

## **ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

**DIA 25 DE MARZO DE 2021**

En la ciudad de Alcalá de Henares, en el Salón de Plenos 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:

D. Miguel Carlos Castillejo (Presidente en funciones)  
D. Esther de Andrés Domínguez (Grupo PP).  
D. Antonio Villar Tejedor (Grupo VOX).  
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).

Levantando acta la Secretaria suplente de la Comisión. Sonia Guerra Gómez

Da comienzo la sesión a las 09:20 horas

Se procede a la aprobación del acta anterior.

D. Miguel comienza la sesión excusando la asistencia de D<sup>a</sup> Diana Díaz del Pozo, que por cuestiones de agenda no podía presidir la sesión. A continuación somete a aprobación el acta de la sesión de fecha 25 de febrero de 2021 y se aprueba por unanimidad.

A continuación, da cuenta de los informes, del período comprendido entre el 22 de febrero a 23 de marzo. Se adjuntan a modo de resumen.

Se abre turno de preguntas.

D<sup>a</sup> Teresa manifiesta que personalmente le cuesta plantear dudas porque, tal y como aparece en las actas, normalmente parece ser materia de otras áreas y se sugiere sean planteadas en las Comisiones correspondientes. D. Miguel indica que él se encarga de trasladarlo a las Concejalías correspondientes.

Por otro lado la D<sup>a</sup> Teresa refiere percibir una brecha entre lo que los vecinos le manifiestan verbalmente y lo que se remite de forma oficial a las Juntas de Distrito, considerando que ello puede deberse a que los ciudadanos no conocen el procedimiento de presentación de dichas quejas/sugerencias, no saben acceder o directamente no quieren presentarlas por escrito. Un ejemplo es la problemática que

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

existe en torno al Camarmilla, hay muchas quejas verbales pero no se haya materializado en la JMD.

Continúa D<sup>a</sup> Teresa reiterando las quejas que le llegan por parte de los mayores, en relación a los baños de la Plaza de Cervantes, entiende que pueda ser objeto de la Comisión de Urbanismo pero considera que representa una realidad a solucionar ya que supone una dificultad añadida para esta población mayor que necesita acceder a los baños y que ya de por sí están sufriendo mucho debido a las limitaciones de salidas a la calle por la pandemia.

También le llegan numerosas quejas en relación a la gente sin mascarilla que hay en las terrazas de los establecimientos.

En cuanto al WIFI, recuerda D<sup>a</sup> Teresa que en las últimas sesiones se les ha ido diciendo que estarían disponibles en breve y a día de hoy siguen sin estar todos los puntos habilitados, solicita información al respecto.

Para finalizar, sugiere D<sup>a</sup> Teresa seguir mejorando en lo que al Portal de Transparencia se refiere aunque es perfectamente consciente de la dificultad intrínseca de recogerlo todo.

D. Antonio apoya lo expuesto por D<sup>a</sup> Teresa y está de acuerdo con que posiblemente se trate de un problema de falta de información a la ciudadanía sobre los procedimientos de comunicación con la Administración, un ejemplo es la utilización y acceso a patirnes. Sugiere, como propuesta de mejora, una campaña en la que se de visibilidad a estas vías de obtención de información y de presentación de quejas, sugerencias y solicitudes.

En lo que respecta a la “Mobile Week “a la que ha hecho referencia el Sr. Presidente, D. Antonio solicita información sobre los espacios que se tiene pensado utilizar para el evento y si se está pensando en reactivar los bonos de 2<sup>as</sup> noches turísticas u otro tipo de oferta, durante el periodo que dure dicho evento.

Para finalizar y en cuanto a la “Línea joven de wasap”, propone la posibilidad de que en este informe que se presenta también se indiquen datos sobre el uso de este tipo de línea de contacto.

D<sup>a</sup> Esther, estando de acuerdo con las sugerencias planteadas, comienza su turno de palabra considerando que a pesar de que todos los meses se están presentando en la comisión informes muy elaborados, todos ellos contienen, en definitiva, las mismas quejas y no considera que sea normal que, a pesar de que se ha explicado en reiteradas ocasiones el procedimiento, continúan presentando las mismas quejas y no teniendo en cuenta el procedimiento a seguir. Entiende que se pueda tratar de un error en la comprensión por parte del ciudadano del procedimiento oficial de presentación de estas quejas.

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Asimismo, D<sup>a</sup> Esther solicita información más detallada sobre el uso de la “Línea joven de Wassap”.

En relación a la iniciativa “Entre libros aprendo”, pregunta D<sup>a</sup> Esther si se irá ampliando el catálogo en función a la demanda.

Manifiesta D<sup>a</sup> Esther que aparecen publicados en página de Transparencia los contratos menores desde el año 2018 y pregunta si sería posible tener información también sobre los anteriores a ese año.

