

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 29 de septiembre de 2015

Número 1.179

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el viernes, 18 de septiembre de 2015

Presidencia de D. Mauricio Valiente Ots

SUMARIO

* * * *

Presidente: don Mauricio Valiente Ots.

Secretario de la Comisión en funciones: don Javier Ordóñez Ramos.

Concejales miembros de la Comisión, titulares o suplentes, que asisten a la sesión:

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: doña Alicia Delibes Liniers, doña María Isabel Martínez-Cubells Yraola, don José Luis Moreno Casas y doña Ana María Román Martín.

Por el Grupo Municipal Ahora Madrid: doña Rita Maestre Fernández, don Pablo Soto Bravo y don Mauricio Valiente Ots.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Antonio Miguel Carmona Sancipriano y José Manuel Dávila Pérez.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía: doña Begoña Villacís Sánchez.

* * * *

Se abre la sesión a las nueve horas y cuarenta minutos.

Página..... 3
– Intervenciones del Sr. Presidente y del Sr. Secretario de la Comisión en funciones.

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión constitutiva, celebrada el día 3 de julio de 2015.

Página..... 3

- Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y el Sr. Soto Bravo.
- Votación y aprobación del acta.

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia para informar de la Memoria sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2014.	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado Herrera, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y el Sr. Soto Bravo.	
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 2014.	
Página.....	12
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y el Sr. Soto Bravo.	
Finaliza la sesión a las diez horas y treinta y siete minutos.	
Página.....	13

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

El Presidente: Buenos días a todos. Vamos a dar comienzo a esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Tenemos *quorum*. Vamos a proceder entonces a abordar los distintos puntos del orden del día. Le doy la palabra al secretario para que nos lea el primer punto.

El Secretario de la Comisión en funciones: Buenos días.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión constitutiva, celebrada el día 3 de julio de 2015.

El Presidente: Tenéis todos el acta. Vamos a proceder entonces a solicitar la posición de voto de los distintos grupos municipales. ¿El Grupo Municipal de Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía?

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** A favor.

El Presidente: ¿Grupo Municipal Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** A favor.

El Presidente: ¿Grupo Municipal Popular?

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Alicia Delibes Liniers:** A favor.

El Presidente: ¿Y el Grupo de Ahora Madrid?

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** A favor.

El Presidente: Muy bien. Pues procedemos, queda aprobada el acta y abordamos el segundo punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 3 de julio de 2015, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia para informar de la Memoria sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2014.

El Presidente: Vamos a proceder entonces a darle la palabra a don Javier Moscoso para que nos informe sobre la memoria presentada, por un tiempo de 15 minutos, ¿vale? ¿Suficiente?

El Director General de Transparencia, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Sí.

El Presidente: Adelante.

El Director General de Transparencia, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Gracias, señor presidente. Muchas gracias a todos los concejales y concejalas.

Comparezco en esta comisión como director general de Transparencia, responsable de la actual Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones, aunque los datos de la memoria que vamos a tratar en la comisión de hoy se refieren al 2014 y entonces era la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente. Por el acuerdo de competencias que se aprobó el 2 de julio del 2014, esta oficina se ha transformado en la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones y ha pasado a depender de la Dirección General de Transparencia, antes dependía de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

La regulación de lo que presento hoy viene dada por un acuerdo del Pleno de 30 de mayo de 2012, en el que se decidió que esta comisión se reuniría semestralmente y que en la reunión del primer semestre del año se presentaría el *informe*-memoria del año anterior. En el caso de este año no se ha podido presentar por el motivo de las elecciones municipales y comparezco hoy para presentarles los datos del 2014. Este informe anual está regulado, por otro lado, por un artículo, en concreto el 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno. Creo que han podido ustedes tener la memoria con suficiente tiempo para poder analizar. Les resumo un poco el contenido de la memoria.

Por un lado, contiene información, yo creo que bastante exhaustiva, sobre qué ha pasado con los objetivos que se fijaron el año anterior. Por otro lado, resume los principales datos de la gestión del propio sistema de sugerencias y reclamaciones. Son datos procedentes del sistema informático que gestiona el sistema, y, además, incluimos una serie de anexos yo creo que de bastante valor. Hay un anexo referido a la encuesta de satisfacción, otro del propio funcionamiento de la Oficina en el año 2014 de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente. Quiero destacar la labor de los empleados públicos, de los funcionarios que trabajan en esta oficina que, con un incremento muy importante de las sugerencias y reclamaciones, yo creo que han hecho una labor importante en cuanto a intentar gestionar y gestionarlas lo mejor posible, y destacar sobre todo el papel de su subdirectora general. También incluimos la normativa reguladora para facilitarles también su acceso y también las memorias de sugerencias y reclamaciones, aspecto yo creo que bastante importante, de las empresas municipales.

Evidentemente nosotros, desde la Dirección General del Ayuntamiento de Madrid, no podemos coordinar los sistemas de sugerencias y reclamaciones, no es competencia nuestra, pero sí se tomó en su día el compromiso de solicitar las memorias y dar cuenta también a esta comisión de las memorias de las empresas municipales.

En cuanto a los principales resultados de la gestión, destacar que se ha producido un incremento del 40 % en cuanto a las entradas del sistema de sugerencias y reclamaciones durante el año 2014 con respecto al 2013. Esto son las entradas brutas. De estas entradas brutas hay una

serie de consideraciones, de derivaciones de estas entradas a otros sistemas.

Y después, en cuanto a entradas netas, luego si desean les puedo especificar qué derivaciones hacemos de estas entradas brutas, pero realmente en cuanto a entradas netas para el sistema de sugerencias y reclamaciones en general, el crecimiento es del 20,3 %, han entrado 40.920 sugerencias, reclamaciones o felicitaciones, y en el sistema tributario han sido 5.109 sugerencias y reclamaciones de carácter tributario; un crecimiento del 13,1 %.

También destacar que el sistema de gestión es diferente según los dos sistemas. El sistema general es un sistema compartido y responsabilidad de todo el Ayuntamiento. Nosotros, desde la dirección general, ejercemos una labor de coordinación y de supervisión, pero son las unidades a nivel directivo las que contestan directamente al ciudadano, es decir, los datos que voy a presentar son responsabilidad de todo el Ayuntamiento, no solo del área en la que está la dirección general. Sin embargo, en las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario somos nosotros las que las gestionamos y contestamos directamente al ciudadano, evidentemente con una coordinación muy estrecha con la Agencia Tributaria que nos elabora informes, pero somos nosotros los que contestamos directamente, las gestionamos directamente nosotros.

Por tipo de expediente, la mayor parte han sido reclamaciones; cuatro de cada cinco en general han sido reclamaciones. Tenemos un porcentaje también de sugerencias, de aportaciones del ciudadano en cuanto a que nos sugiere cómo mejorar los servicios, y también un porcentaje, no muy alto, pero entre el 2 y el 3 %, de felicitaciones, también en algún caso el ciudadano se anima a felicitar por la labor del Ayuntamiento.

