

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 29 de mayo de 2014

Número 1.042

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el jueves, 22 de mayo de 2014

Presidencia de D. Ángel Garrido García

### SUMARIO

Se abre la sesión a las trece horas y cuarenta y dos minutos.	
Página.....	2
– Intervención del Sr. Presidente.	

#### ORDEN DEL DÍA

<b>Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 26 de noviembre de 2013.</b>	
Página.....	2
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Llorente Olivares y la Sra. Dancausa Treviño.	
– Votación y aprobación del acta.	
<b>Punto 2.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar de la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente correspondiente al año 2013.</b>	
Página.....	2
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Nuño Riesgo, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño y el Sr. Llorente Olivares.	
<b>Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2013.</b>	
Página.....	6
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Llorente Olivares y la Sra. Dancausa Treviño.	
Finaliza la sesión a las catorce horas y nueve minutos.	
Página.....	6

(Se abre la sesión a las trece horas y cuarenta y dos minutos).

**El Presidente:** Buenas tardes. Creo que sí que ya estamos todos los integrantes de esta Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones, así que existe *quorum*, señor secretario, por lo tanto podemos comenzar. Sesión pública también y primer punto.

(Asentimiento del Sr. Secretario de la Comisión en funciones).

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 26 de noviembre de 2013.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Posición de voto al acta, ¿UPyD?

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** A favor.

**El Presidente:** ¿Izquierda Unida?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** A favor.

**El Presidente:** ¿Partido Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** A favor.

**El Presidente:** ¿Partido Popular?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño:** A favor.

**El Presidente:** Muchas gracias. Queda aprobada por unanimidad.

Continuamos.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 26 de noviembre de 2013, sin observación ni rectificación alguna).

**Punto 2.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar de la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente correspondiente al año 2013.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Pues es precisamente don José Nuño quien inicia esta comparecencia y dispone de quince minutos.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muy bien, muchas gracias, señor presidente. Buenos días.

En el informe anual correspondiente al ejercicio 2013, que se ha facilitado a los miembros de la comisión, se ofrecen unificados los resultados del sistema de sugerencias y reclamaciones

detallando, eso sí, y cuando procede, los datos correspondientes a las solicitudes de carácter general y de carácter tributario, para que así la comisión pueda realizar mejor el seguimiento.

El informe, como ustedes habrán podido comprobar, recoge información sobre las funciones de la oficina, las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en el año 2013, analizada en base a los objetivos que se definieron ya en la *Memoria de 2012* y los resultados de gestión obtenidos a través del sistema informático. Así vemos se incluye en el anexo, como viene siendo habitual, los informes de resultados de los estudios de satisfacción realizados.

Pasamos a continuación a mencionar los principales resultados del año 2013.

A través del sistema se han dado entrada a 49.167 solicitudes, 44.651 tipificadas con carácter general y 4.514 como tributarias, lo que ha supuesto un incremento de escritos de un 11,6 % respecto de 2012.

Por lo que respecta a las de carácter general, se han analizado 44.651 escritos; de ellos se ha cambiado de procedimiento a 1.455 por ser peticiones de información, 5.225 se han gestionado y contestado en la propia Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, se han readjudicado 1.363, 2.600 han sido tramitadas por el sistema Avisa, quedando finalmente una entrada de 34.008 asignadas a las unidades gestoras competentes para su tramitación. Este número, como pueden ustedes comparar, ha supuesto un aumento del 13,90 % con respecto al año anterior, que fueron 29.867. Al igual que en años anteriores, cuatro de cada cinco entradas en el sistema son clasificadas por el ciudadano como reclamación. El canal preferido sigue siendo Internet, superando el 57 %.

En cuanto a las materias que afectan, las de carácter general, afectan fundamentalmente, como en otras ocasiones, pues a materia de Medio Ambiente, Movilidad, Transporte, Servicios Sociales, Vías y Espacios Públicos, Seguridad y Emergencias, representando entre ellas más del 80 % del total. El tiempo medio de contestación se sitúa en 31,93 días hábiles, 38,94 naturales. El 51,43 % del total fueron contestadas en un plazo inferior a quince días y el 70 % prácticamente en el plazo de un mes.

