

La Aplicación móvil "Alcobendas Actúa" canaliza el 56% de os avisos de incidencias en la vía pública

Los vecinos y vecinas efectuaron 2.453 avisos durante el último año: desde una farola rota, a una papelera llena o una boca de riego defectuosa.

Por **Paula Rojas** - 16 Marzo, 2017



Los vecinos y vecinas de Alcobendas se sienten corresponsables del buen funcionamiento de los servicios públicos y del correcto mantenimiento de la ciudad junto al Ayuntamiento. Durante el primer año de funcionamiento de la App "Alcobendas Actúa", se han recibido 2.453 avisos de incidencias de todo tipo: una farola que no ilumina, ramas que impiden la visibilidad, una papelera a rebosar, una pintada, una boca de riego de la que sale agua, un nido de cotorra sobre un parque...

El Ayuntamiento de Alcobendas puso en marcha esta herramienta para la gestión de esas incidencias, avisos y actuaciones en la vía pública. Es una aplicación para móviles disponible gratuitamente para terminales iPhone y Android. Con la App "Alcobendas Actúa" los vecinos tienen la facilidad de comunicar cualquier incidencia en las calles de la ciudad desde su móvil y de una manera muy sencilla.

Ocho de cada diez de estos avisos llegan a través del teléfono: un 56% desde el teléfono móvil y un 27% desde el fijo. Asimismo, los ciudadanos notifican también de manera presencial (8%) y a través del correo electrónico (3%). Y un 6% de las notificaciones llegan directamente de los técnicos, inspectores y empleados municipales de los servicios de Vías Públicas, Mantenimiento y Medio Ambiente, fundamentalmente.

La App Alcobendas Actúa permite la geolocalización de cualquier incidencia y facilita la interacción y el diálogo directo entre el Ayuntamiento y los vecinos para facilitar su rápida solución. Los avisos más numerosos de los vecinos se refieren a limpieza viaria, parques y jardines y recogida de residuos.

Detrás de cada aviso y llamada, hay un equipo de personas listo para actuar. Primero, los gestores de las incidencias, que se encargan de canalizar las mismas hasta los trabajadores que deben encargarse de solucionar o reparar un determinado problema: empleados de Seromal, la contrata de la recogida de residuos y limpieza viaria -Ferrovial-, las entidades de conservación de las urbanizaciones, las empresas de los servicios públicos básicos y las del mantenimiento y circulación de la vía pública.

La aplicación ha permitido priorizar, distribuir tareas y equilibrar los equipos de trabajo para responder de la forma más efectiva y ágil a las incidencias, así como facilitar al ciudadano el seguimiento de su propio aviso y de los presentados por otros vecinos y resueltos en las últimas semanas.

Durante el último año, tan solo se han rechazado un centenar de avisos, bien porque no eran de competencia estrictamente municipal o porque eran peticiones que debían abordarse como sugerencias y/o reclamaciones para la mejora de la ciudad y no como incidencias de mantenimiento.