

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 20 de junio de 2016

Número 1.294

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (2/2016), ordinaria, celebrada el martes, 14 de junio de 2016

Presidencia de D. Mauricio Valiente Ots

### SUMARIO

\* \* \* \*

Presidente: don Mauricio Valiente Ots.

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

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

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: don Pablo Cavero Martínez de Campos, doña Alicia Delibes Liniers, doña María Isabel Martínez-Cubells Yraola, y doña Ana María Román Martín.

Por el Grupo Municipal Ahora Madrid: doña Montserrat Galcerán Huguet, doña Celia Mayer Duque, don Pablo Soto Bravo y don Mauricio Valiente Ots.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Antonio Miguel Carmona Sancipriano.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía: doña Sofía Miranda Esteban.

\* \* \* \*

Se abre la sesión a las nueve horas cuarenta minutos.

Página..... 3  
– Intervención del Sr. Presidente.

### ORDEN DEL DÍA

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 9 de febrero de 2016.**

Página..... 3  
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y la Sra. Galcerán Huguet.  
– Votación y aprobación del acta.

<b>Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para informar de la Memoria anual sobre Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2015.</b>	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado Herrera, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y el Sr. Soto Bravo.	
<b>Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico de Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2015.</b>	
Página.....	13
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y la Sra. Galcerán Huguet.	
 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:** Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Me informa el señor secretario que tenemos quorum, por lo tanto podemos dar comienzo a la sesión.

Vamos a abordar, en primer lugar, el punto primero, y nos va a recordar Javier cuál es su enunciado.

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 9 de febrero de 2016.**

**El Presidente:** Han tenido todos ustedes el texto del acta. Les voy a solicitar su posición de voto directamente.

¿Por el Grupo Municipal Ciudadanos, Sofía?

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** 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:** ¿Grupo Municipal Ahora Madrid?

La Presidenta de los Distritos de Tetuán y Moncloa-Aravaca y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Montserrat Galcerán Huguet:** A favor.

**El Presidente:** Por lo tanto, queda aprobada el acta por unanimidad.

Pasamos al siguiente punto del orden del día, que es el número 2.

Javier, si nos das lectura a su enunciado...

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 9 de febrero de 2016, sin observación ni rectificación alguna).

**Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para informar de la Memoria anual sobre Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2015.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Damos la bienvenida a Javier Moscoso del Prado Herrera, que es director general de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, que es el que va a informar sobre la memoria anual sobre

sugerencias y reclamaciones correspondiente a 2015.

Tienes un tiempo inicial de quince minutos y un tiempo de réplica, al final, de diez minutos.

Los grupos tendrán diez minutos cada uno.

Estrenamos hoy el sistema este, con este relojito, para que podáis ir administrando los tiempos visualmente.

Javier, tienes la palabra. Adelante.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Muchas gracias.

Buenos días y muchas gracias anticipadamente por su atención a todos los miembros de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

(El señor Moscoso del Prado Herrera acompaña su explicación, con una presentación por medio de diapositivas, que se incorporará como Apéndice al Acta).

Hemos querido acompañar la presentación de la memoria del 2015 con una presentación gráfica, de manera que vamos a hablar principalmente de datos, y yo creo que el análisis va a ser más completo y mejor si los podemos ir viendo en la pantalla. Me voy a centrar en los resultados del 2015. Quiero hablar también de la encuesta de satisfacción que hacemos todos los años, la encuesta que hicimos el año pasado, y por último acabaré con las propuestas de actuación que por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se proponen para mejorar el sistema de sugerencias y reclamaciones.

Durante el año 2015, como ya anticipamos en la anterior sesión de la comisión, han seguido aumentando las entradas al sistema de sugerencias y reclamaciones. En total, han sido, considerando tanto las que se refieren a temas generales del Ayuntamiento de Madrid o a temas tributarios, cerca de 90.000 entradas. El crecimiento con respecto al año anterior es cercano al 30 %, pero si lo analizamos con respecto al 2013, estamos hablando de un crecimiento de casi del 80 %. Prácticamente en tres o cuatro años se han más que duplicado las entradas al sistema de sugerencias y reclamaciones.