Con respecto al estado de tramitación, se han contestado lo que representa el 92,57 %.

El sentido de la resolución, conforme a la tipificación fijada, ha sido del 44,8 %, ha sido estimada.

En el ámbito de las sugerencias y reclamaciones tributarias, mencionar que ha habido una entrada en el sistema de 4.516, lo que supone una disminución del 7,8 %. Igualmente, cuatro de cada cinco son tipificadas como reclamaciones. Internet es el canal preferido, si bien con menor incidencia que en las de carácter general; y por materias, es la materia de recaudación la que más abarca.

Salvo recaudación y un mínimo incremento en el IAE si se tiene en cuenta el número de solicitudes, el resto de tributos ha tenido un descenso en el número de solicitudes. Por su parte, asuntos generales también ha descendido un 27,5 %. Se han estimado, eso sí, prácticamente el 40 % de las reclamaciones planteadas. Este porcentaje ligeramente supera al del año pasado, que era el 38 %.

Con estos datos de gestión mencionar que en la oficina, del conjunto de escritos que fueron presentados a través del sistema, se han gestionado y terminado el 19,7 %, lo que supone un total de 9.710. Y derivada de su función de análisis y asignación de la entrada, ha realizado un total de 51.138 asignaciones y reasignaciones a las unidades gestoras con un tiempo medio de 3,31 días.

Respecto a los objetivos planteados en la *Memoria del año 2012*, informar que se ha logrado el objetivo de reducción del tiempo medio de contestación, se ha reducido en un 20,71 %. Se ha continuado trabajando en la mejora de contenido material de las respuestas que se envían al ciudadano, concretamente se ha actuado directamente con algunas unidades gestoras y también a través de cursos de formación impartidos. Se ha insistido en la importancia de seguir con los criterios contenidos en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto al objetivo de mejorar los resultados de satisfacción de los ciudadanos con este sistema es un área de fundamental actuación, los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción han mejorado en el año 2013 en relación al 2012.

En relación con la apreciación de la calidad del servicio, el 44% se siente satisfecho o muy satisfecho frente al 34% del año anterior; el 72% manifiesta que volvería a utilizar el servicio frente al 70,2% del año anterior; el 64,2% lo recomendaría frente al 60,6% del año anterior. Bueno, los indicadores son, en general, mejores que en el año 2012.

Por otro lado, durante el año 2012 también se han realizado cursos específicos de sugerencias y reclamaciones, realizando sesiones formativas con alumnos del Ayuntamiento y también como apoyo a las unidades gestoras. Y frente a los cambios organizativos, se ha facilitado información y formación para el manejo de la aplicación a nuevos usuarios y unidades.

Con respecto a la evaluación de la Carta de Servicios, esta, con fecha de 15 de julio de 2013, se aprobó la primera evaluación. Igualmente, se procedió a realizar la sexta evaluación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias.

Se han realizado también actuaciones fijadas respecto a la creación de un canal específico a la intranet municipal, estando disponible en Ayre general.

Por lo respecta a la coordinación con las unidades gestoras y Agencia Tributaria, con esta finalidad se han llevado a cabo numerosas actividades, tanto de actualización y elaboración de documentación, apoyo y asistencia técnica telefónica, a través reuniones, jornadas de trabajo, una jornada técnica en el mes de junio con ocho ponencias a cargo de responsables del Ayuntamiento.

Y, bien, por último indicar que para el año 2014 las líneas de actuación prioritarias a continuar desarrollando integrará las actuaciones tendentes al cumplimiento de los objetivos de las cartas de servicios, con particular incidencia en el logro de los indicadores asociados al tiempo de contestación, a la calidad de las respuestas y a la percepción de utilidad y satisfacción. En segundo lugar, coordinación con las unidades gestoras y la Agencia Tributaria. En tercer lugar, continuar con las acciones formativas. En cuarto lugar, mantener activos los canales de información sobre el sistema, tanto para ciudadanos a través de la web municipal como a través de Ayre para los empleados municipales, y, por último, la evaluación de las dos cartas de servicios actuales, lo que supone la orientación de la gestión hacia la calidad del sistema.

