

1 AUTOR/A

Concejal/a: MARIA PILAR SANCHEZ ALVAREZ Grupo Político: Grupo Municipal Más Madrid

2 ÓRGANO Y SESIÓN EN EL QUE SE PREVÉ QUE SE VA A SUSTANCIAR LA INICIATIVA

Órgano: Pleno Fecha de la sesión: 20/12/2022

Tipo de Sesión: Ordinaria

3 TIPO DE INICIATIVA

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Comparecencia | <input type="checkbox"/> Declaración institucional | <input type="checkbox"/> Interpelación | <input type="checkbox"/> Moción de urgencia |
| <input type="checkbox"/> Pregunta | <input checked="" type="checkbox"/> Proposición | <input type="checkbox"/> Ruego | <input type="checkbox"/> Otros |
| | <input type="radio"/> Apartado PRIMERO * | | |
| | <input type="radio"/> Apartado SEGUNDO * | | |
| | <input type="radio"/> Apartado CUARTO * | | |

4 CONTENIDO DE LA INICIATIVA

Este año está siendo letal para el servicio de atención a la ciudadanía en todas sus vertientes.

El 010, el servicio de atención telefónica ha llegado al tener un rechazo del 80%, es decir que a la mayoría de los madrileños se les cuelga el teléfono cuando intentan contactar con el Ayuntamiento.

En las oficinas de atención a la ciudadanía, otro tanto de lo mismo, nunca hemos visto colas como las que nos podemos encontrar estos días en las oficinas de Línea Madrid.

Esta situación está provocada por una mala gestión en muchos ámbitos: la falta de tino en la gestión del cambio de contrato ha implicado retrasos en la asunción de competencias de la nueva empresa, cambios en las aplicaciones informáticas, retrasos en la formación y generación de credenciales...

Las consecuencias son muy tangibles, cuando una persona no se puede empadronar se le impide el derecho a votar, a acceder a la sanidad o a la educación. Esto está ocurriendo en la Ciudad de Madrid y debemos solucionarlo de inmediato.

Por todo ello, proponemos:

1. Que desde el 26 de diciembre se ponga a disposición de la ciudadanía en todas las oficinas de Línea Madrid un puesto que permita realizar cualquier gestión sin cita.
2. Que, en cumplimiento del pliego del contrato del 010, se incorporen de inmediato 20 personas de la empresa a las oficinas de Línea Madrid y 150 personas a la atención telefónica.
3. Qué se inicie una modificación de la RPT para reforzar de manera permanente el equipo de funcionarios que trabajan en Línea Madrid.

5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

6 FIRMANTE

En Madrid , a 12 de Diciembre de 2022

Firmado y Recibido por

madrid.es



Iniciativa presentada por el/la Portavoz Adjunto/a SANCHEZ ALVAREZ MARIA PILAR con número de identificación
y por el Portavoz de Grupo RITA MAESTRE FERNANDEZ con número de identificación

AL SECRETARIO GENERAL DEL PLENO, PARA EL PRESIDENTE DEL PLENO O DE LA COMISIÓN CORRESPONDIENTE

* Se entienden referidos a la clasificación de los distintos tipos de iniciativas que realiza la Resolución del Tercer Teniente de Alcalde, de 16 de diciembre de 2016, apartado PRIMERO (Proposiciones no normativas sobre materias dentro de la competencia del Pleno), SEGUNDO (Proposiciones no normativas que versen sobre materias competencia de otros órganos distintos al Pleno del Ayuntamiento), CUARTO (Proposiciones de los grupos políticos y de los concejales que interesen del equipo de Gobierno la modificación de un texto normativo).