

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Dña. Marta GONZÁLEZ VÁZQUEZ, Dña. Tristana MORALEJA GÓMEZ y Dña. María Valentina MARTÍNEZ FERRO, Diputados por A Coruña, Dña. Ana Belén VÁZQUEZ BLANCO y D. Celso DELGADO ARCE, Diputados por Ourense, D. Jaime de OLANO VELA y D. Joaquín María GARCÍA DíEZ, Diputados por Lugo, D. Diego GAGO BUGARÍN, D. Javier BAS CORUGEIRA y D. Juan Manuel CONSTENLA CARBÓN, Diputados por Pontevedra, pertenecientes al Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y ss. del Reglamento de la Cámara, presentan la siguiente **pregunta al Gobierno, de la que desean obtener respuesta por escrito.**

El servicio 091, fundamental para la ciudadanía en todos los puntos de España por su atención inmediata a las emergencias y demandas de información de todo tipo que atiende la Policía Nacional, ha sufrido en estos años pasados en Galicia diversas transformaciones, pero su centralización exclusiva en la Jefatura Superior de la ciudad de A Coruña, a través del llamado Centro Inteligente de Mando, Comunicación y Control (Cimacc 091), en el caso de la Comunidad Autónoma de Galicia, centro que atiende todas las llamadas telefónicas desde cualquier punto del territorio gallego a excepción de la provincia de Pontevedra, que es atendida desde un punto similar en Vigo, ha dado lugar a muchas quejas por parte de la ciudadanía, al igual que las críticas por parte del Sindicato Unificado de Policía.

Hace unos días, una llamada realizada desde Santiago de Compostela para pedir ayuda ante un atraco en una tienda de la zona histórica de la ciudad que se estaba produciendo en ese mismo momento, fue desviada a una comisaría de Madrid. Con ayuda de otros transeúntes que se dieron cuenta de lo que estaba ocurriendo el dueño de la tienda fue capaz de evitar que uno de los ladrones huyese. En el 091 la policía que atendía lo hacía desde Madrid y la respuesta que le daba era que volviese a llamar para que en la centralita pudiesen desviar la llamada al operador

correcto. Pasaron unos diez minutos hasta que consiguieron que la llamada fuese reubicada. Durante todo ese tiempo el ladrón fue retenido a la espera de que llegase la policía. Otra llamada desde la misma ciudad de Santiago no tuvo respuesta.

El sindicato SUP en Ourense ha denunciado que hay muchas llamadas que se pierden y no son respondidas. En total, ha calculado el sindicato que, de 25.000 llamadas, 6.000 se perdieron, aproximadamente un 25%, mostrando su preocupación por la falta de calidad del servicio que se proporciona a la ciudadanía por la decisión de centralización del Ministerio del Interior. Como ejemplo, indica el SUP que la media de espera del ciudadano era, antes de la centralización, de dos a tres minutos, mientras que en la actualidad puede llegar a ser de quince minutos. Se ha perdido rapidez en la respuesta, eficacia en la resolución de los problemas, que suelen ser serios cuando se recurre al 091. Además, hay que tener en cuenta que la persona que llama a este número suele estar en una situación emocionalmente difícil, por lo que la descripción de los hechos relatados y los lugares donde éstos se producen resulta difícil de descifrar si quien contesta a la llamada no está familiarizado con esos lugares.

Por todo ello, se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Por qué se ha realizado la centralización de la atención ciudadana vía 091 en la ciudad de A Coruña para las provincias de A Coruña, Lugo y Ourense?
- ¿Considera el ministerio que se está dando un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, conforme a los parámetros correspondientes a la Policía Nacional?
- ¿Por qué no se ha aumentado la dotación de efectivos para la atención del 091 centralizado, a pesar de las reiteradas demandas del SUP?

- ¿Cuáles son los procesos de formación que ha recibido el personal de atención del 091 para atender adecuadamente llamadas procedentes de tres provincias diferentes de Galicia, cuando hasta ese momento solo atendía las llamadas de A Coruña?

Madrid, 07 de junio de 2021

C.DIP 131883 07/06/2021 14:11

Diego GAGO

Valentín

Fdo:
LOS DIPUTADOS

Vº Bº
EL SECRETARIO GENERAL