En cuanto al canal de entrada, también es interesante destacar que más del 50 %, el 52,9 %, entran a través de la web, un porcentaje todavía bajo entran a través de dispositivos móviles, un 4,2 % a través de móviles. La aplicación por la que se puede presentar una sugerencia y reclamación está adaptada a un dispositivo móvil, pero sí es verdad que, por el tipo de formulario que es, es complicado desde un móvil poner una reclamación; es un tema sobre el que se puede reflexionar. El segundo canal muy utilizado también por los ciudadanos es el 010 que, como saben ustedes, es un teléfono que proporciona servicio durante veinticuatro horas y entran un 28,3 % de las reclamaciones que recibe el Ayuntamiento.

En cuanto a materias, en cuanto al sistema general, destacar que las materias principales..., en la memoria tienen ustedes tanto las materias como las submaterias en las que han reclamado los ciudadanos; es la primera vez que en la memoria se presenta esta información resumida. Aunque siempre ha dispuesto esta comisión de todas las sugerencias y reclamaciones, el análisis en este caso se ha facilitado y es una línea que queremos ahondar para facilitar la labor también de la

comisión. Pero bueno, por resumir, la materia principal ha sido los temas de movilidad, con casi un 30 %, seguido por medio ambiente, con un 27 %, y deportes, un 9 %. Tradicionalmente ha sido medio ambiente la primera materia. Es que en el año 2014 es la primera vez que movilidad ha superado, entendemos por el efecto que han tenido las reclamaciones de determinados nuevos servicios y las reclamaciones que han supuesto sobre todo el nuevo SER y BiciMAD.

En cuanto a qué unidades gestoras son las que más reclaman los ciudadanos, evidentemente son las denominaciones que entonces tenían en el 2014, no las actuales: es la Dirección General de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad, con más de 9.500 reclamaciones; después Zonas Verdes, Limpiezas y Residuos, con casi 9.500; la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, con 2.700 casi; Vías Públicas, con 2.100; Policía Municipal, con 1.659, y, por último, la sexta, la propia Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, responsable de Línea Madrid como saben, con 1.500 reclamaciones.

En cuanto al tiempo y estado de tramitación —yo creo que son aspectos muy interesantes también para la evaluación—, el tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones de carácter general ha sido de 43,05 días naturales, algo menos si consideramos días hábiles, evidentemente. Un 32 % fueron contestados en un plazo inferior a quince días y un 54 % en treinta días.

En cuanto a qué pasó con esas reclamaciones —el estado de tramitación también es un aspecto muy interesante—, hacemos el análisis a 31 de marzo porque el decreto que actualmente regula el sistema de sugerencias y reclamaciones permite al Ayuntamiento contestar en un plazo máximo de tres meses y, por lo tanto, dejamos pasar tres meses para hacer el análisis. Tenemos los datos de que el 78,74 % habían sido contestadas a 31 de marzo, reclamaciones del 2015..., reclamaciones del 2014. Este porcentaje es inferior al que había en el 2013 en las mismas circunstancias, que era el 92,57 %.

En cuanto al sentido de la resolución, también aspecto muy valorado por los ciudadanos, hay que destacar que el 42,8 % ha sido estimada, es decir, la reclamación entendemos que al ciudadano le hemos contestado y le hemos tomado en consideración su reclamación, y se ha intentado satisfacer y solucionar el problema.

Específicamente en el tema tributario —hasta ahora he hablado básicamente de las sugerencias y reclamaciones de carácter general—, la tributarias yo quiero destacar las materias: sobre todo, han sido relativas a recaudación, casi el 50 %, del cual la mitad ha sido en recaudación voluntaria y la otra mitad en recaudación ejecutiva. Después, en importancia, está el impuesto de bienes inmuebles, con un 12 %, casi un 13 %. Y, después, el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, con un 11 %.

En cuanto al estado de tramitación, los datos son mejores con respecto a las generales: se han

terminado el 99 %, prácticamente la totalidad de las reclamaciones tributarias. El tiempo medio también ha sido inferior, 24 días hábiles, 29 días naturales, y se han estimado un 45,3 %, que es un porcentaje superior a las estimadas en el año anterior; es decir, 45,3 % de las reclamaciones que han puesto los ciudadanos, consideramos que han sido estimadas por parte del Ayuntamiento.

Hay algún dato también interesante en cuanto a la propia gestión que hacemos desde la oficina, pero, bueno, yo creo que lo tienen en la memoria, y voy a destacar por el tiempo, que no es muy largo, las principales actuaciones con respecto a los compromisos que se adquirieron en la memoria del 2013 para desarrollar en el año 2014: uno era el cumplimiento de los objetivos fijados en la carta de servicios. Con respecto a esto, decir que yo creo que una serie de compromisos se han cumplido, pero otros, sin embargo, no hemos llegado a cumplirlos, y los detallo a continuación: teníamos un tiempo de respuesta media, un compromiso de 35 días; lo hemos cumplido por los pelos, si me permiten la expresión, con 34,5 días. Teniendo en cuenta el incremento de solicitudes, yo creo que es un logro haberlo conseguido. Sin embargo, no se ha cumplido el compromiso de contestar el del porcentaje que había comprometido en menos de 15 días; teníamos el compromiso de mantener el nivel de contestación rápido en un 46 %, que lo habíamos hecho ya en algún otro año y, sin embargo, el porcentaje bajó al 34,17 %.

En cuanto a calidad de las respuestas, yo creo que estos datos, que son provenientes de las encuestas de satisfacción que se realizan a los ciudadanos y ciudadanas que son usuarios del sistema, destacar que un porcentaje muy alto, el 61 %, lo considera útil, un 65 % recomienda su utilización y un 73,6 % lo volvería a utilizar. Estos datos cumplen con los objetivos fijados en las cartas de servicios. Sin embargo, en los aspectos de claridad de respuesta y en personalización de las respuestas, que son aspectos muy importantes, no cumplimos con el mínimo que nos habíamos comprometido. Nos dan puntuaciones, en el primer caso, de 5,48; teníamos un compromiso de llegar al 6, al bien, por lo menos. Y en la personalización de las respuestas, aspecto muy interesante, no llegamos al aprobado; nos dan una valoración media del 4,7.