De todas estas entradas, que son muchas, ochenta y tres mil y pico, hay que tener en cuenta, y yo quiero también destacar la labor que se hace por parte de las personas que trabajan en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que se analizan todas, y vamos a ver desde qué punto de vista se realiza este análisis.

Realmente, al final solo el 65 %, como ven ahí, van a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones generales, estamos hablando de lo que llamamos nosotros unidades gestoras. Las unidades gestoras son las direcciones generales,

las coordinaciones de los distritos, las gerencias de los organismos autónomos, etcétera, que responden directamente al ciudadano las sugerencias y reclamaciones, pero realmente hay un trabajo previo que hacemos desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Hay un porcentaje importante de reclamaciones que se analizan, y por diferentes motivos, ahí el concepto a lo mejor no es el más apropiado, es lo que hemos llamado inadmitidas, pero ahí tendríamos las que corresponden a otras Administraciones, las que corresponden también a empresas públicas municipales, que son más de mil las que el año pasado derivamos a las empresas públicas municipales. Realmente lo llamamos inadmitidas en lenguaje interno, queremos decir que no entran en el sistema general del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos.

Luego hay una serie de reclamaciones que dividimos a su vez en varias, son cinco mil y pico el año pasado, que corresponden a ciudadanos que no están reclamando de un único tema, sino que están reclamando de varios temas, y lo que hacemos en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es dividirla y asignarla a dos unidades gestoras porque entendemos que cumplimos así el sentido de esa reclamación ciudadana.

También hay alguna que no entra por el procedimiento adecuado; es una petición de información o es una sugerencia que se refiere..., o reclamación de carácter tributario y lo derivamos, etcétera.

Al final, lo importante es que, aunque se haya realizado una labor previa, sigue siendo el volumen muy importante el total que daban a las unidades gestoras.

También quería destacar las que al final se derivan al sistema de Avisa, que es el sistema de avisos en vía pública del Ayuntamiento de Madrid, que aparte de los que entran por su propio sistema de entrada, hay diez mil de las entradas de reclamaciones que se derivan a este sistema que permite que se pueda arreglar el desperfecto que se está comunicando, o lo que con esas siglas SACPM, que es el sistema de atención a la ciudadanía de Policía Municipal, se derivan directamente al sistema que tiene la propia Policía Municipal, que se refieren a lo que ellos entienden más como atención al ciudadano y no como una reclamación. Aun así, sigue siendo una de las unidades gestoras que contesta a más reclamaciones, independientemente de que haya una serie de ellas que se derivan a su propio sistema de información.

Hemos querido también en estas primeras transparencias destacar un poco la labor que hacemos nosotros. Nosotros lo que hacemos es analizar todas estas entradas, más de ochenta y tres mil entradas, y lo que hacemos es analizar si corresponden realmente al sistema de sugerencias

y reclamaciones y a qué unidad podría responder a la reclamación ciudadana.

Al final, en este cuadro pueden ver lo que son, lo que llamamos nosotros asignaciones y reasignaciones, que son muchas más de las que han entrado, porque al final no solo asignamos, y a veces no a la primera correctamente, a la unidad gestora, sino se nos devuelve porque entiende que no es de su competencia y tenemos que buscar dentro del ámbito municipal quién puede contestar a esa reclamación. Es uno de los trabajos principales que realizamos, el hecho de buscar quién es el responsable de la reclamación, del sentido de la reclamación que ha hecho el ciudadano.

