

**PROPUESTA RETOMAR LÍNEA VERDE O IMPULSAR SISTEMA EQUIPARABLE
PROPUESTO POR (DATOS OCULTOS POR PRIVACIDAD)
INSTRUCTOR PEDRO MEJÍAS
ÁREA BUZÓN AYTO. VILLENA**

ANTECEDENTES

El Foro Económico y Social de Villena tiene encomendadas dentro de sus funciones la creación de Comisiones que se constituyen en grupos de trabajo sobre propuestas que han surgido del propio foro y/o propuestas trasladadas por los ciudadanos. Alguna de estas propuestas no precisaría la creación de una comisión específica sino que, tras su desarrollo por parte del proponente y de los componentes del foro, se presentaría como un informe al ayuntamiento, como en este caso.

PROPUESTA Y MEDIDAS CORRECTORAS

Proposición de retomar la app LÍNEA VERDE, que en los últimos meses se ha sustituido por el whatsapp 683491819:

- a) Existía la app LÍNEA VERDE para poder comunicar al Ayto. los problemas detectados en la ciudad de Villena, especificando el lugar, relacionados con iluminación, aceras, etc.
- b) En los últimos meses se comunica que se ha sustituido dicho servicio por el whatsapp 683491819 que, por experiencia propia, fue rápidamente atendido para unas incidencias de alumbrado público y mantenimiento urbano en la Calle La Rambla (farola con bombilla fundida desde hace más de un año y trapa que ha perdido el firme y ha generado varios tropezones y caídas), pero que no se ha solucionado tras más de dos meses a pesar de que se ha vuelto a comunicar y se indicó una incidencia con la partida de bombillas defectuosas por parte del Ayto. Es decir, el servicio es respondido rápidamente, pero a la hora de ser solventado por las áreas correspondientes no se llega a solucionar en este caso concreto.

IDONEIDAD DE LA PROPUESTA Y BENEFICIOS A CONSEGUIR

La propuesta se dictamina como idónea dentro de las funciones de interés general del foro. Los beneficios sería disponer de un servicio municipal muy necesario para recibir en tiempo real las posibles incidencias que detectan los ciudadanos, siendo más efectivos en tiempo poder ser solventados. Pero dicho servicio, que parece bien atendido, no se gestiona con la rapidez necesaria una vez se traslada a los servicios municipales correspondientes, con lo que la finalidad de dicho servicio no se logra.

DATOS RECADADOS SOBRE LA PROPUESTA Y POSIBLES ACTUACIONES

Dado que no se tiene datos sobre las incidencias comunicadas por la ciudadanía es difícil establecer posibles actuaciones; lo ideal sería ver si las incidencias se agrupan en una o varias áreas y crear una brigada específica de 1-2 personas dedicadas a solventar dichas incidencias que, suponemos, mayormente de polimantenimiento de la ciudad (iluminación, aceras, etc.) y que pueden actuar de forma rápida para solventar el problema en caso de que dichas incidencias se comuniquen, a pesar de seguir formando parte de la brigada el resto del tiempo en el que dichas incidencias no se produzcan.

Si el problema es que las áreas que reciben la información por parte del buzón están saturadas y no priorizan dichas actuaciones, se puede generar la sensación de que el servicio implantado no funciona con el consiguiente malestar ciudadano al no responder a las expectativas generadas por la implantación de dicho servicio, en caso de que no se materialice en su corrección de forma efectiva.

En función de la propuesta realizada y la información recabada, tras elevar el asunto a la Comisión Permanente de fecha 07/02/2022,

SE ACUERDA

Trasladar este informe al área de buzón del Ayuntamiento de Villena para que considere su viabilidad; asimismo, trasladar de nuevo los problemas derivados de falta de reposición de bombillas en farolas en calle La Rambla y junto a Iglesia de Santa María; asimismo, dar solución a las arquetas y bolardos rotos que pierden el adoquinado y quedan sin firme exponiendo a la ciudadanía a caídas, reponiendo las mismas con un firme similar.

Asimismo, una vez elevado a plenario de fecha 15 de febrero de 2022 se aportó la necesidad de que un whatsapp es un número de teléfono y es difícil de medir tanto las propuestas realizadas como su clasificación y resolución, lo que con una app tipo Línea Verde o similar sí se podría realizar de una forma más sencilla, pudiendo dar resultados de solicitudes emitidas y resueltas con temáticas y plazos.

En caso de que exista alguna razón para que dichas situaciones no puedan realizarse se solicita que nos lo indiquen desde el área correspondiente con el fin de dar a conocer dicha situación.

VºBº
VICEPRESIDENTE 1º CP

INSTRUCTOR

D. José Micó Serra

D. Pedro Mejías Martínez