Y, nada más. Quedo a su disposición para cuantas cuestiones deseen plantear. Muchas gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, señor Nuño.

Turno de los grupos que abre doña Cristina Chamorro de UPyD por tiempo máximo de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** Muchas gracias, señor Nuño.

En primer lugar, quería llamar la atención, en relación con la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente, que veo en la *memoria* que no aparece el presupuesto de esta oficina. Sin embargo, en la *Memoria de 2011 de la Oficina del Defensor del Contribuyente* sí que se recogía el presupuesto de esta oficina, se recogía en concreto la dotación inicial y el presupuesto finalmente ejecutado y el desglose por capítulos. Esta me parece una información importante que creo que debemos conocer en la comisión y les pido que, por favor, la incluyan en el próximo informe.

Respecto a las principales actuaciones en las que tenemos que fijar nuestros objetivos en esta materia, pues creo que para todos es muy evidente que una de ellas es la de reducir el tiempo de contestación. En 2013 las sugerencias y reclamaciones de carácter general, se ha tardado en responder a estas sugerencias y reclamaciones 38,94 días naturales frente a 49,11 en 2012. Se nos explicaba en la *memoria* del año pasado que esos 49,11 días se debieron a la implantación del nuevo sistema informático, pero me he ido a la *Memoria de 2011* y en 2011 el tiempo de respuesta fue de 29,96 días naturales. Con lo cual, en 2013, 38,94,

salvamos el 2012 por lo que nos comentan, porque hubo un proceso de implantación de una aplicación informática, pero es que, como digo, en 2011 teníamos 29,06 días naturales. Estamos bastante peor.

Y además, respecto al estado de tramitación —esto me parece bastante serio, la verdad—, a 1 de abril del 2014 hay 1.178 sugerencias y reclamaciones de carácter general que no han sido contestadas, 602 están en tramitación y 576 están pendientes de tramitación. Esto lo que supone es que hay personas que llevan esperando una respuesta entre 3 y 15 meses, y me parece inadmisibile. Es que aunque fuesen... En el caso de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario son 31 las que están en esta situación. Hay mucha diferencia de datos, pero es que tampoco pueden estar 31 personas esperando 15 meses una respuesta. Creo que esto es inadmisibile, no, no puede ser. No nos fijemos solo en el tiempo de repuesta, fijémonos también en que no haya nadie que esté 15 meses esperando una respuesta en el tiempo medio de respuesta.

Y además, me ha llamado la atención al ver las memorias de las empresas municipales. Por ejemplo, en la EMT: han tenido 5.507 sugerencias y reclamaciones; todas se han contestado y el tiempo medio de respuesta ha sido de 6,1 días. ¿Si lo pueden hacer en la EMT, por qué no lo podemos hacer nosotros? En Madrid Movilidad, 1.292 reclamaciones; todas se han contestado y el tiempo medio de respuesta 4 días. Y entonces, me gustaría saber qué actuaciones concretas van a poner en marcha este año en 2014 para solucionar esto.

Otra de las actuaciones hacia las que tenemos que encaminar nuestros objetivos es la calidad de las respuestas. Efectivamente, no se trata solo de que se conteste en un plazo breve de tiempo, sino que la calidad de las respuestas sea adecuada, y aquí sí que veo en la *memoria* que, bueno, parece que continúan dando la importancia necesaria a la formación y, bueno, les quiero animar a que sigan en esa línea porque me parece importante.

Otro de los ámbitos en los que tenemos que seguir trabajando es la percepción de la utilidad y satisfacción del ciudadano respecto a este servicio. Y aquí me parece que tenemos que prestar especial atención en la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones y la accesibilidad de los canales. Creo que esto es bastante mejorable. En la primera evaluación de la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones con carácter general, hemos obtenido en este aspecto un 6,8. Creo que tenemos que seguir trabajando en ello y no aparece en las propuestas para el 2014.