Tenemos un tiempo medio de asignación, que ha sido algo mayor en el año 2015 con respecto a los años anteriores. Nosotros lo achacamos, por un lado, al volumen de entrada, que ha sido más alto, con los mismos medios que hemos tenido desde hace..., no se han incrementado prácticamente, ahora contamos con alguna persona más recientemente, pero en lo que fue en 2015 no. Y además, siempre que se produce un cambio orgánico, un cambio de Equipo de Gobierno, pues se ha producido un momento en el que era complicado asignar hasta que se han definido bien las competencias de todas las unidades orgánicas del Ayuntamiento. Se ha incrementado algo lo que es el tiempo de asignación.

Las múltiples, también lo he comentado, los cambios de procedimiento, al final más del veinte por ciento de las entradas totales es un trabajo interno que hacemos en la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones; un trabajo importante.

También quería destacar la especificidad que tiene las reclamaciones tributarias. En este caso nosotros no solo asignamos a una unidad que contesta, sino somos nosotros los que contestamos directamente. Aquí se heredan las competencias que tenía en su día la Oficina del Defensor del Contribuyente y se actúa como una unidad gestora, que contesta directamente pidiendo los informes correspondientes a la Agencia Tributaria, por supuesto, para responderle de la mejor manera al ciudadano.

En las tributarias mantenemos unas cifras más estables, alrededor de las cinco mil entradas, y el tiempo medio de terminación estamos manteniendo una reducción año a año en las contestaciones que hacemos al ciudadano. Esta es una labor que hacemos nosotros directamente.

Algún dato en cuanto al tipo de expediente. Queríamos destacar que el crecimiento es un crecimiento muy importante, pero queremos destacar que el crecimiento se produce también de forma más importante en lo que son las sugerencias. Hemos pasado de cinco mil, seis mil en el año 2013 a más de diez mil en el año 2015. A día de hoy es un 20 % prácticamente de las entradas totales y un 10 % de las entradas de las sugerencias y reclamaciones tributarias. Es decir,

hay un incremento de las reclamaciones y sugerencias, pero más acentuado es este crecimiento cuando analizamos lo que son las sugerencias ciudadanas. Es decir, alguien que no está reclamando exactamente, sino lo que está es animando a un nuevo servicio, a cambiar una forma de hacer del Ayuntamiento, y lo que quiere hacer es una sugerencia al equipo municipal y a sus gestores.

En cuanto al tipo de canal de entrada, mantenemos sin muchas novedades los canales de entrada. En las reclamaciones generales tiene un peso muy importante el canal telemático, de más del 50 %, creciendo el canal móvil, pero, aún así, sigue siendo alrededor del 6 %, no es muy importante, y el teléfono 010 se consolida como uno de los canales principales de entrada de las reclamaciones; esto permite una accesibilidad del sistema yo creo que muy importante, y en esto sí que, frente a otras administraciones, la posibilidad de poner reclamaciones vía telefónica es realmente una de las fortalezas del sistema del Ayuntamiento de Madrid.

A nivel de las reclamaciones tributarias, por la propia complejidad que muchas veces entrañan y la propia personalización en la que un ciudadano nos expone su situación, su problema tributario concreto, es mucho más importante la entrada por el canal presencial, en el que se ha producido una presentación en el registro, en nuestra propia oficina, a veces posterior a un asesoramiento o una guía por parte de un funcionario de cómo tenía que orientar su reclamación.

Por materias, sigue siendo lo más importante el tema de medio ambiente, después movilidad; si analizamos la suma de medio ambiente y movilidad, estaríamos hablando de más del 56 % de las reclamaciones que se producen. Pero, quizás, es más interesante analizarlo por submateria, aquí hemos incluido todas las submaterias que han tenido más de 1.000 reclamaciones el año pasado: estaría limpieza urbana, en primer lugar; luego estaría BiciMAD, el SER, los problemas derivados de lo que es la entrada del nuevo SER, problemas en zonas verdes, problemas en instalaciones deportivas tanto en el uso libre como posteriormente en las clases, también en temas de recogida de residuos, arbolado, etcétera. Este es el resumen, pero en la memoria pueden observar los miembros de la comisión el detalle de todas las submaterias y el número concreto de reclamaciones que han tenido el año pasado.