La percepción en general de los ciudadanos yo creo que es interesante destacar que nos valoran bien la facilidad de acceder al sistema; el 70,50 %, por ejemplo, es el dato de los que están satisfechos con la posibilidad de acceder al sistema, yo creo que es un sistema en el que damos muchos canales y muchas posibilidades para que nos reclamen. Sin embargo, no están satisfechos con el tiempo de respuesta, en el que el 48 % dice que no está satisfecho. La satisfacción general media estaría alrededor de 4,48 puntos sobre 10; es decir, estamos suspendidos. Lo que pasa es que sí hay que destacar que esto va a variar mucho según el resultado de la actuación municipal. Si esto lo discriminamos, al que le hemos resuelto el problema, independientemente del

tiempo que hayamos tardado además, nos dan una valoración de un 7,78, casi un 8, sin embargo al que no le hemos resuelto, da una valoración de 2,63. Quiero destacar que nosotros somos responsables de la gestión del sistema, no podemos pretender ser responsables de los distintos servicios municipales que reclaman los ciudadanos.

Hemos desarrollado también muchas medidas en cuanto a la coordinación con las unidades gestoras y con la Agencia Tributaria como unidad gestora de las sugerencias y reclamaciones tributarias. Yo creo que esto hay que destacarlo porque es parte de nuestro trabajo el concienciar y conseguir que cada vez las unidades gestoras asuman como una parte de la gestión pública el hecho de atender al ciudadano como se merece.

Desarrollamos acciones formativas dentro del plan de formación del Ayuntamiento de Madrid y vamos a seguir haciéndolo. Hemos revisado las cartas de servicios; antes había dos cartas de servicios diferentes para las generales y las tributarias, hemos unificado para clarificar al ciudadano cuáles son los compromisos. Y, además, hemos mantenido también el compromiso de mantener actualizados los canales de información a través de la web y de la intranet municipal Ayre, que es donde acceden nuestras unidades, que son al final los clientes internos, los que nos damos servicio.

Traíamos unas propuestas de actuación para el año 2015 a consideración de la comisión, que, evidentemente, pasan por seguir intentando cumplir con los compromisos que tiene la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones: mantener y ahondar en la coordinación. El reto es en los cambios estructurales, también que esta coordinación sea lo más rápido para que no se produzcan periodos en los que no se contesta o se retrasan las contestaciones. Vamos a seguir con la labor interna de difusión y de acciones formativas con el personal, con los compañeros y compañeras empleados públicos. Intentamos mantener, por supuesto, activos y actualizados todos los canales de información, tanto internos como externos, para los gestores como para la ciudadanía. Vamos a evaluar de carta, y ya de hecho se ha hecho la evaluación del 2014 y haremos en el primer trimestre la del 2015. Y, además, yo creo que un aspecto muy interesante es el desarrollo de actuaciones derivadas de la nueva política en la nueva línea estratégica de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid dentro del área de gobierno donde está encuadrada esta dirección general.

El sistema de sugerencias y reclamaciones es un sistema también de participación ciudadana. Tenemos las sugerencias ciudadanas dentro del sistema. Se han abierto otros canales para que se puedan presentar de otra manera, con mayor publicidad, las propuestas ciudadanas. Yo creo que es necesaria una reflexión para integrar este sistema dentro de estas nuevas políticas de gobierno abierto del Ayuntamiento.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, don Javier.

Pasamos ahora al turno de intervenciones, de preguntas, de posiciones de los distintos grupos. Vamos a proceder de la misma forma, de menor a mayor representación. Le doy la palabra al Grupo de Ciudadanos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Bueno, como ya adelantamos, van a ser sobre todo preguntas para comprender mejor lo que están haciendo.

En primer lugar, felicitarle, por supuesto, porque a mí sí me ha parecido muy útil y muy enriquecedor, sobre todo cuando tratas de ver qué es lo que está pasando en Madrid.

Sí me gustaría hacerle alguna pregunta porque no he visto que entre los objetivos figure el ampliar un poco el espectro de la gente que nos utiliza. Yo he visto que tenemos una radiografía del perfil de usuario de este servicio, que es principalmente un varón de ojos azules, es decir, un hombre que está trabajando por cuenta ajena, que está en una franja de edad activa, 45 años parece que es la media, de 45 un poco más en adelante, que vive en zonas determinadas y con un nivel de educación determinado, es decir, principalmente licenciatura. Eso yo creo que, evidentemente, lo que hace es, de alguna manera, bueno, limitar un poco el espectro de lo que podemos ver que está ocurriendo en la ciudad de Madrid, porque Madrid no está compuesto solo por hombres licenciados, etcétera, etcétera. Me gustaría saber si tenemos como objetivo ampliar, como decía ese espectro, o buscar acciones que traten de llegar más a otros colectivos que quizás están siendo un poco ignorados, o bien porque no utilizan tanto las nuevas tecnologías e Internet, o bien porque no son conscientes de la existencia del 010 como canal de reclamación, o bien porque, bueno, no sean conscientes de la existencia de esta vía. Eso, en primer lugar. Segundo —y, de hecho, tal y como usted decía, el 52,9 % viene de Internet; eso ya es mucho—, coincido en que la aplicación de teléfono es un poco complicada porque yo lo he intentado utilizar y sí que me ha parecido complicada.

Dos, estados de tramitación. Yo he visto que tenemos, de alguna manera, desglosados los estados de resolución, pero no los estados de tramitación, y yo entiendo que para que podamos dar por resuelta una reclamación, se tienen que suceder una serie de estados, porque entendemos que resolver simplemente o contestar con una carta-tipo a lo que nos están preguntando muchas veces no es resolver la consulta de la persona o la pregunta o la reclamación que esté haciendo, y por eso nos puntúan bajo en personalización. Me pregunto si no sería posible poder ampliar esas gestiones, solicitarle documentación, más documentación o con mayor frecuencia a los usuarios, con el fin de realmente resolver esa consulta, porque otra cosa que he visto es que no filtramos pos usuario, es decir, nosotros filtramos por quejas presentadas.

Entonces, puede dar la sensación de que, por ejemplo, hemos resuelto 5.500 —o algo así— quejas y reclamaciones del ámbito tributario, cuando en realidad podemos haber resuelto 3.000 o más porque sean 3.000 los usuarios realmente que no hayan visto resuelta su reclamación y la hayan tenido que volver a presentar. En eso despéjeme la duda porque a lo mejor me estoy equivocando, pero sí que es cierto que cuando una persona no ve resuelta su duda probablemente lo que haga es presentar una nueva reclamación y, de alguna manera, estaría enturbiando los datos o contaminando esa información.

Me ha llamado también la atención con respecto precisamente al servicio de la Agencia Tributaria que solo el 10 % afina en el procedimiento adecuado, es decir, de 63.000, o algo así, quejas que se presentaban solo 6.000 habían elegido el procedimiento adecuado, mientras que otra mayor parte se había derivado a otros tipos de procedimientos. Esto es muy lógico que ocurra en el ámbito tributario porque la gente está muy desorientada y no sabe si lo que tiene que presentar es un escrito aquí o un recurso de reposición o una reclamación económico-administrativa; no lo debe tener muy claro. Igual podríamos profundizar en orientar mucho más cuando estemos recogiendo la queja o la reclamación para que la gente sepa qué se puede hacer aquí y qué no se puede hacer aquí, porque al final lo que hacemos es un poco desorientar al ciudadano. Confírmeme este extremo que he observado yo, si es que es así, que solo un 10 % afina en la reclamación.