También, tenemos que trabajar en mejorar los indicadores de medida de satisfacción. El estudio anual de satisfacción que se ha realizado este año veo que no incluye el canal de la Oficina de Atención al Contribuyente y no entiendo por qué, porque el 12,95 % de las sugerencias y reclamaciones generales se han recibido por ese canal. Creo que es un porcentaje considerable como para tenerlo en cuenta en este estudio.

Veo que la medida de satisfacción global es un 4,5, obtenemos un 4,5, y en la medida de satisfacción de utilidad del servicio un 5,3. Yo creo que son porcentajes bastante bajos. Entiendo, es cierto que en este servicio la expectativa del ciudadano va encaminada fundamentalmente a que se resuelva su problema, y por eso pues la puntuación es baja, pero creo que no tenemos que levantar la guardia y tenemos que seguir proponiéndonos mejorar estos indicadores.

Y me gustaría también saber si los datos de Madrid los estamos comparando con los sistemas de sugerencias y reclamaciones de otras ciudades, y saber si estamos en la misma puntuación, en el mismo nivel de puntuación que otras ciudades, por encima o por debajo.

Y luego, respecto a nuevos canales para presentar sugerencias y reclamaciones, a mí, esta es una propuesta que a mí me parece que sería muy interesante introducir como nuevo canal alguna aplicación de móvil. El señor Nuño nos dijo en la comisión pasada y en este informe también se recoge, hablaba del canal Internet móvil, pero eso lo único que supone es que recogemos los datos de las personas que acceden a la web a través del móvil, pero no es un nuevo canal para presentar sugerencias y reclamaciones.

Yo les quería hablar..., bueno, hay muchas aplicaciones muy interesantes que se han puesto en marcha en otras ciudades; hay una que se llama Repara Ciudad, por ejemplo, que permite hacer fotos geolocalizadas e incluso adjuntar documentos, y creo que sería muy interesante y, bueno, propongo que lo estudien, porque además el coste es mínimo, minimísimo, a mí me hablaban como de 6.000 euros al año; es mínimo y creo que proporcionaría un canal muy interesante para toda la gente, que cada vez utiliza más el móvil, sobre todo para la población joven, y de hecho vemos que ha aumentado bastante la gente que entra a la web municipal a través del móvil. Es una propuesta para que la consideren. Muchas gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, señora Chamorro.

Por Izquierda Unida, ¿señor García Castaño?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** Gracias, señor presidente. No voy a hacer uso del turno de palabra.

**El Presidente:** Muchísimas gracias.

Y por el Grupo Socialista, el señor Llorente tiene la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** Sí, buenos días. Gracias presidente.

Vamos a ver, yo, el otro día, cuando vi la nota de prensa que sacaron ustedes sobre esto, lo primero que pensé fue que el Madrid había ganado la liga, porque estaba todo bastante bien y era cuasi perfecto, ¿no? Entonces ya uno empieza a mirar un poco más los números y a hacer alguna

comparativa de años anteriores y ve, por ejemplo, que el tiempo medio de resolución aumenta en más de dos días si esto lo empezamos a comparar desde el 2005 hasta ahora.

Vemos, por ejemplo, cómo el tiempo medio de contestación la realidad nos dice que no hemos llegado a los datos del 2011 o del 2010, que estaba en torno a los 30 días. Y en satisfacción de la gente, que también viene reflejada en este magnífico documento gráfico, mejora respecto a 2012, sí, pero no alcanza los niveles de 2010, por ejemplo.

Las recomendaciones, aquellas que teníamos y tal, bueno pues siguen ahí en aquello que teníamos, con lo cual ya eso ni lo pregunto porque, bueno, me imagino que dormirá el sueño de los justos. Y, claro, después de oír al delegado del área decir que la EMT pierde viajeros constantemente, que hay muchos menos viajeros, bueno, pues claro, que después solo bajen las quejas en 200 personas más menos, porque en 2012 eran 5.756 y en 2013 5.507, hombre, hace plantear esto, porque, claro, esto no es un dato bueno, porque si no hay menos viajeros y resulta que hay más quejas, algo falla también en la EMT.

Entonces, como todo se puede ver desde diferentes ópticas, sin quitar valor al trabajo que ustedes han hecho, desde luego se puede hacer bastante mejor y desde luego, en concreto en la EMT, mucho mejor por lo que veo como empresa respecto a los ciudadanos.

