

ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIA 26 DE NOVIEMBRE DE 2020

En la ciudad de Alcalá de Henares, en la Sala de Reuniones de la 2ª Planta de la Casa Consistorial, se celebra la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, con la asistencia de los/as señores/as Concejales que a continuación se relacionan:

ASISTENTES:

Dña. Diana Diaz del Pozo. Presidenta
D. Miguel Carlos Castillejo (Grupo PSOE)
Dña. Susana Roperó Calles (Grupo Ciudadanos)
Dña. Esther de Andrés Domínguez (Grupo PP).
D. Antonio Villar Tejedor (Grupo VOX).
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).

Levantando acta la secretaria de la Comisión. Patricia Arroyo

Da comienzo la sesión a las 09:30 horas

Se procede a la aprobación del acta anterior.

D. Miguel comienza dando cuenta de los informes, del período comprendido entre el 26 de octubre al 23 de noviembre. Se adjuntan informes a modo de resumen.

Da comienzo la ronda de preguntas.

Dña. Teresa indica que le han preguntado si el Ayuntamiento tiene obligación de aplicar la nueva ley del suelo y si en la web se va a recoger también la información.

Dña. Diana responde que ya está recogido en la web desde el mismo día 4 que fue la fecha en la que entró en vigor la ley.

Dña. Teresa manifiesta que le han comunicado la problemática con los abonos transportes de mayores, que se tienen que desplazar a la Concejalía con horarios concretos y si habría posibilidad de llegar a un acuerdo con el Consorcio para que se pudieran obtener por ejemplo en los estancos.

Indica que los PCR se han empezado a realizar en la Casa Socorro, que si habría posibilidad de solicitarle a la Comunidad de Madrid que se realizaran también en el centro de salud de Luis Vives en urgencias.

Dña. Diana indica que esto último no es objeto de esta Comisión.

Comisión Especial de Quejas y Sugerencias

D. Antonio solicita si los informes que presenta en el día de la Comisión D. Miguel Carlos, si se los podrían facilitar antes de la Comisión, para no tener que estar recogiendo apuntes el día de la Comisión.

Dña. Esther indica que le llama la atención que, los ciudadanos se siguen equivocando del medio a utilizar para presentar sugerencias o reclamaciones y no sabe muy bien porqué y no sabe si es porque no está bien explicado en la web. En cuanto a la formación que se está realizando del TAO si se podrían repetir sesiones porque coinciden con Comisiones y demás. Manifiesta su malestar porque en una de las formaciones que se han hecho para los funcionarios, se ha puesto como ejemplo uno de los documentos del Partido Popular.

D. Miguel indica que hablará con la empresa responsable de la formación para que no vuelva a ocurrir. Se lo comunicará a la empresa como una queja formal de la Comisión.
Pide disculpas en nombre de la empresa.

Dña. Esther indica que en ocasiones se cae el sistema y se queda colgada la web.

Dña. Susana quiere saber el término medio de permanencia en la web y si de las campañas que se hacen se podría saber las visitas en concreto en la web y en el resto de los medios donde se difundan. Para saber cuál es el medio de difusión más efectivo.

D. Miguel contesta:

- Ley del suelo se remite a lo aclarado por Dña. Diana.
- Con respecto al abono transporte y PCR no es tema de esta Comisión.
- De la solicitud de D. Antonio, manifiesta que puede proporcionar los informes el día de antes.
- En cuanto a lo manifestado por Dña. Esther, indica que los ciudadanos por defecto siempre llaman al Ayto. o escriben al buzón de sugerencias y reclamaciones independientemente del problema que tengan, por ejemplo, cuando hay un apagón, los ciudadanos llaman al Ayto., cuando ahí este no puede hacer nada, solo funciona como intermediario. Hay muchos casos de reclamaciones que no han recibidos paquetes por ejemplo de Amazon, El Corte Ingles... y piden ayudan, que el departamento lo único que puede hacer es reenviar la reclamación a la empresa correspondiente.
En la nueva sede electrónica, en el trámite de sugerencias y reclamaciones, han puesto "en negrita y subrayado", en la presentación los casos que NO se tramitan por esa vía, por ejemplo los conflictos entre particulares, problemas con la Comunidad de Propietarios....
- En cuanto a la repetición de tutoriales de Tao, lo comentará con la empresa para que se puedan repetir las sesiones.

Comisión Especial de Quejas y Sugerencias

- De la nueva web, indica que Telefónica les remite un informe mensual interno técnico donde indica que aproximadamente el 98% del tiempo está operativa. Si hay un 1,68 % que se encuentra caída, pero no es debido al servidor interno del Ayto, sino que ha habido un apagón de infraestructuras que muchas veces suele ocurrir de madrugada para hacer reseteo y en alguna ocasión pueden ocurrir por el día. La web está dimensionada para que pueda tener millones de visitas al mismo tiempo.
- El tiempo medio de permanencia en la web está en el informe que se les proporcionada.
- Aclara que el porcentaje de rebote, es que de todas las visitas, cómo ha llegado el usuario desde otro lado, bien porque le ha saltado una noticia o en un buscador y a través de ello llegan a la página web del Ayto.
- Respecto a las campañas, información en redes sociales indica que debe de trasladarlo a Comunicación, porque desde Innovación Tecnológica no se llevan las redes sociales. Con respecto a la web se puede obtener el número de visitas que hay. Si quieren información en concreto de una campaña, manifiesta que se puede trasladar sin problemas los datos.

Se levanta la sesión a las 10:00 horas.