



REGISTRO DEL PLENO
DEL AYUNTAMIENTO
DE MADRID

PRESENTACIÓN DE
INICIATIVAS



OFICINA DE REGISTRO DEL PLENO
ENTRADA / REGISTRO
Fecha: 17/03/2023 Hora: 13:48
Nº Anotación: **2023/8000487**
Dest: PP SG ASISTENC. TEC.PLENO

Página 1 de 3

1 AUTOR/A

Concejal/a: BEGOÑA VILLACIS SANCHEZ

Grupo Político: CIUDADANOS PARTIDO DE LA CIUDADANIA

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

Órgano: PLENO

Fecha de la sesión: 28/03/2023

Tipo de Sesión: ORDINARIA

3 TIPO DE INICIATIVA

- Comparecencia Declaración institucional Interpelación Moción de urgencia
 Pregunta Proposición Ruego Otros

4 CONTENIDO DE LA INICIATIVA

Se han cumplido tres años del inicio de los confinamientos provocados por la COVID 19. Ello supuso una abrupta interrupción de la relación directa entre ciudadanos y administraciones, restringiéndose en la práctica totalidad de los casos a comunicación por diversos canales telemáticos.

Durante esos primeros días el Ayuntamiento de Madrid, como el resto de administraciones, habilitó sistemas para poder llevar a cabo trámites que no estuvieran sujetos a suspensión, inaplazables como gestiones de empadronamiento y el registro electrónico.

Así desde marzo de 2020 hasta septiembre de 2022 el sistema de solicitud de empadronamiento, justificantes de empadronamiento y gestiones de renovación de residencia de personas extranjeras, se pudo solicitar a través de formulario en la web municipal sin necesidad de firma electrónica y tramitadas por el personal de las Oficinas, facilitando así el acceso y la solicitud además de la atención con Cita Previa.

Desde entonces, siguiendo las indicaciones de la autoridad sanitaria competente, para la prevención de riesgo de contagio, se adoptaron las medidas oportunas, mantenimiento de distancia de seguridad y control de aforos en las Oficinas y dependencias que paulatinamente volvieron a la actividad con la reanudación de los plazos y trámites administrativos, previa solicitud de Cita Previa.

Medidas de distanciamiento obligadas, y gestión de la atención al público que el sector privado en su mayoría adoptó.

Sin embargo, una vez que se fueron tomando nuevas medidas por parte de las autoridades sanitarias, se produjo una bifurcación en los modelos de atención por parte de las administraciones.

Algunas en estos tres años han ido normalizando, en cuanto las restricciones se han ido levantando, la comunicación y trato directo con el ciudadano, si así este lo demanda como el Ayuntamiento de Madrid.

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid en el Ayuntamiento de Madrid fueron las primeras a abrir de nuevo la atención presencial el 8 de junio de 2020.

En abril de 2022 se implementó la atención a Mayores de 65 sin necesidad de Cita Previa.

Desde 4 de abril 2022 a 28 de febrero de 2023 habiéndose atendido a 121.171 personas que han realizado 187.053 gestiones.

El pasado 16 de enero, las oficinas de atención a la ciudadanía Línea Madrid comenzaron a ofrecer sin cita previa una amplia cartera de servicios.

EJEMPLAR PARA EL/LA SOLICITANTE

Y desde el pasado 1 de febrero, se ha vuelto a prestar el servicio de registro sin necesidad de cita previa, facilitando así a la ciudadanía su relación con el Ayuntamiento y con otras administraciones públicas a través de las 16 oficinas de asistencia en materia de registro, las 27 oficinas de atención a la ciudadanía (OAC) de Línea Madrid y las 5 oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC)

Actualmente en las Oficinas de Línea Madrid se vienen atendiendo entre 1.500 a 2.000 personas diarias para el Servicio de Registro, absorbiendo demanda ciudadana que acude a nuestras Oficinas para presentar solicitudes y documentación dirigida a otras administraciones

Sin embargo entes, organismos, entidades dependientes de otras administraciones, en estos tres años apenas han variado su forma de atender al ciudadano, cuando la situación sanitaria es totalmente distinta a los negros días del invierno y primavera de 2020.

Ello comporta una limitación del acceso de los ciudadanos a la gestión y defensa de sus derechos e intereses legítimos ante el órgano o administración competente.

Creando barreras difícilmente salvable para diversos colectivos de nuestra sociedad sensibles, afectados por una brecha tecnológica y generacional.

Originando actividades paralegales cuando no directamente ilícitas, de las que son víctimas aquellas personas acuciadas por la necesidad de realizar trámites imprescindibles para la tramitación del acto administrativo que necesiten.

Paradigmático resulta la situación de organismos dependientes del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, como el Instituto Nacional de Seguridad Social o la Tesorería General de la Seguridad Social, en el que la situación de los administrados, roza el maltrato, cuando no el abandono, al no poderse poner en contacto por los medios telemáticos habilitados para iniciar gestiones o no poder realizar las gestiones al no poderse proveer de cita.

Es por ello, por lo que el Pleno del Ayuntamiento de Madrid insta al Consejo de Ministros del Gobierno de España a que adopte de forma urgente, las medidas normativas, organizativas, técnicas, presupuestarias y de personal necesarias para normalizar la atención a los administrados.

EJEMPLAR PARA EL/LA SOLICITANTE

5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA

--

6 FIRMANTE

En Madrid , a 17 de Marzo de 2023

Cargo: PORTAVOZ GM Cs

Fdo.: BEGONA VILLACIS SANCHEZ

EJEMPLAR PARA EL/LA SOLICITANTE

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