**El Presidente:** Muchas gracias.

Y para concluir y cerrar la comparecencia, señor Nuño tiene usted la palabra.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muchas gracias, presidente.

Gracias por sus intervenciones. Voy a tratar de contestar a las cuestiones que han planteado tanto el Grupo de UPyD como el Grupo Socialista.

En primer lugar, en cuanto al tema del presupuesto, como sabe ha habido un cambio organizativo en relación a la oficina. La oficina antes tenía una identidad propia tanto presupuestaria como orgánicamente y, bueno, ahora está adscrita dentro de la dirección general. En cualquier caso, no hay ningún inconveniente por nuestra parte en siguientes informes en aportar la información que solicita, que evidentemente es pública y no hay nada que decir al respecto.

En segundo lugar, en cuanto a la evolución de las sugerencias y reclamaciones, evidentemente van fluctuando año tras año, ¿no? No vamos a decir que no es así. Van cambiando; en ocasiones van mejor o van peor. El estado de la tramitación en cuanto a la evolución, hay años en que se incrementa el número, años en que desciende. Yo creo que el tiempo medio de contestación estamos en la línea adecuada, es decir, hubo un repunte el año pasado pero estamos este año... En el año 2013 se ha rebajado y por la información parcial

que tenemos también vamos rebajando en este primer trimestre, gracias fundamentalmente al asentamiento de la organización en razón a la utilización del nuevo aplicativo y también, desde luego, no cabe duda, al buen trabajo que dentro de la oficina se realiza por los profesionales que en ella trabajan.

En cuanto a las memorias de las empresas, como saben, se incorporan, como acuerdo de esta comisión en un momento determinado, se incorporan en el informe anual las de las empresas pero nosotros no evaluamos las sugerencias y reclamaciones de las empresas. Evidentemente, la capacidad de las empresas para la resolución de las reclamaciones suele ser proporcional a la tipología de reclamaciones que se pueden hacer dentro de una empresa concreta, es decir, el transporte se refiere a transporte y cada una se refiere a un ámbito concreto.

No ocurre lo mismo en el Ayuntamiento, en el que hay determinadas reclamaciones que la tardanza en su resolución viene ocasionada por la propia dificultad de la reclamación que está presentado el ciudadano, que obliga a exigir informes internos unos concadenados a otros y, evidentemente, los plazos, evidentemente en este caso, se van más allá de lo deseable por todos nosotros, pero evidentemente tratamos de reducir, tratamos de solucionar el problema que nos plantean los ciudadanos.

En relación a seguir mejorando la calidad, hombre, lógicamente estamos en ello, y yo creo que para el año que viene, dentro de las propuestas, como he dicho anteriormente, está la de seguir trabajando por la mejora de la calidad de las respuestas, por seguir avanzando en la reducción del tiempo, seguir con acciones de formación interna en toda la organización, encuentros de carácter anual, seguir trabajando para que aquellos que tienen más dificultades en responder pues lo respondan de mejor manera. Yo creo que son acciones que están dando frutos y, evidentemente, con las secuencias anuales podremos ver mejor los resultados.

En cuanto al acceso a través de los distintos canales, yo tengo que decirles que creo que hay una gran facilidad para que el ciudadano acceda al sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Ya lo he dicho en otras ocasiones, y todos ustedes lo saben. Evidentemente el 010 está 24 horas, las oficinas de atención al ciudadano y cualquier oficina del Ayuntamiento de Madrid están abiertas en un horario lo suficientemente amplio como para que los ciudadanos puedan acceder, puedan expresar el motivo de su sugerencia o reclamación; la web, como los datos que damos... Prácticamente el 60 % de las reclamaciones entran por Internet. Claro, si ustedes —yo lo he hecho—, si ustedes marcan en Google sugerencias y reclamaciones, sugerencias y reclamaciones te da 4.430.000 resultados. Entonces, los cinco primeros resultados son del Ayuntamiento de Madrid. Yo creo que hay una facilidad del sistema. El Ayuntamiento de Madrid

pone a disposición de la ciudadanía una facilidad de acceso a los sistemas de sugerencias y reclamaciones realmente importante. Entonces, yo no sé si sigue existiendo la creencia de que se limita este derecho de la ciudadanía, este derecho de participación democrática, que es, en definitiva, poner una reclamación en el sistema de sugerencias y reclamaciones.

