

SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO  
FCM

**D. FRANCISCO CORONADO MARTÍNEZ,  
SECRETARIO GENERAL DEL PLENO ACCIDENTAL DEL AYUNTAMIENTO DE  
ALCOBENDAS (MADRID)**

(Resolución de la Dirección General de Reequilibrio Territorial de la Comunidad de Madrid de 6 de octubre de 2021)

CERTIFICO: Que el Pleno del Ayuntamiento de Alcobendas, en sesión ordinaria celebrada con fecha quince de julio de dos mil veintidós, adoptó, entre otros, el siguiente **ACUERDO**:

**B.2.3.- MOCIÓN PRESENTADA POR EL GRUPO MUNICIPAL DEL PP PARA  
"LA MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL  
AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS".**

El Sr. Cubián Martínez (PP) procede a dar lectura de la **Moción** presentada por el Grupo Municipal del PP, con fecha de entrada en Secretaría de Pleno 8 de julio de 2022 y nº de registro de Plenos 172, Moción que literalmente transcrita dice así:

"AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

*El Grupo de Concejales del Partido Popular de Alcobendas presenta para su discusión y ulterior aprobación la siguiente MOCIÓN para "LA MEJORA EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS".*


**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

*El ayuntamiento de Alcobendas siempre se ha caracterizado por ser un referente y un modelo de gestión tanto en Europa como en Latinoamérica. Año tras año ha sido reconocido como un ayuntamiento excelente y ha recibido numerosos premios internacionales, reconocimientos y certificaciones.*

*Uno de los vértices de la excelencia ha sido el Servicio de Atención Ciudadana, formado por un magnífico equipo de profesionales, modelo y ejemplo de servicio para otras administraciones y que ha sido objeto de reconocimientos en diferentes ámbitos:*

- *En 2008: Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) Certificación ISO 9001*
- *En 2003: Premio ONU Calidad en el Servicio Público.*
- *En 2002: Mención especial Premio Ciudadanía.*

AA.Mod.0005

Código Seguro De Verificación	3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	20/07/2022 10:25:27	
	Francisco Coronado Martinez	Firmado	19/07/2022 12:52:25	
Observaciones		Página	1/3	
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==</a>			

*Este servicio cuenta con cuatro oficinas de atención al ciudadano, la principal en la Casa Consistorial, y las otras tres repartidas en la Plaza del Pueblo (distrito centro), en el Centro Cívico Anabel Segura (distrito urbanizaciones) y en Espacio Miguel Delibes (distrito norte).*

*Con la inauguración de esta última, en el mes de marzo de 2015, se dio un paso más en la política de acercar y facilitar las gestiones y tramitaciones de los ciudadanos, culminando el compromiso de establecer una oficina del SAC en cada uno de los distritos de la ciudad.*

*Esta oficina fue cerrada al público en marzo de 2020 coincidiendo con la pandemia provocada por la COVID 19 y, a día de hoy, no se ha vuelto a abrir. Hemos reclamado en varias ocasiones su apertura, pero siempre nos hemos encontrado con la negativa del gobierno municipal.*


*Con la pandemia, cuando se reabre el ayuntamiento y comienza la llamada “nueva normalidad”, se implanta en todos los SAC de Alcobendas el sistema de cita previa, la cual puede solicitarse vía web o telefónica, y que tiene visos de quedarse de manera definitiva.*

*Un servicio presencial, ágil y completo, de atención ciudadana es de vital importancia para nuestros vecinos por cuanto que es la única opción para realizar muchos trámites que, sin la ayuda de los profesionales que por suerte contamos en este ayuntamiento, les resultaría del todo imposible cumplimentar.*

*En el último mes la atención ha empeorado, fundamentalmente en lo que se refiere a tiempos y al número de personas que trabajan en estas unidades. Es evidente que el Servicio de Atención Ciudadana ha perdido en eficacia, no por las personas que allí trabajan -cuyo esfuerzo merece todo reconocimiento y ponderación- sino por las que faltan para poder prestar el servicio en condiciones. Una deficiente gestión municipal ha hecho que falte personal, que no se cubran las bajas existentes e incluso queden desiertos los mal incentivados concursos de promoción interna para cubrir puestos vacantes.*

*Se desatiende la atención ciudadana y las consecuencias son evidentes, el tiempo de espera para conseguir una cita se demora infinitamente, se deteriora el servicio y se multiplican las quejas y el malestar de los vecinos de Alcobendas, afectando asimismo al ambiente de trabajo y atención del personal de control de entrada, quienes precisamente reciben las quejas.*

*Esta situación se agrava especialmente con el cierre durante los meses de julio y agosto de los SAC de los distritos centro y urbanizaciones; quedando un único SAC abierto, el de la Casa Consistorial, y solo en horario de mañana.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	20/07/2022 10:25:27	
	Francisco Coronado Martinez	Firmado	19/07/2022 12:52:25	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/3	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==</a>			

*Es urgente un esfuerzo eficaz de este equipo de gobierno, al menos por una vez. La plantilla debe reforzarse y las bajas tienen que cubrirse "ya"; no es momento de escudarse en el "vamos a" que nunca llega. De otra forma, como así está ocurriendo, el sistema colapsa y se seguirán demorando las citas más allá de los diez días para registrar cualquier documento o solicitud.*

*Por todo lo expuesto anteriormente, el Grupo Municipal Popular en el Ayuntamiento de Alcobendas presenta la siguiente*

### MOCIÓN

- 1º. *Instar al Gobierno municipal a cubrir con carácter inmediato tanto las bajas como las vacantes de personal del Servicio de Atención Ciudadana de Alcobendas, tanto los administrativos como los informadores tramitadores*
- 2º. *Instar al Gobierno municipal a que amplie el calendario para poder solicitar cita previa, y no se limite a los siguientes 15 días, con la posibilidad de poder adelantar la cita si se produce alguna si hubiera alguna cancelación.*
- 3º. *Instar al Gobierno municipal a que el próximo 1 de septiembre, al tiempo de reabrirse los SAC de los distritos centro y urbanizaciones, lo haga también el del Espacio Miguel Delibes en el distrito norte.*

*En Alcobendas, a 8 de julio de 2022*


*Fdo. Ramón Cubián Martínez  
Portavoz Grupo Municipal Popular*

**Efectuadas las intervenciones por los portavoces de los diferentes Grupos Municipales o miembros de la Corporación, tal y como consta en el correspondiente Diario de sesiones (videoactas), se somete la moción a votación, resultando la misma aprobada por UNANIMIDAD de los presentes (26).**

Y para que así conste y surta efectos ante el organismo correspondiente donde proceda, expido la presente, de orden y con el Visto Bueno del Sr. Alcalde, y a reserva de lo establecido en el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, en Alcobendas a diecinueve de julio de dos mil veintidós.

Vº. Bº.  
El Alcalde,  
Fdo: Aitor Retolaza Izpizua

AA.Mod.0005

Código Seguro De Verificación	3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Aitor Retolaza Izpizua	Firmado	20/07/2022 10:25:27	
Observaciones	Francisco Coronado Martinez	Firmado	19/07/2022 12:52:25	
Url De Verificación	Página		3/3	
	<a href="https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==">https://verifirma.alcobendas.org/?3Nac+i+Oe9Zkylh88KOpFQ==</a>			