Por lo demás, son datos, efectivamente, muy útiles pero de los que tenemos que aprender. Si hemos visto que, efectivamente, BiciMAD y la zona SER, el cambio precisamente que se hizo a mitad del año ha arrojado este tipo de reclamaciones, es que quizá nos estemos equivocando en las políticas y sí que sería muy interesante que esto nos sirviese para luego adoptar medidas también sensibles al ciudadano.

Y ya por último, y espero no haber quitado mucho tiempo, ahora se está poniendo en marcha una nueva fuente de participación ciudadana que a nosotros nos parece muy bien, de hecho nosotros en el programa también teníamos muy claro que el ciudadano ha de participar más de cuatro veces al año, pero como he visto, bueno, he visto, esto son sugerencias y reclamaciones, me gustaría ver cómo o bien se crea una sinergia entre dos campos o bien no existe una duplicidad, porque no se puede proponer por un lado, proponer por otro, que uno tenga un peso, que otro tenga otro, que uno sea respondido, que otro no. Entonces, o bien centralizamos o bien esto lo organizamos, o lo desglosamos de aquí y lo metemos allí o al revés, pero lo que no pueden existir son tantas vías y tantas fuentes con tantas tipologías y procedimientos distintos.

Así que nada más. Le he hecho una serie de preguntas y muchas gracias, y sobre todo felicidades por el trabajo que han hecho.

El Presidente: Gracias, Begonia.

Tiene la palabra ahora el Grupo Municipal Socialista, Antonio Miguel.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Muchas gracias, don Mauricio.

Felicitar a Javier Moscoso por su intervención y por la explicación de algo que nos resulta a casi todos los que estamos aquí novedoso, ¿no?

Se trata no de solucionar solo los problemas de los madrileños, sino que se trata de mejorar el sistema. Esto es una cosa que tiene que quedar muy clara: no vamos a solucionar los problemas de tráfico o de la Agencia Tributaria, sino vamos a solucionar el sistema de reclamaciones y, por lo tanto, mejorar para que la vía de participación de las ciudadanas y de los ciudadanos sea la mejor posible. Heredamos el Pleno del 30 de mayo del 2012 en el que se decide que sea semestral y nosotros trabajamos solo y exclusivamente en el marco del artículo 136.2 del Reglamento del Pleno.

El sistema de reclamaciones es un sistema de quejas en el fondo, de quejas que intentan además obtener la solución a un problema. Por lo tanto, como decía Jane Austen: «nadie se queja de tener lo que no se merece.» Entonces, me alegra que, siguiendo a la autora, el 42,8 % sea estimado, lo cual significa que las quejas, las reclamaciones, las sugerencias son ciertas, por lo menos en el 42,8%. Falla la Administración pública entonces, en este caso la Administración del Ayuntamiento de Madrid. ¿Cómo mejorar el sistema informático para conseguirlo?, sería mi pregunta a nuestro director general interviniente en la comisión de hoy, sugerencias y reclamaciones de la Administración general y también de las empresas municipales en cualquier caso. Cuarenta y un mil sugerencias dan para mucho; yo, que me dedico a la enseñanza, dan para una gran tesis doctoral sobre las quejas de los madrileños, y de hecho lo voy a proponer a alguno de mis alumnos. Pero dicho esto, a través del 010, o saber que medio ambiente —donde tengo a mi izquierda al portavoz socialista— sean las principales, son datos muy relevantes desde el punto de vista de lo que va a heredar, de lo que puede obtener la Junta de Gobierno, y aquí tenemos a Rita y a Pablo, y a Mauricio por supuesto.

Es un cuaderno de bitácora. Nosotros no vamos a entrar y decir: el Gobierno no soluciona los problemas tributarios, no soluciona el pago en la reclamación del IBI, el Gobierno no soluciona la limpieza de las calles, no, nosotros no entramos en eso, para eso están las comisiones respectivas.

Nosotros entramos en cómo vehiculizar mejor —perdón por el verbo— el sistema de reclamaciones a través de un sistema informático que fomente la participación y llegue hasta el Gobierno y la Junta de Gobierno para que el Gobierno, seguro, lo solicite o lo solucione, perdón. Por eso mismo, cuanto más mejoremos el sistema, mejor para los madrileños. Lo malo de hacer

sugerencias inteligentes, en este caso los madrileños, es que te elijan para realizarlas. Entonces, lo que hay que hacer es fomentar que haya sugerencias, que seguro, teniendo en cuenta esta ciudad, que son inteligentes, para que la Junta de Gobierno las realice.

Me preocupa bastante que seamos suspendidos —me incluyo—, pero el señor director general ha dado un dato clave: somos aprobados cuando se soluciona y somos muy suspendidos cuando se..., tal. Por lo tanto, esa media no vale. Es decir, desde el punto de vista estadístico es una media absurda.

Entonces, yo preguntaría y pregunto: ¿podemos realizar un plan de mejora, que nos presente evidentemente la Junta de Gobierno, para mejorar el procedimiento —que seguro es mejorable—, con el ánimo constructivo probablemente, como hemos hablado en la Junta de Portavoces, participando todos, sumando —porque aquí es difícil hacer oposición—, sumando y poder aportar al máximo para que el procedimiento sea lo mejor posible?

¿Se puede hacer, en segundo lugar, una mejor publicidad?, porque me preocupan no solamente los ciudadanos y ciudadanas que reclaman, sino los que no reclaman, y dentro de los que no reclaman, los que no reclaman porque no saben cómo reclamar. Esto es muy importante. Y esto, Pablo que es experto, y además está centralizada su área en una buena parte en la participación de los ciudadanos, es muy importante que ciudadanos que no pueden participar, en este caso reclamar y hacer sugerencias, puedan hacerlo. No sé como..., el señor director general seguro que tiene una respuesta para ello y, si no, tendría una respuesta para ello, cómo lograr que los ciudadanos que no reclaman puedan reclamar si su deseo es reclamar.

Sería interesante incluir la reiteración en el error o la no respuesta, es decir, cuáles son las áreas principales donde la Junta de Gobierno, en este caso la anterior, no ha respondido, porque quieras o no heredamos un gobierno anterior, que tendrá evidentemente sus inercias, no lo digo como crítica al Partido Popular, sino que tendrá sus inercias buenas y sus inercias malas, por lo tanto es muy importante saber dónde se reitera la no respuesta, porque como ha dicho el director general hemos solucionado problemas de tal, tal, tal, pero en la no respuesta, pues no. Entonces, en qué no hemos respondido y en qué cadencia se repite la protesta. En realidad nuestro grado de eficacia o de eficiencia debería estar en función del dolor de cabeza que le generemos elevando a Pleno en este caso, como decía nuestro secretario, elevando a Pleno, elevemos a cada una de las comisiones, en este caso a la Junta de Gobierno mejor dicho, las sugerencias y reclamaciones que tengan, ¿no? Por eso decía antes que lo malo de hacer sugerencias inteligentes es que te elijan para realizarlas.