Se hacía referencia también a los nuevos canales. Evidentemente, estamos trabajando en ellos. Lo que hay ahora es un canal, un canal que se gestiona a través de la web. Evidentemente, estamos ahora en pruebas, estamos tratando de que esas APP, ¿no?, que se incorporan a los teléfonos, a los Smartphone, nos permita a la ciudadanía ir por la calle, ver algo que creemos que no está adecuadamente (un alcorque que está estropeado, un árbol caído, un cubo de basura tirado) y podremos hacer la foto y podremos mandarla al Ayuntamiento, pero evidentemente queremos hacerlo con seguridad. Y en esto hemos visto muchas demostraciones, como la que usted ha citado, ¿no?, señora Chamorro, y son muchas aplicaciones que funcionan con una gran voluntariedad, y nosotros no queremos que esto sea voluntario. O sea, tenemos que tener la plena seguridad de que cuando entra en el sistema una solicitud para reparar algo, va a haber quien la repare, y de estas aplicaciones hay varias, ¿eh?, las hemos visto y la verdad es que funcionan con cierta, no sé, no quiero utilizar ninguna palabra negativa hacia ellas, pero preferimos hacerlo bien, con el conocimiento que tenemos del sistema y sabiendo quién va a estar detrás, porque al final, al final de todo esto, se necesita alguien que vaya a arreglar, alguien que vaya a revisar, alguien que vaya a contrastar lo que dice el ciudadano, y en este sentido yo creo que lo que estamos haciendo se está haciendo adecuadamente, ¿no?

Y Yo creo que he contestado a todas las cuestiones.

También, bueno, el responsable socialista hablaba del tiempo medio de contestación. Ya lo he también comentado en relación al Grupo de UPyD.

Y en relación a los datos de las empresas, pues también, ¿no?, que yo creo que hay que tener en cuenta el ámbito en el que nos movemos.

Y no es igual un ayuntamiento como el Ayuntamiento de Madrid, difícilmente comparable con otro ayuntamiento. Nos resulta difícil comparar, estamos intentando, pero, claro, un ayuntamiento como el Ayuntamiento de Madrid, que tiene más de 40.000 entradas en el sistema de sugerencias y reclamaciones, nos cuesta compararlo con otro ayuntamiento grande, primero, porque no tiene el sistema y, además, porque tiene un sistema en el que incorpora no sugerencias y reclamaciones como nosotros, sino avisos, etcétera, otro tipo de reclamaciones.

Y luego, con otros ayuntamientos, evidentemente, claro, la diferencia de tamaño pues

hace que estemos comparándonos con ayuntamientos que tienen a lo mejor dos mil, dos mil y pico, mil y pico reclamaciones al año y, evidentemente, la gestión es muy diferente. Nada más y muchas gracias.

**El Presidente:** Muchísimas gracias.

Finalizada, por tanto, la comparecencia, señor secretario, continuamos.

*(Con las intervenciones producidas, la precedente comparecencia queda sustanciada)*

**Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2013.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Sometemos a votación esta elevación al Pleno. ¿Por parte de UPyD?

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** A favor.

**El Presidente:** Gracias. ¿Izquierda Unida?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** A favor.

**El Presidente:** ¿Partido Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** A favor.

**El Presidente:** ¿Partido Popular?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño:** A favor.

**El Presidente:** Muchas gracias. Queda también aprobada por unanimidad.

*(Se aprueba por unanimidad de los 12 miembros presentes elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta:*

*“Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2013, constituido por la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente referida al citado año, elaborada por el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del art. 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno.”)*

\* \* \* \* \*

**El Presidente:** Y ahora sí, sin más asuntos que tratar, levantamos la sesión. Gracias a todos.

*(Finaliza la sesión a las catorce horas y nueve minutos).*