En cuanto a las reclamaciones tributarias, aquí sí que se sigue manteniendo y, prácticamente, entre las casi cinco mil, dos mil corresponden a lo que es recaudación, que es el momento, evidentemente, donde se produce una alarma por parte del ciudadano y genera más reclamaciones que en otros momentos del proceso tributario. También en la memoria tienen todo el detalle de todas las submaterias.

Queríamos destacar algunos datos de lo que son los datos de gestión:

Hemos tenido un incremento del tiempo de respuesta de alrededor del nueve y pico por ciento, del 9,82 —lo pueden ver en la última columna de este cuadro—, pero con respecto al año 2013-2014, venimos con un empeoramiento del tiempo de respuesta, y es uno de los objetivos que tenemos este año a mejorar.

También se produce un fenómeno que tenemos que intentar evitar, que es lo que llamamos nosotros, desde el punto de vista interno, las archivadas sin respuesta, reclamaciones en las que no se ha producido contestación por parte de la Administración porque ha transcurrido más tiempo del que consideramos suficiente para haber contestado; aunque hemos reducido durante el año 2015 las archivadas sin respuesta con respecto al 2014, que fueron 5.000, sigue siendo un porcentaje, es del 6 %, del seis y pico, que consideramos que tiene que tender a cero, por supuesto.

Destacar que hemos contestado más desde el Ayuntamiento en el año 2015 que contestábamos habitualmente, hemos contestado a 43.347, supone un incremento de casi el 35 % de las que se contestaron en el 2014; pero no nos satisface porque sigue habiendo, evidentemente, ciudadanos que no reciben su contestación, tenemos que seguir aumentando este porcentaje de manera que cubra el cien por cien de las entradas.

En cuanto a las tributarias, los datos son yo creo que razonablemente satisfactorios, tenemos una reducción del tiempo medio de contestación, como ya he destacado, y con un porcentaje de contestación que mantenemos alrededor de los cuatro mil y pico.

Paso, ya deprisa, a destacar algún dato de la encuesta general. La valoración global que hemos encontrado es una valoración no satisfactoria. En la satisfacción global media estaríamos alrededor del 4, pero esto hay que analizarlo en el contexto de que estamos preguntando sobre un sistema de sugerencias y reclamaciones, nosotros preguntamos sobre cómo funciona el sistema y muchas veces el ciudadano contesta sobre cómo le ha ido en relación a la reclamación que ha puesto.

Si hacemos una segmentación en función de la resolución que ha tenido el ciudadano, a los que le hemos dado la razón nos pondrían un siete y pico, a los que les hemos dado la razón en parte nos pondrían casi un 6, y los que opinan que, en base a su reclamación, no se ha producido ninguna mejora o no se ha satisfecho lo que demandaban, pues nos suspenderían con un 2,5. Y esto pasa en todos los sistemas de Sugerencias y Reclamaciones cuando se hace un estudio de satisfacción donde hay una razonable derivación a que se está contestando en función del resultado obtenido y no del propio funcionamiento del sistema.

Hay bastantes datos, tienen el estudio completo en la memoria, pero yo quería destacar algunos relativos a lo que tienen que ver con los compromisos de cartas de servicio. Los que tienen que ver con si el sistema es útil, sobre si el

ciudadano recomendaría el sistema, sobre si lo ha utilizado y lo volvería a utilizar o si lo ha comparado con otros, ha puesto reclamaciones en otras Administraciones y cómo lo ve, estaríamos alrededor de cumplir los objetivos que nos marcamos, que siempre están alrededor del 60 % o 70 %, y estamos alrededor de esa cifra. A veces no hemos llegado a cumplirlo, pero estamos alrededor de ella.

Sin embargo, en cuanto al acceso al sistema, también tenemos un buen resultado. El objetivo sería un 6 y tenemos un 6,48.

