

ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIA 25 DE NOVIEMBRE DE 2021

En la ciudad de Alcalá de Henares, en la Sala de Comisiones 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 Calvo
Dña. Esther de Andrés Domínguez (Grupo PP).
D. Javier Moreno de Miguel (Grupo VOX).
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).

Se excusa la asistencia de Dña. Susana Roperó Calle (Ciudadanos).

Levantando acta la Secretaria de la Comisión. Patricia Arroyo Jiménez.

Da comienzo la sesión a las 09:20 horas.

D. Miguel excusa la asistencia de la Presidenta.

A continuación D. Miguel presenta los informes del periodo comprendido entre 25 de octubre al 21 de noviembre. Se adjuntan al acta.

Se procede a dar respuesta a las iniciativas presentadas por los grupos:

- **UNIDAS PODEMOS**

1. En la entrada principal del Ayuntamiento hemos detectado que continuamente los agentes o conserjes han de estar indicando a los ciudadanos que no deben entrar por esa puerta. Sabemos que existe un cartel, pero por lo que sucede, parece que no es lo suficientemente visible. ¿Sería posible mejorar las indicaciones con una mayor claridad sobre la obligatoriedad de entrada a registro por la parte posterior del edificio?

Da respuesta la Jefe de Servicio de Atención Ciudadana, indicando que el cartel informativo ubicado en la entrada del Ayuntamiento se entiende informa de forma clara y visible que la entrada de ciudadanos es por el acceso de la Plaza del Mercado. No obstante, se añadirá "puerta de atrás del Ayto".

En todo caso, el personal de conserjería y la policía local orientará a los ciudadanos en el caso de duda.

2. Con la llegada de las bajas temperaturas, creemos que sería conveniente revisar el protocolo para la entrada a registro de los ciudadanos que vienen a realizar algún trámite. Habiendo recibido quejas por tener que esperar fuera en la cola con frío. ¿Sería posible habilitar de algún modo la espera en el espacio interior de la zona de registra?

En el Servicio de Atención Ciudadana, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y otros organismos, como medidas de prevención ante el COVID-19, entre otras, se guarda la distancia de seguridad, por lo que el acceso a la sala de espera se encuentra limitado.

No obstante, dado que todos los servicios que actualmente presta el servicio de atención al ciudadano, se realizan con cita previa, el acceso y la atención al público es fluida, salvo en momentos puntuales en los que puede incrementarse el tiempo en espera.

También detalla que muchas personas independientemente de la hora en que tengan cita, acuden con bastante tiempo de antelación y por tanto les toca esperar.

Dña. Teresa manifiesta que hay un patio pequeño en la parte de atrás e indica que si se podría cerrar y darle un uso para esperar a ser atendido o incluso que sirviera de aparcamiento de bicicletas.

D. Miguel indica que se trasladará a la Comisión competente.

- VOX

1. Los vecinos de los nuevos edificios de las calles Ucrania, Austria, Camino de las Callejuelas, etc..., situados junto a los antiguos edificios de Roca, nos trasladan sus quejas por los niveles de ruido procedentes de máquinas de los talleres o almacenes de la antigua Roca, que aún siguen produciéndose durante el día y la noche, y que van en aumento.

Proponemos que, por técnicos del Ayto, o Policía Local, se realice un estudio de medición del ruido en las horas del día y la noche procedentes de esos almacenes.

Técnicos de Urbanismo nos trasladan la cronología sobre este asunto.

En octubre de 2019, se presentan varias quejas de ciudadanos en relación al asunto de referencia.

El 11 de octubre de 2019, se emite informe por la Ingeniera Técnico Industrial Municipal en el que se pone de manifiesto que la actividad cuenta con Resolución de Autorización Ambiental Integrada y que son las comunidades autónomas las competentes para adoptar las medidas cautelares y las de control e inspección, así como para ejercer la potestad sancionadora, por lo que la verificación de las reclamaciones recibidas no compete a este Ayuntamiento.

El día 7 de noviembre de 2019, se recibe por la Dirección General de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid, notificación de este Servicio dando traslado de los escritos de quejas de los ciudadanos, por ser asunto de su competencia.

El día 29 de octubre de 2021, se recibe del Área de Disciplina Ambiental de la Comunidad de Madrid, diligencia de archivo al no haberse demostrado que los hechos denunciados constituyan infracción administrativa, por lo que se procede al archivo del procedimiento.