Refiere D<sup>a</sup> Esther que, en relación a una solicitud de rebaje que presentó una vecina de la Calle Luis Medina, no se ha realizado ninguna actuación por parte del PMS. Únicamente se la llamó para decirle que se había considerado su solicitud y se supone que acudiría de forma inmediata desde Concejalía de Obras pero hasta el momento no ha sido así. D. Miguel le solicita que le facilite el dato concreto de la ciudadana.

Para finalizar, D<sup>a</sup> Esther solicita información sobre el Certificado Digital.

D. Miguel contesta lo siguiente:

1. Está de acuerdo con las propuestas genéricas puestas de manifiesto, pero puntualiza que es importante diferenciar un tema de otro. Considera que los vecinos saben que existen canales de comunicación para la presentación de quejas/sugerencias ante el Ayuntamiento ya que muchos acuden a nosotros para cosas que no se pueden solventar, es decir que no se trata de un problema de que no exista un canal en el Ayuntamiento que reciba reclamaciones, que sí le preocuparía hondamente. El problema radica en que muchas de esas reclamaciones que llegan se inadmiten porque no se tiene competencia sobre el ciudadano o sobre el tercero como para dirimir una solución, de ahí que, como servicio público se les acompaña al proceso correspondiente (OMIC, mecanismo de intermediación, etc). Considera que esta labor también forma parte del servicio.

Dicho esto y compartiendo el sentir de D<sup>a</sup> Teresa, explica D. Miguel que en el informe se refleja lo que presenta el ciudadano físicamente, lo que verbaliza por teléfono o por e-mail en el Distrito y se llega hasta donde se puede llegar plasmando todo en el informe, ya que mucha gente acude también a otros canales como puede ser directamente a la Concejalía, que dispone de su atención propia para la resolución de dudas.

D<sup>a</sup> Teresa hace una observación. Entiende que los ciudadanos no acuden a la JMD porque no consideran que sea útil y aleja al vecino.

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

D. Miguel considera que el personal al servicio de la administración se focaliza absolutamente en la atención al ciudadano, y son profesionales. Los datos que se obtienen son los facilitados desde el propio Distrito. No obstante,

2. D. Miguel está de acuerdo en reforzar la comunicación a la ciudadanía con campaña informativa.
3. En lo relativo a la red Wifi, informa que, de los 56 puntos de acceso, se dispone de 48 y en una semana se terminarían de desplegar todos, para su puesta en marcha final a lo largo del mes de mayo.
4. En cuanto al Portal de Transparencia ocurre lo mismo. Está en fase de pre-producción y para su publicación, pero adelanta que se ha crecido en la puntuación pasando del 60 al 85% y se llega al 100% de los indicadores a nivel internacional, fruto del minucioso trabajo de campo realizado con las diferentes Concejalías.
5. Con respecto a la “Mobile Week”, explica que se está trabajando con una funcionaria municipal el tema de los espacios y se van a utilizar todos los espacios posibles para este evento. Se está hablando con el Gerente de la UAH, para ver la posibilidad de incluir los espacios de la UAH que son muy atractivos (Casco Histórico y Salón de actos de la Escuela Politécnica Superior ,del Campus). En este momento no puede concretar más información porque se está trabajando aún con el programa, pero una vez se disponga de él, se estudiará como encajarlo en los diferentes espacios, tanto en franjas horarias como en disponibilidad física del espacio. El programa del evento, si bien se tiene que hacer público un mes antes de la Mobile Week (mediados/finales de septiembre) en cuanto D. Miguel lo tenga cerrado, lo compartirá con los grupos.
6. Sobre los bonos turísticos, se trasladará la cuestión a la Concejalía de Turismo.
7. Asimismo, remitirá a la Concejal de Salud la cuestión relacionada con los datos sobre la utilización de la “Línea joven de wasap”.
8. En cuanto a la sección de Educación “Entre libros aprendo” D. Miguel aclara que en un primer momento se ha incluido en ese catálogo lo que desde la Concejalía de Educación se ha acordado con la comunidad escolar y educativa pero segura que está diseñado para que sea incremental y como tal se irá potenciando.
9. Referente a los contratos menores, preguntará en Intervención si es posible tener información sobre los anteriores a 2018.
10. Por último, en relación al Certificado Digital, ya está todo orquestado para que este Excmo. Ayuntamiento sea Oficina acreditativa de Certificado Digital, pero desde la Jefatura del Servicio de Atención Ciudadana (desde donde se organizan los recursos humanos para dar citas), esta labor de organización se

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

ha visto ralentizada dado que están absolutamente focalizados en todo el tema de Padrón de Elecciones. En cualquier caso, no se ha dejado de trabajar, solo se ha dejado aplazado y desde luego se pondrá en marcha antes del verano.

Se levanta la sesión a las 10:00 horas