

ACTA COMISION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

DIA 31 DE MARZO DE 2022

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:

Dña. Diana Díaz del Pozo. Presidenta.
Dña. Esther de Andrés Domínguez (Suplente Grupo PP)
D. Javier Moreno de Miguel (Grupo VOX).
Dña. Teresa López Hervás (Unidas Podemos).
Asiste en calidad de invitado D. Miguel Carlos Castillejo.

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

Da comienzo la sesión a las 09:15 horas.

Se procede a aprobar el acta de la comisión anterior.

A continuación, se presentan los informes del periodo comprendido entre 20 de febrero al 25 de marzo.

Se aclara la duda que quedó pendiente en la Comisión pasada del grupo VOX, indicando que es correcto que en "recibidas" esté a 0, aclarando:

- Recibidas = 0 (es correcto y puede estar a 0, eso significa que en el momento de elaboración del informe no había peticiones pendientes de comunicar al vecino como que se ha recibido).
- En proceso = 15
- Solucionadas = 60
- Etc

Y en total todos los estados suman las 99.

Comienza respondiendo a las iniciativas presentadas por los grupos políticos.

UNIDAS PODEMOS

1. El servicio de atención ciudadana 010 por vía telefónica tiene bastante tiempo de espera, de hecho, en muchas ocasiones es imposible ser atendido ya que las llamadas permanecen en espera durante varios minutos y la gente desiste o la llamada se corta. El servicio de información ciudadana es una buena prestación a la ciudadanía, pero para ello tiene que funcionar correctamente.

Desde este grupo municipal solicitamos información sobre el funcionamiento del servicio, a modo de informe queremos saber las peticiones que se han atendido y demás información disponibles, por otro lado, preguntamos si es posible realizar alguna mejora en el mismo para disminuir los tiempos de espera y mejorar la efectividad del servicio.

Se contesta que en el escrito no se indican fechas en las que en el Servicio de Atención Telefónica 010 se produce un tiempo de espera excesivo o no es atendido, por lo que no es posible aclarar los motivos concretos por los que se produce la incidencia. No obstante, señalar que, en determinados momentos o periodos como vacaciones, bajas por enfermedad del personal del servicio (actualmente a tener en cuenta covid), situaciones impredecibles, u otras incidencias, el servicio puede verse alterado o un exceso de llamadas en momentos puntuales puede dar lugar a estadios de saturación de llamadas.

Sin perjuicio de lo anterior, se toma nota de la incidencia y se trabajará para una mejora del servicio intentando reducir los tiempos de espera.

Dña. Teresa indica que lo han comprobado personalmente, que el tiempo de respuesta es muy lento.

VOX

1. En la página web del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no vemos publicados los importes de las subvenciones adjudicadas del Programa de Cooperación al Desarrollo de años anteriores 2020 y 2021. En aras de la transparencia de este Ayuntamiento sería conveniente que los ciudadanos sepan a donde se destina su dinero.

Se contesta que estaba publicado el año 2020 y 2021 en el portal de Hacienda, por lo que no estaban en la misma página. Se ha unificado para que estén todos en la misma página.

2. En la Avda. Juan Carlos I, del barrio de la Garena, se están realizando obras en los distintos pasos de cebra de dicha Avenida. Comprobamos como se han realizado los rebajes de los pasos de cebra, habiendo sido terminados, para el paso más cómodo de los peatones y como están volviendo a romper las baldosas nuevas, para meter el cableado de las señalizaciones lumínicas. Reclamamos una coordinación mayor en el proceso de las obras y una mayor eficacia en ellas.

En relación con el asunto de referencia, el arquitecto técnico municipal y en la jefatura de servicios de proyectos urbanos, movilidad y transporte informan que se detectaron errores en localizaciones concretas dentro de la ejecución, por parte de

la empresa constructora, Dichos errores se están corrigiendo por parte de la citada constructora, todo ello sin coste para el ayuntamiento de Alcalá de Henares

PARTIDO POPULAR

1. La Comunidad de propietarios Finca La Peruana sita en la carretera de Daganzo km. 5, ha puesto en más de una ocasión solicitud de limpieza y desatranco del alcantarillado situado en una de las entradas de la comunidad cuyo mantenimiento corresponde al Ayuntamiento. Cuando viene la época de más lluvias se desborda y los ciudadanos que se encuentran, sufren atasco, olores y un foco de insectos que afecta a la salubridad de la zona.
Pedimos que se nos informe si han sido atendidos los requerimientos solicitados y qué trabajos se han podido hacer para solucionar este problema. Reclamación presentada por registro sin contestar fecha 23 de junio 2021.

Se les contestó en la reclamación de marzo del 2021, que es exactamente la misma que la de junio del 2021.

El Ayuntamiento ha solicitado varias veces una reunión con los responsables de conservación de la carretera Radial 2 y la M-100 para determinar el trazado de las diferentes redes existentes de drenajes fluviales.

Tras las revisiones de marzo del 2021 se descarta que sea las aguas fecales. En junio y julio del año 2021 se volvió a inspeccionar y se vio que en los meses de verano no se forma balsa, se descartan las aguas fecales. No había filtraciones y hay un sellado que está mal y viene que la Radial 2 y la M-100, una posible rejilla que recoge las aguas de lluvia de la carretera M-100.

Cuando contesten de la comunidad de Madrid se verá

Se insta a Dña. Esther a ver si les pueden ayudar en este tema.

2. En ocasiones, en la app de "Cuida Alcalá", hay que poner varias incidencias con la misma foto (Ejemplo grafitis, limpieza zonas verdes). ¿Habrá alguna manera de poder notificar varias incidencias juntas?

Para comunicar una incidencia el ciudadano debe elegir una única tipología. Pero es cierto que, en ocasiones, el ciudadano aprovecha y en la incidencia comenta más de un problema que, internamente en el Ayuntamiento, puede afectar a más de un área. En estos casos, la solución está en la forma interna de trabajar en el Ayuntamiento.

La Intranet permite a los gestores asignar la incidencia a otros gestores; de tal forma, que si llega una incidencia que incluye varios problemas, lo normal es que cuando un gestor haya resuelto lo que a él le afecta (ej- limpieza), o al mismo tiempo, la asigne también al otro gestor en cuestión que tiene que resolver parte de

la incidencia (ej- alumbrado). Es decir, el trabajo lo tenemos que hacer nosotros en el Ayuntamiento, no el ciudadano.

3. Los vecinos nos trasladan que cuando ponen una incidencia en la app de cuida Alcalá los operarios de limpieza se limitan solo a realizar lo que se indica en la incidencia y no mejorar la zona.

Dña. Esther indica que por ejemplo hay una incidencia de una papelera y al lado hay un banco con suciedad y solo se limpia la papelera.

Se contesta que no se especifica nada. Si es de una actuación en concreto. Desde medioambiente se constata que cuando van a limpiar por ejemplo una papelera también ejecutan un poco la zona. Cuando se dice la zona a que se refiere a la calle, la manzana, la ciudad...

Si sabe de alguna en concreto que la presente, pero igualmente se trasladó la sugerencia.

El servicio de limpieza tiene unas pautas y unos horarios muy concretos. Este servicio es adicional.

La Presidenta indica que hay que votar el dictamen del informe anual del 2021, para poder elevar al Pleno y dar cuenta.

Se procede al voto, siendo aprobado por unanimidad.

No habiendo más asuntos que tratar se da por finalizada la sesión, siendo las nueve y cuarenta y cinco minutos del expresado día. Levantándose la presente acta, que será sometida a la aprobación de sus miembros.