2. En la Avda. Juan Carlos I, del barrio de la Garena, aproximadamente a la altura del número 9, existe un levantamiento de acera de considerables dimensiones producido por las raíces de un árbol que desde hace años va en aumento y que además se encuentra cerca de una parada de autobús, de un paso de peatones, de unos contenedores de basura allí instalados, lo que dificulta el acceso de los vecinos a los mismos para depositar las bolsas de basura y de la zona de aparcamientos, lo que también dificulta el tránsito y acceso de los vecinos a los vehículos allí estacionados. Sugerimos su reparación lo más pronto posible sin tener que esperar a futuras actuaciones previstas en dicho barrio. Adjuntamos foto.

El arquitecto Técnico Municipal, informa que, debido a las dimensiones del árbol y la situación actual del sistema radicular, entiende que la opción de apeo de este ejemplar es lo que permitiría reparar la acera de manera eficiente y además evitar los riesgos que implica el crecimiento de raíces por haber en la zona paso de peatones y tránsito de estos, además de una parada de bus próximo al lugar.

Por ello la Concejalía de Medio ambiente está valorando cualquier otra medida que permita lo expuesto anteriormente.

3. Que los vehículos de limpieza a presión de agua realicen esta actuación en todos los barrios de la Ciudad y no solo en el Centro.

El Ingeniero Técnico Industrial Municipal indica que no disponiendo de suficiente información acerca de si la cuestión se refiere a la organización ordinaria del servicio o a las nuevas limpiezas intensivas tras la aprobación del modificado 6, informa:

- Que la planificación diaria del servicio contempla la ejecución de 5 baldeos mixtos y 1 baldeo mecánico entre semana y un baldeo mixto en periodo SDF. Obviamente estos recursos se destinan a la limpieza de todo el ámbito del contrato, incluido el centro de la ciudad.
- Que las limpiezas intensivas planificadas van a ser ejecutadas por 40 trabajadores a lo largo de 40 jornadas.
- Que la planificación prevé como punto de partida los límites de la zona centro para llegar de manera radial a todos los barrios de la ciudad. Como último se ejecutará la zona del Casco Histórico.

- Que para contrastar lo anterior, a continuación, se relacionan los espacios ya ejecutados:
 - Zona Paseo de los Curas, Nardo, Rosa, Era Honda, Clavel, La Rinconada (hasta Luis Vives).
 - Zona entre Lucas Lozoya y San Vidal, desde RRCC hasta Ronda Fiscal.
 - Zona Pescadería, Barrio Venecia.
 - Zona Azucena hasta Teniente Ruiz, Paseo de la Alameda hasta Paseo del Val.
 - Zona Talamanca, Daoiz y Velarde desde Vía Complutense hasta Luis Astrana Marín.
 - Zona Paseo de la Estación hasta Torrelaguna y Vía Complutense.
 - Zona San Isidro desde Paseo Estación hasta Caballería Española y Vía Complutense.
 - Zona Avenida de Guadalajara hasta Alonso Martínez y Ronda Ancha.
 - Zona Priconsa desde Vía Complutense hasta Escudo y Lope de Rueda.
 - Zona Torrelaguna, Zona Silo, incluido Ferrocarril y Marques Santillana.
 - Zona Caballería Española, hasta Vía Complutense y Lope de Rueda y Adarga.
 - Zona Torrelaguna, Parque del Ángel hasta Fray Juan Gil, Cuesta Santiago.
 - Zona Empecinado, hacia Cardenal Sandoval y Rojas Andrés Saborit y Paseo de los Curas.
 - Zona Reyes Católicos hasta San Fructuoso y Núñez de Guzmán.
 - Zona Paseo de Pastrana hacia Barrio Venecia y Luis Vives.
 - Zona Avda. Madrid hasta Vía Complutense y Zona Gal.
 - Zona Polígono Puerta de Madrid.
 - Zona Nueva Rinconada desde Ronda Fiscal hasta Crta. Pastrana.
 - Zona Núñez de Guzmán hasta Reyes Católicos desde San Fructuoso a San Asturio Serrano.
 - Zona Juan de Austria hacia Lope de Figueroa, desde Garcilaso de la Vega a Felipe II.
 - Zona Ntra. Sra. Belén lado derecho hasta Alfonso de Alcalá.
 - Zona Virgen del Val desde Salamanca a Valladolid y Lope de Figueroa.
 - Zona Avda. Daganzo lado derecho, Reyes Magos hasta Alejo Carpentier, Dámaso Alonso, Doctor Marañón.
 - Zona Avda. Daganzo lado izquierdo, Iviasa Completo.
 - Zona Juan de Austria desde la Coruña hasta Luis de Madrona y Lope de Figueroa, Vía Complutense.