El Presidente: Muchas gracias, Antonio Miguel.

Vamos a dar la palabra a continuación al Grupo Municipal Popular para que tenga su intervención. Adelante, Alicia.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Alicia Delibes Liniers**: Gracias, presidente.

Muchísimas gracias al señor Moscoso por la exposición, que ha sido bastante clara, yo creo que más clara que el tocho de memoria de 2014, que está muy detallada y que exige su tiempo para estudiarla bien. Yo creo que este tipo de memorias lo que sirven es para mejorar el servicio, o sea, deben servir para mejorar el servicio y saber qué cosas son las que no han gustado a los ciudadanos, qué cosas son las que sobran, a lo mejor porque nadie las hace caso, y qué cosas son las que son verdaderamente útiles. Entonces, sí me parecería bien que se viera con detalle qué tipo de indicadores son los que en el futuro nos pueden servir mejor y si la división en partes o en... de qué tipo de pregunta o qué tipo de sugerencia es realmente acertada y está clara para un ciudadano. O sea, todo lo que sea mejorar la claridad con la que uno se quiere acercar a los ciudadanos para que expongan sus quejas o sus ideas o sus sugerencias o preguntas, creo que cuanto más clara esté mejor para él y mejor también para quien tiene que atender su pregunta.

Yo no sé muy bien cómo va a quedar esto relacionado con la página Dominio Madrid o cómo se va a incluir o qué idea es la que tiene el Equipo de Gobierno sobre este asunto, y sí me gustaría conocerlo.

Creo que hay que dejar siempre una parte importante para esas posibles quejas del que no utiliza Internet, que es una población bastante amplia y, sobre todo, de gente más bien mayor y con no muchos estudios, o sea que creo que es el ciudadano al que hay que atender con especial esmero. Y, después, claro, si resulta que el perfil del usuario es el varón profesional, con estudios superiores, pues, evidentemente su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para preguntar o para sugerir va a ser buena porque lo entiende mejor. Aquí de lo que se trata es que sea muy sencilla para una persona que no quiere perder toda la mañana porque resulta que tiene una queja que presentar, o sea que sea una cosa realmente fácil, y que cuando llamas por teléfono a los distintos teléfonos de atención, no me refiero al de Línea Madrid, me refiero a los múltiples que hay para múltiples cosas, pues el ideal es que las primeras preguntas que derivan a la respuesta correspondiente, o sea, «marque el 1», «marque el 2», sean muy claras, o sea que perfectamente el que está contestando que sepa, esto es lo mío, y si no, ya que te pasen a uno individual. O sea, eso yo creo que es, la llamada telefónica me parece esencial porque es lo más cómodo para todo el mundo y, sobre todo, cuando es una duda lo que se tiene.

Cuando son dudas de normativa, que los ciudadanos de Madrid tienen muchísimas porque los reglamentos nunca están muy claros, deberían

atenderse inmediatamente y hacerlo muy fácil. Pongo, por ejemplo, ¿puede un perro ir suelto por el Retiro? Hay muchos que, los que tenemos perro sabemos que no puede ir un perro suelto por el Retiro, pero el que tiene un perro por primera vez y ve que los perros, de hecho van muchos sueltos por el Retiro, puede tener esa duda, pues entonces que se la aclaren de inmediato. O, ¿se puede bajar en bicicleta por el paseo de la Castellana por el centro? ¿Sí o no? O sea, no me puedo arriesgar a que... Que yo ya sé, y sé muy bien, que si no se sabe la ley, pues eso no es excusa para no cumplirla, pero es que hay mucha gente que es que no conoce los reglamentos porque no están claros y porque además ve frecuentemente que la gente no los cumple, entonces puede llegar a tener confusiones. Yo creo que la cuestión de normativas y de reglamentos, esa información, tiene que estar muy a disposición y muy clara para la gente, luego ya el que no quiera cumplirla allá él, pero por lo menos que no sea porque no lo sabe, digo en cuestiones esenciales de todos los días. A mí me interesa mucho saber cómo se va a relacionar esto. Nos interesa mucho ese aspecto.

Nada más y muchas gracias otra vez.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Señor presidente, ¿le importa que, aunque ya haya intervenido, haga una pregunta que se me ha olvidado plantear?, que es que no la he leído, con la aprobación, iba a decir con la venía...

El Presidente: Adelante.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Se me ha quedado un punto.

Con respecto a las felicitaciones, a mí también me gustaría conocer más la naturaleza de las felicitaciones porque algo me dice que, con carácter general, por otros indicadores que he visto de esta naturaleza en otros organismos, suelen ser felicitaciones a personas. Y me gustaría saber también si con estas felicitaciones a personas se hace algo o si pudiéramos hacer algo de reconocimiento también a las personas que trabajan, no sé si público o remunerativo o de la naturaleza que ustedes quieran, o ético o material; siempre está la misma discusión, ¿no? Entonces, en este sentido sí que me gustaría saberlo.

Y luego apuntar rápidamente a una cosa que ha dicho, que es muy importante: el desconocimiento de las ordenanzas, porque he visto en la página web de Participa Madrid que mucha gente votaba porque se multase a la gente que tenía perros y dejaba excrementos, y esa multa ya existe. Es decir, eso nos tendría que servir para profundizar en el que, si queremos que eso sea muy aprovechable, igual lo que podríamos hacer es orientar más a la gente en esa página web para que sean conscientes de qué competencias son municipales y cuáles no, y pudiésemos de esa manera sistematizar y luego extraer mejor los

datos. Si a la gente se le permite un texto libre, luego esos datos son filtrables de una manera muy complicada, si, por el contrario, organizásemos y sistematizásemos la información, no generaríamos expectativas que pudieran verse frustradas por competencias que he visto que se estaban debatiendo, que eran autonómicas, por ejemplo, o por ordenanzas que ya están aprobadas y, bueno, sería más útil para todos, simplemente.

Nada más y gracias por esta licencia.

El Presidente: Gracias Alicia y gracias Begoña.

Vamos a dar la palabra al compareciente, a Javier Moscoso, y como hemos comentado previamente en la Junta de Portavoces, el Equipo de Gobierno se va a repartir el tiempo con una posterior intervención también del delegado del área, de Pablo Soto, aquí presente, ¿vale?

Tiene la palabra entonces, en primer lugar, don Javier.

