tramitación de expedientes sancionadores por infracciones de tráfico, así como de impuestos y tasas, etc.

Servicio de Control, disciplina e inspección:

Están motivadas por molestias por desarrollo de actividad de local, ejecución de obras en Hotel, vallado de casa que impide la visibilidad del tráfico de vehículos, daños causados por instalación de paneles solares, y atención recibida de funcionaria municipal.

Servicio de Educación:

Corresponden a retraso en el pago de beca para estudios universitarios, período de entrega de vales para material escolar, funcionamiento de escuela de verano, y molestias por ruidos en clausura de escuela municipal,.

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

Servicio de Arquitectura-Obras: están referidas a deficiencias en el acerado y viario público, así como a humedades en edificio de la Casa de la Cultura que afectan a domicilio colindante.

Participación Ciudadana: respecto a la Universidad Popular, se plantean quejas por imposibilidad de solicitar actividades por la web, por la oferta de actividades y atención recibida de personal; igualmente se formula queja sobre el funcionamiento de los puntos PID

Director General de Urbanismo: hacen referencia a deficiencias y renovación de viario público.

Recaudación: corresponden a quejas por atención telefónica recibida, retraso en remisión de carta de pago del IBI, y solicitud de carta de pago de multa.

Concejalía de Igualdad: vienen motivadas por el veto a ponentes de jornadas de violencia sexual.

Concejalía de Servicios Sociales: corresponden a quejas por rotación en el personal de ayuda a domicilio, y a liquidación de recibos del citado servicio.

Emuser: están referidas a ocupación de viviendas públicas.

Negociado de Festejos: Se corresponde con petición de traslado del recinto ferial, e inconvenientes para acceder con vehículos a viviendas, durante la celebración de la feria.

Servicio de Atención al ciudadano: hacen mención a la falta de recursos en la oficina de atención al ciudadano.

Servicio de Licencias urbanísticas: son referentes a omisión de entrega de documentación de expediente administrativo y a existencia de zanja en el viario público.

Servicio de Museos: son referentes a error en tríptico del parque Arqueológico de Alarcos, y a los criterios para exposición de obras de arte en Museos Municipales.

Concejalía de Cultura: sobre falta de accesibilidad para acceder al anfiteatro del teatro Quijano.

Concejalía de Festejos: se corresponde con molestias por ruidos derivadas de la celebración de actividades en la feria de abril.

Concejalía de Obras: mal estado de acerado y viario público, así como aparcamiento disuasorio.

Concejalía de Urbanismo: sobre atención recibida en la Concejalía.

Correos: molestias por ruidos derivados del funcionamiento de la oficina de la Plaza de la Constitución.

Oficialía Mayor: reclamación en queja por tramitación de expediente de recaudación.

Sección de Informática: sobre el funcionamiento de la sede electrónica.

Servicio de Consumo: referente al tarto recibido en la OMIC.

Servicio de intervención: correspondiente a falta de devolución del ICIO, en expediente de instalación fotovoltaica.

Servicio de Juventud: sobre ruidos derivados de actividades de la feria.

Servicio de Personal: correspondiente a exclusión de la lista de admitidos del programa apoyo activo al empleo.

Turismo: sobre ruidos derivados de la celebración de la feria de la hamburguesa.

3. INADMISIÓN A TRÁMITE:

Al no ser su contenido objeto de los expedientes reclamaciones o sugerencias, sino de expedientes a tramitar, o en trámite, en otras unidades administrativas municipales; y **por exceder su contenido de la competencia municipal**. (art. 8.4 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de sugerencias y reclamaciones.)

Reclamaciones: 11

Sugerencias: 1

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.

Ciudad Real/EL OFICIAL MAYOR/Fdo. José María Osuna Baena.