- Zona Reyes II completa incluido Camino del Juncal.
- Zona Reyes Católicos hasta Núñez de Guzmán desde San Asturio Serrano a Gonzalo Gil.
- Zona Doctor Marañón lado izquierdo incluido Iviasa Completo.

- PARTIDO POPULAR

1. ¿Cuándo y dónde se ha realizado campañas informativas del portal web y de cómo realizar los trámites de sugerencias y reclamaciones?

Campañas informativas portal web y cómo realizar trámites de sugerencias y reclamaciones:

Con cada nota de prensa y los impactos en digitales de la ciudad y la publicidad constante en RRSS ya se hace campaña informativa del propio portal web municipal.

RRSS de manera continuada (publicidad de la página web, de la app Cuida Alcalá de sugerencias y reclamaciones)

Avance en Transformación Digital (nota prensa 5 de octubre datos del gestor de expedientes, entre ellos los trámites de SyR). Se han tramitado online más de 28.500 expedientes, lo que nos indica una amplia acogida y aceptación del uso de la Sede Electrónica en todos sus trámites.

Cuando pusimos en marcha el portal web, así como las apps de Sugerencias y Reclamaciones de Cuida Alcalá se grabó su explicación detallada, aparte de las ruedas de prensa correspondientes, con diferentes vídeos auto explicativos disponibles en el canal de YouTube del Ayuntamiento.

De manera presencial, en la Concejalía de Innovación Tecnológica hemos atendemos, gracias a una campaña continuada tanto telefónica como presencial, una media de 80-100 ciudadanos (entre llamadas mensuales y visitas físicas) instruyendo tanto en el uso de la página web, en el uso del Certificado Digital para la Sede Electrónica, como también en el trámite de sugerencias y reclamaciones (concretamente se encarga de ello una persona cuando se solicitan estas citas). Por tanto, ¿cuándo? En todo momento. ¿Dónde? O en RRSS, o vía telefónica, o directamente en la Concejalía de Innovación Tecnológica de manera presencial.

En los Distritos, en las reuniones que tienen los Presidentes de las Juntas de Distrito con las diferentes asociaciones se tratan recurrentemente varios temas, entre ellos, la campaña formativa sobre la web y app municipal.

2. ¿Qué sugerencias se han recibido por parte de los vecinos en esta legislatura?

El primer registro en el transcurso de esta legislatura, se produce el 1 de julio de 2019 y hasta el 22 de noviembre de 2021.

Se han registrado un total de 91 sugerencias y reclamaciones.

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Una vez registradas por áreas y temática se contesta al ciudadano agradeciendo su colaboración, se trasladan a la Concejalía correspondiente, se ponen en práctica, se ejecutan y se comunica al vecino después. Una vez terminado el procedimiento se cierra y se archiva.

Las sugerencias más destacadas son:

- Concejalía de Seguridad Ciudadana: Badenes.
- Concejalía de Urbanismo. Alguna rotonda.
- Concejalía de Medio Ambiente. Instalación de contenedores en nuevas instalaciones y viviendas y de podas.
- Con respecto a la Concejalía de Innovación Tecnológica. La primera surgida fue en época de confinamiento. Un ciudadano sugirió una app de fácil uso en el teléfono. Así mismo se le pidió más aportación de ideas.

Respecto a las felicitaciones destacan:

- Replantación y nuevas plantaciones en diferentes puntos de la ciudad.
- De colectivos y de ciudadanos por las nuevas áreas infantiles que se van a implementar en la ciudad, con acceso para niños con problemas de movilidad.
- En la Concejalía de Innovación existen bastantes con respecto a la transformación digital.

La última felicitación recibida fue el 29 de octubre relativa a una actuación en distrito II sobre la reparación de acceso a un parking.

3. Sugerencia. En la app de "Cuida Alcalá" incluir un apartado para notificar patinetes mal aparcados o que obstaculizan la movilidad.

Se van a universalizar las categorías de Cuida Alcalá de todas las Concejalías, una vez que se produzca la universalización este punto estará incluido.

Se levanta la sesión a las 09:50 horas.