El Director General de Transparencia, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Muchas gracias por intervenciones tan interesantes y tan constructivas para ayudar a mejorar el sistema de sugerencias y reclamaciones.

Han tocado puntos que son realmente, yo creo, los puntos más importantes en los que tenemos que incidir para lograr que este sistema funcione mejor. Voy a hacer un repaso por los temas que he anotado, espero no olvidarme de nada.

En cuanto ampliar servicios a otros colectivos. El planteamiento del sistema desde luego es un planteamiento bastante abierto, solo hace falta incluir un correo electrónico para que el Ayuntamiento se relacione con el ciudadano, no le pedimos ninguna otra información. En esto yo creo que hay que ser muy conscientes de que no funcionan igual otras Administraciones. El Ayuntamiento está facilitando al máximo las entradas. Hay un porcentaje muy alto de cerca del 30 % de las entradas que se producen por el 010. El 010 hace un acompañamiento al ciudadano en su reclamación y, es más, nos hace una ayuda a nosotros, porque el 010 hace una preclasificación por materias porque el operador conoce al Ayuntamiento y hace una clasificación bastante precisa de este 28 % que entran por el 010. En el resto de las reclamaciones, el ciudadano no tiene que clasificar nada, no tiene que poner el procedimiento al que está reclamando, simplemente tiene que manifestar su reclamación y un correo electrónico; con eso le atendemos. Somos nosotros los que asumimos el repartirlo en la organización municipal o incluso enviarlo a la empresa municipal o a otra Administración si es de otra Administración, enviarlo directamente a la otra Administración, es decir, no contestarle diciéndole que no somos competentes en la materia y que se busque quién es el competente en la materia. Estamos yo creo que facilitando.

Evidentemente aun así puede ser que se esté produciendo un sesgo en el tipo de persona que accede al sistema y tenemos que reflexionar, pero lo que queremos dejar claro es que desde luego a nivel de canales estamos facilitando mucho la entrada, no solo a través de la web, a través del móvil es más complicado, lo reconocemos, a través del 010 yo creo que es un sistema muy utilizado, pero también a través de las oficinas de sugerencias y reclamaciones, de las oficinas de registro e incluso con la información que se da de este sistema en servicios del Ayuntamiento de Madrid, como son los centros deportivos, etcétera.

Desde luego, en su momento hemos hecho nosotros también una labor para comunicar, para elaborar cartelería, para que cualquier usuario de un centro deportivo si tiene que presentar una reclamación sepa cómo hacerlo, tenga muy claro a quién se tiene que dirigir, y de hecho un tema muy interesante es, por ejemplo, las que llegan con múltiples firmas; son reclamaciones que pueden firmar un número importante de ciudadanos, que generalmente se refieren a servicios concretos del Ayuntamiento en un centro deportivo en el que hay un cambio de horario y se quejan todos los usuarios o en un centro cultural, que hay un cambio de profesor y todos estaban muy a gusto con el anterior y se quejan de que se haya cambiado el profesor, etcétera; o sea que, realmente, yo creo... Recordar que a través de las oficinas atendemos en varios idiomas, atendemos en lenguaje de signos, o sea que yo creo que hacemos el esfuerzo, pero evidentemente, tenemos que seguir en esta línea y facilitar el acceso al sistema.

En cuanto a mejorar la información, totalmente de acuerdo en cuanto al estado de tramitación que mencionaba la portavoz, yo creo que tenemos que mejorar la información que damos, incluso aunque esta memoria sea muy complicada. Yo creo que la línea de trabajo que tenemos es facilitar toda la información, y de hecho yo creo que estaríamos en condiciones de proporcionar bastante información en formato abierto del sistema de sugerencias y reclamaciones a todo ciudadano o periodista que quiera utilizarlo para hacer un análisis sobre la gestión municipal. Es uno de los compromisos de este Equipo de Gobierno: mejorar la transparencia y la apertura de datos para su reutilización por la sociedad civil, y yo creo que esto en el sistema de sugerencias y reclamaciones va a ser un hito importante. Ya con el actual equipo se pusieron en formato abierto los datos de Avisa, que es otro sistema muy interesante del Ayuntamiento, que son los avisos de incidencia en vía pública, de farolas rotas, etcétera. Ese sistema ya ha sido utilizado por varios periodistas de datos haciendo informaciones muy interesantes que a lo mejor a nosotros se nos escapan, relacionando pues el tipo de avisos, los distritos, la materia, etcétera, que yo creo que va a enriquecer en cuanto al interés que también tenemos para mejorar el servicio al ciudadano, este propio análisis que puedan hacer en cuanto a que proporcionemos los datos cuanto más abiertos mejor, que no solo sea la memoria, sino que

ustedes o cualquier persona, cualquier ciudadano pueda hacer su propio análisis del sistema.

Lo que decía de procedimientos tributarios, no es necesario que el ciudadano defina qué procedimiento tributario. En el caso de tributarias, las tratamos directamente en la oficina y las tratamos con especial esmero para dirigir las, pedir informe al área, llamar al ciudadano si no está claro, etcétera.

Evidentemente intentamos, y en muchos casos lo hacemos si ha proporcionado el teléfono, recabar más información, pero está claro que también comprenderán que, con el volumen y el incremento que ha habido y sin ningún incremento de medios o de recursos humanos, estamos tramitando más, pero es verdad que con crecimientos de los que estamos teniendo debemos replantearnos claramente un cambio seguramente en la gestión y una manera de hacer que sea más eficiente y más eficaz.

Evidentemente, lo he mencionado, tiene que haber sinergias con decidemadrid.es. Está claro que muchas de las sugerencias, sobre todo que se plantean en el sistema, tendrían más valor si se plantean a través de la plataforma nueva puesta en funcionamiento por el Equipo de Gobierno actual, pero también hay que entender que en Sugerencias y Reclamaciones estamos hablando de una relación privada entre el ciudadano, que ha querido poner una reclamación al Ayuntamiento sin necesidad de que otros ciudadanos o que la sociedad se entere, y ahí evidentemente habrá que dar la oportunidad de que haya ciudadanos que no quieran, y evidentemente en algún tema de reclamaciones es muy razonable que no quieran porque está hablando de un problema personal. No es lo mismo reclamar de un problema de limpieza...

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Me refiero a las sugerencias.

El Director General de Transparencia, **don Javier Moscoso del Prado Herrera**: Sí, evidentemente en las sugerencias está muy claro y compartimos la idea porque yo creo que le daría mucho valor.

La percepción que tenemos —y en esto somos muy francos también, como en todo pretendemos ser— es que las sugerencias sí se aprovechan por determinadas unidades, realmente lo utilizan porque el ciudadano acierta, nosotros desde luego lo tenemos muy claro, y el ciudadano pocas veces se equivoca, generalmente acierta cuando reclama, cuando sugiere, y ha habido unidades que sí las tienen en cuenta, pero tenemos que trabajar para que sea todo el Ayuntamiento quien las tenga en cuenta, sean propuestas que vengan a través de la Plataforma decidemadrid.es o sean sugerencias que provienen del sistema de sugerencias y reclamaciones.

