

ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIA 27 DE MAYO 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:

Dña. Diana Díaz del Pozo
D. Esther de Andrés Domínguez (Grupo PP).
D. Antonio Villar Tejedor (Grupo VOX).
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).
Dña. Susana Roperó Calle (Ciudadanos).

Levantando acta la Secretaria de la Comisión. Patricia Arroyo Jiménez

Da comienzo la sesión a las 09:15 horas

Se procede a la aprobación del acta anterior.

A continuación, presenta los informe del período comprendido entre el 25 de abril al 23 de mayo, así como el resumen del primer trimestre. Se adjuntan al acta.

Antes de abrir el turno de preguntas D. Miguel les enseña la nueva app del Ayuntamiento de Alcalá de Henares para que la conozcan y sepan cómo se usa.

Se abre el turno de preguntas:

- Dña. Teresa pone en valor el buen trabajo de D. Miguel, indicando que en estos dos años se ha conseguido más que en la anterior legislatura. Le sigue sorprendiendo el bajo nivel de quejas y sugerencias por distritos, vuelve a indicar que hay que hacer más participes a los ciudadanos. Manifiesta que hay ciudadanos que solicitan la reapertura de los baños públicos de la Plaza Cervantes y pregunta por qué no hay baños públicos en esta ciudad que es tan turística. Indica que las fuentes ya comienzan a funcionar, que también tenía reclamaciones al respecto. Indica que la app es muy buena y además necesaria y que habría que dar una gran difusión, incluso mandar correos electrónicos a las asociaciones y ciudadanía para que tengan conocimiento de su existencia. Considera que una presentación en prensa se queda corta.

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

- D. Antonio felicita a D. Miguel por la nueva app, además agradece la instalación de los nuevos equipos a los grupos políticos.
Indica que en la web, las tasas de las instalaciones deportivas no se han actualizado, sigue apareciendo 2020, cuando debería aparecer 2021.

Dña. Diana indica que los precios no se han modificado que siguen siendo los mismos.

- D. Antonio manifiesta que para próximos años se notifique por escrito los horarios y cambios de horas de Fitur.

Dña. Diana, indica que Dña. María Aranguren lo explicará en la Comisión correspondiente pero que la organización de Fitur es la responsable de los cambios de horarios y que fueron cambiados constantemente.

- Dña. Esther da la enhorabuena también a D. Miguel.
Indica que en la web, en el Portal de Transparencia, no se ve con claridad el calendario (en visualización), los horarios aparecen solapados, como si estuviera mal la configuración.

D. Miguel indica que lo consultará pero que cree que es por verlo a través de la Tablet.

Dña. Esther le entrega una queja de un empresario indicando que no se le ha contestado para aclarar la situación.

- Dña. Susana se une al resto de compañeros dando la enhorabuena a D. Miguel.
Vuelve a reiterar una queja de anteriores comisiones, indicando que no se ofrece un buen servicio en el 010, no cogen el teléfono.
Igualmente insiste en los casos de ciudadanos que tienen que registrar un documento con fecha y se les da cita con posterioridad.

D. Miguel responde a las preguntas o quejas manifestadas por los miembros de la Comisión.

- Respecto a la parte de dinamizar el tema de la aplicación está de acuerdo con Dña. Teresa. De hecho una vez sea presentada en rueda de prensa, la idea es junto con la Concejalía de Participación y con el servicio de dinamización, no sólo mandar un mail masivo a todas las asociaciones sino hacer una ronda por las diferentes asociaciones para ir explicándolo.
Remite la queja de los baños públicos.
En cuanto al bajo nivel de quejas, indica que realmente hay muchos canales además de los distritos.

Otra cosa es la comunicación, que las personas conozcan que tienen canales a su disposición para escribir una queja. Y en muchas ocasiones no son quejas sino petición de información.

- Ya está programada la entrega de los equipos informáticos a los grupos políticos que faltan.
Del tema de los horarios de Fitur, reitera lo manifestado por la Presidenta de la Comisión.
- Anota lo manifestado por Dña. Esther para comprobar si es por verlo a través de Tablet.
Respecto a la organización de la web y portal, indica que son diferentes porque el portal de transparencia incluye información relativa a indicadores de transparencia y cumplimiento normativo únicamente, con una estructura más sencilla.
- El asunto del 010 dio parte al servicio de atención ciudadana. Han hecho un dimensionamiento, no es que no respondan a las llamadas, sino que están comunicando pero no salta como si estuviera así.
En el tema de cita previa, en esos casos lo que hacen es ponerse en contacto directamente con el interesado si facilitan el teléfono. En el apartado de observaciones cuando hacen la reserva de cita deben de indicarlo para poder priorizarla, ya que es inviable poner un sistema de cita urgente porque todos accederían de esa manera.

Dña. Diana indica que ha habido casos de petición de subvenciones en donde no se ha podido realizar el registro pero se ha dado por válido presentar el justificante de petición de cita previa y el Ayto lo ha resuelto de forma positiva.
Igualmente aclara que los plazos que establece la Administración no son de un día para otro.

Dña. Susana reitera que el caso que detalla no ha sido así, hasta el interesado acudió en persona.

Se levanta la sesión a las 09:55 horas