En cuanto a felicitaciones de personas, ya se hace un reconocimiento a través del expediente del

propio funcionario y una carta firmada por el delegado al funcionario correspondiente en que ha habido una felicitación. Desde luego, en eso nosotros intentamos que se refleje porque realmente aquí, una persona que hemos atendido bien y que hay que personalizar en la atención, que seguramente estaba agobiado por un problema y ha habido una persona que le ha ayudado a llegar a solucionarlo, pues yo creo que es importante y que hay que reconocérselo a los compañeros que trabajan en la atención al ciudadano, que son puestos a veces muy ingratos.

El portavoz del Grupo Socialista incidía también en aspectos muy interesantes: el tema del sistema informático, cómo podemos mejorarlo para mejorar la gestión del propio sistema de sugerencias y reclamaciones. Somos nosotros los que muchas veces sufrimos lo que son las aplicaciones informáticas porque no solo las utilizamos, sino que damos soporte a muchos compañeros que lo utilizan en el Ayuntamiento y nos reclaman las mejoras que debería haber. Pero en cualquier caso, es una línea de trabajo que intentamos hacer. Yo creo que la aplicación está claro que es manifiestamente mejorable, pero insisto que a nosotros, desde luego, nos interesa mucho la concienciación interna de que la gestión pública, todo lo que sea atención al ciudadano es algo consustancial estés donde estés y en el puesto que estés en la Administración. Es decir, a veces se utiliza la aplicación informática para decir: «es que yo con esta aplicación no puedo contestar». Bueno, yo creo que no es realidad porque hay unidades con muchas reclamaciones que contestan en tiempo y forma, que analizan las sugerencias, que están dando valor a lo que reclaman los ciudadanos para mejorar su servicio, y otras unidades que en circunstancias parecidas pues no lo están haciendo. Yo creo que esto tenemos que seguir insistiendo para lograr que sea todo el Ayuntamiento quien lo utilice, pero en cualquier caso comparto su opinión al respecto de los temas de las aplicaciones.

Nos parece muy interesante la idea de plantear un plan de mejora del procedimiento de todo el sistema de sugerencias y reclamaciones con ánimo constructivo. Yo creo que es necesario porque estamos en un punto en el que tenemos que plantear también un sistema más accesible donde no dejemos a nadie fuera, pero también que sea gestionable por el Ayuntamiento. La sensación que tenemos es que cuando se han puesto nuevos servicios que han ocasionado muchas incidencias, que han ocasionado seguramente más incidencias de lo que sería razonable, pero sí es verdad que se transforma al final en una avalancha de reclamaciones que acompañan a lo complicado que es poner un servicio.

Yo creo que tenemos que reflexionar sobre todo sobre la experiencia aprendida, para plantear un sistema que sea razonable y que sea fácil para el ciudadano pero también gestionable internamente.

Publicidad, mencionaba también el portavoz cómo podemos hacer para extenderlo.

Evidentemente yo creo que aquí se pueden hacer muchas más cosas. En cualquier caso, yo quiero señalar que a través de las cuentas de twitter, sobre todo Línea Madrid y de madrid.es, de Madrid también, es verdad que muchas veces se está facilitando el acceso a los servicios de reclamación al ciudadano; ante muchos twitter, que son realmente reclamaciones, quejas al Ayuntamiento, se le está contestando y diciendo: ponga usted su reclamación a través de este sistema. Yo creo que lo estamos intentando, pero evidentemente ¿mucho más se puede hacer?, también lo comparto. En eso seguramente podemos ayudar entre todos a que en este plan de mejora se recojan iniciativas para mejorar la difusión y facilitar el acceso.

En cuanto a la reiteración, sobre todo de las que no se responden. Desde luego, en el análisis que hacemos el porcentaje de no respuesta se ha focalizado, desde luego, en el año 2014 en determinados ámbitos, sobre todo, en concreto, en la Dirección General de Sostenibilidad, en la que un porcentaje cercano a 5.000 reclamaciones del año 2014 no fueron contestadas. Esto tiene que ver con determinados servicios, como habíamos mencionado. Yo no quiero tampoco entrar en lo que son, no es labor de esta comisión ni mía, por supuesto, entrar en la complejidad de la entrada de nuevos servicios, pero sí quiero reflexionar sobre la frustración que puede suponer al ciudadano que ante una reclamación, seguramente una queja más que justa, no lleguemos ni a contestar aunque sea con una respuesta formal. O sea, nosotros aquí llegamos a insistir a la unidad en que era mejor contestarle aunque fuera pidiéndole disculpas, que entendíamos que tenía toda la razón y que el servicio no estaba funcionando como era debido, pero desde luego lo que no consideramos de recibo es que ni siquiera lleguemos a contestar.

Todo lo que sea seguimiento de las sugerencias y reclamaciones presentadas por el ciudadano, yo creo que lo estamos facilitando a través de la carpeta del ciudadano. El ciudadano puede hacer un seguimiento de lo que es su reclamación, a veces un seguimiento frustrante porque comprueba que está ahí en el limbo y no la estamos tramitando, pero desde luego transparencia se está dando, se va a dar más en cuanto a que estamos poniendo en evidencia que no estamos contestando en algún caso, pero yo creo que hemos hecho algún esfuerzo, más deberemos hacer.

Hay un sistema, quería contestar también y agradecer la intervención del Grupo Popular, en cuanto a peticiones de información dejar claro, las peticiones de información referidas a atención al ciudadano hay un sistema, un procedimiento ya establecido en el Ayuntamiento. No se refiere, evidentemente, al acceso a la información que regula la Ley de Transparencia, pero sí en cuanto a la información de atención al ciudadano referida a determinadas preguntas que pueden ser muy concretas sobre ¿puede ir una bici por la acera?, por ejemplo, que es una duda que a veces incluso determinados compañeros que tienen que ver con la gestión de la movilidad no lo tienen tan claro, o

sea el ciudadano menos lo va a tener, pero hay muchas preguntas; pero sí intentamos que a través, ya sea de los canales de información de Línea Madrid, del 010, de las oficinas o de la página web, facilitar el acceso. Y si no lo encuentra, hay un procedimiento de petición de la información en la que nosotros, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que también depende del Área de Gobierno que dirige Pablo, intentamos resolvérselo; recabamos la información del área si no la tiene, y si no la hemos recibido, derivamos incluso al área para que conteste, o sea, que el procedimiento esté. Este procedimiento no se da cuenta en esta comisión porque entendemos que es un procedimiento aparte que gestiona otra dirección general, pero, bueno, es un procedimiento también interesante porque hay un número importante de ciudadanos que se dirigen a él para pedir información concreta, no reclaman, simplemente quieren saber algo muy concreto.

No sé si me dejo algo en el tintero, pero en cualquier caso no es por voluntad.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Tiene la palabra ahora Pablo Soto para las cuestiones más generales que se han planteado.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Muy bien. Muchas gracias.

Efectivamente, una cosa de las muchas que me sorprendieron al llegar fue la clasificación de distintas interacciones que podía tener la ciudadanía con el Ayuntamiento. Están las felicitaciones que, como ha comentado Javier, se envían a los delegados y los delegados mandan una carta personal al funcionario que ha recibido la felicitación, yo tengo la suerte de tener que hacer muchas cartas porque los funcionarios de Línea Madrid reciben muchas felicitaciones.

Luego tenemos las solicitudes de información, las sugerencias, los avisos, las reclamaciones, y ahora ponemos en marcha, hemos puesto en marcha ya las propuestas y vamos a poner en marcha con la entrada en vigor de la Ley 19/2013 del Derecho de Acceso a la Información, que es otra cosa a la solicitud de información.

La clasificación de todo este abanico de cosas, si no es evidente para nosotros, pues para una persona que no trabaja en la Administración ni que tiene nada que ver con el Ayuntamiento pues mucho menos. Entonces, uno de los retos que yo creo que tenemos por delante es tratar de encontrar una solución a que haya, ya no luego 17 categorías sobre qué asunto versa, cuáles son los contenidos, sino qué acción tiene que ejercer el ciudadano cuando lo que quiere es que le resuelvan un problema. Por lo tanto, una de las cosas que se detectan al ver esto es que sugerencias y reclamaciones podría ser, y me parece que no lo está siendo, una especie de barómetro de la ciudad, y creo que no lo está siendo. La frecuencia de esta propia comisión pone a la luz que no puede

ser un barómetro de la ciudad un informe que se viene colgando en un PDF y que nueve meses después nos sentamos aquí a discutir.

Entonces, bueno, como ya hemos anunciado, uno de los compromisos de este gobierno es la puesta en marcha de la apertura de datos. En concreto, lo que hemos puesto en marcha ya es la apertura de datos de sugerencias y reclamaciones a la mayor brevedad posible; no puedo concretar un plazo porque esto no va a ser una cuestión sencilla, toca todas las áreas del Ayuntamiento, pero el objetivo es claro: tener datos agregados y desagregados en función pues, precisamente de criterios técnicos, como puede ser la protección de datos, pero acercándonos en la medida de lo posible al tiempo real. Es decir, que lo ideal es que en el portal de datos abiertos, en cualquier momento, tanto nosotros, el propio Gobierno, como los funcionarios, como la Oposición, como la sociedad civil, como la prensa, pueda tener la medida en tiempo real de qué está fallando en la ciudad. Tenemos la suerte de que miles y miles de personas nos lo dicen cada año, y además con una puntería tremenda, o sea, se lanza el SER y al día siguiente nos están diciendo que falla, o se lanza BiciMAD y al día siguiente nos dicen que falla. Entonces, si somos capaces de alcanzar algo, si no en tiempo real, cercano al tiempo real, tendremos una herramienta, un orden de magnitud más útil que pueda ser ahora mismo este informe, esta memoria.

Por lo tanto, aunque el objeto de la comisión es aprobar la memoria para elevarla al Pleno y como hemos hablado antes en la Junta de Portavoces, les propongo aquí, para que conste y además sea público, formar un grupo de trabajo conjunto donde podamos invitar a un técnico que represente a cada área, donde podamos tratar no solo el objeto de esta comisión y su frecuencia y sus contenidos, sino, en menor medida quizá, el procedimiento, porque creo que el procedimiento no debe ser algo muy político sino más bien técnico, pero sí en este informe, como decíamos, se pueden poner muchos datos pero puede parecer que haya como la técnica del ahogamiento por datos: te pongo tantos datos que no te puede llamar la atención el problema que hay.

Cuando Javier Moscoso, el director general, me sugirió detallar por submaterias por primera vez el informe, pues me pareció muy razonable porque si no, hubiéramos dicho que había 12.000 solicitudes de movilidad, transportes y multas, pero si no lo desglosamos por submaterias, no entendemos qué es lo que está ocurriendo, que es el SER, el problemón es el SER, y lo mismo con BiciMAD, ¿no? Entonces, que estas decisiones, que hasta ahora son un poco arbitrarias o dependen del concejal o sus asesores, pues las consensuemos y podamos llegar a un acuerdo e incluso tratar de que eso quede fijado de alguna manera elevándolo al Pleno. Entonces, bueno, tiendo la mano a que entre todos y todas hagamos de sugerencias y reclamaciones una herramienta democrática de toma de la temperatura de la ciudad

y que nos sirva tanto a la Oposición para ejercer su labor como al Gobierno para ejercer la suya.

El Presidente: Muchas gracias, delegado.

Hemos dado cuenta de este punto del orden del día. Si les parece, vamos a continuar. Le cedo la palabra al secretario para que dé lectura del último punto del orden del día previsto en la sesión de hoy.

(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 2014.

El Presidente: Como bien nos ha recordado el secretario en la Junta de Portavoces, e insisto en ello, vamos a posicionarnos sobre el traslado al Pleno del informe, no sobre el contenido mismo del mismo. Así, sin más, voy a pedirlos la posición de voto a los distintos grupos. ¿Grupo Ciudadanos?

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** A favor de dar traslado al Pleno y a favor también de un grupo de trabajo, ya que nos había tendido el guante, para que todos los ciudadanos de Madrid tengan un cuadro de mando como si fuesen los jefes de lo que está pasando en su ciudad. Estamos a favor de las dos cosas.

El Presidente: Muchas gracias, Begoña. ¿Grupo Municipal Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** A favor.

El Presidente: ¿Grupo Municipal Popular?

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Alicia Delibes Liniers:** A favor.

El Presidente: Por lo tanto, queda...

(El señor Soto Bravo pide la palabra).

Ay sí, perdón. ¿Grupo Municipal Ahora Madrid?

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** A favor.

El Presidente: Disculpa.

Por lo tanto, queda aprobada la elevación al Pleno de este informe. Entiendo también que el ofrecimiento que ha planteado Pablo está sobre la mesa y que se concretará posteriormente.

(Se aprueba por unanimidad de los 10 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 2014, constituido por la Memoria Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones referida al citado año, elaborada por la Dirección General de Transparencia, elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del art. 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno.”)

* * * * *

El Presidente: Así que, sustanciado el conjunto del orden del día, y si no hay ninguna cuestión concreta que quieran plantear, que queráis plantear, se levanta la sesión. Buenos días.

(Finaliza la sesión a las diez horas y treinta y siete minutos).