Pero, sin embargo, a lo que iba era a los resultados en cuanto a la personalización y a la respuesta. Ahí realmente tenemos un ámbito de mejora, donde si le preguntamos sobre la personalización de la respuesta o la claridad de la respuesta, en claridad nos aprobarían, pero no llegaríamos al 6 que estamos buscando, y sin embargo en personalización estaríamos alrededor del 4 y nos gustaría obtener un 6 como valoración.

Aquí en esta transparencia se incluyen todos los atributos. En la parte izquierda podrían ver los atributos que se refieren al acceso, confidencialidad, y en la parte derecha lo que se refiere a la personalización, y se ve claramente los que estamos peor y mejor.

Y por último, en el tiempo, en el que tampoco podemos sentirnos satisfechos con respecto a los objetivos que teníamos en la carta y los resultados que hemos obtenido.

Ya para terminar, se acaba mi tiempo, voy un poco deprisa, pero destacar algunos de los aspectos en los que nos estamos centrando este año para mejorar el sistema. Queremos cumplir esos objetivos que hemos visto que no cumplimos de las cartas de servicio, en cuanto al tiempo y a la percepción de la utilidad y satisfacción. Esto es un reto no solo de nuestra área sino de todo el Ayuntamiento de Madrid y esperamos que los resultados el año que viene puedan ser mejores.

Queremos mejorar en la coordinación, tanto en la definición, homogenización del procedimiento y de los recursos que se dedican al sistema de reclamaciones como en los temas de tramitación, en el tratamiento de las propias sugerencias, que están creciendo mucho y no pueden considerarse y tratarse igual que una reclamación. Opinamos que tienen un valor diferente en cuanto a... no a actuación directa, pero sí ideas de futuro o planteamiento de lo que están demandando los ciudadanos y mejoras en la aplicación.

Seguimos con un Plan de Formación Interna. Estamos muy metidos en el proyecto actual del Plan de Formación Virtual del Ayuntamiento para facilitar el que llegue a todo el mundo; mantener la información actualizada tanto en la web como en la intranet municipal y lo que son los procesos de evaluación. Hemos evaluado la carta de servicios y queremos hacer unos cambios importantes en lo que son los indicadores para dejarlos más claros, desde el punto de vista ciudadano.

Vamos a plantear la encuesta también mejorando, entendemos que se puede mejorar, y queremos integrar la estrategia de sugerencias y reclamaciones en la estrategia general de gobierno abierto con la publicación de los conjuntos de datos, de los DataSet, de la sugerencias y reclamaciones en el portal de datos abiertos con la publicación de los microdatos de la encuesta de satisfacción y mejorando la relación, sobre todo las sugerencias/ciudadanos, con la posibilidad de presentación de propuestas a través de la página de decide.madrid.es.

Por mi parte, nada más. Gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, Javier.

Vamos a iniciar ahora el turno de intervención de los grupos municipales. En primer lugar, tiene la palabra Sofía Miranda, por el Grupo Municipal Ciudadanos, por tiempo de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** Muy buenos días y muchas gracias.

Muchas gracias, señor Moscoso, por la información, por la presentación y por los datos.

En primer lugar, me gustaría poner de manifiesto la labor que hace el personal implicado en este servicio, pues muchas veces se trata de un trabajo que no se presta especialmente a lucimiento, como pueden ser otros departamentos, pero creo que es una labor fundamental para que esta Administración siga mejorando.

Vaya así, como he dicho, mi agradecimiento y el de mi grupo a todos los empleados, pero a veces también para seguir mejorando hay que centrarse en los datos negativos, aunque le felicito por el trabajo, como le he dicho.

En su última comparecencia, con el avance de los resultados del primer semestre del 2015, me congratulé de que a pesar del sensible aumento de las sugerencias y reclamaciones generales, el tiempo de contestación no había aumentado. El tiempo empleado en la respuesta es uno de los elementos, como sabe, fundamentales para determinar la satisfacción apreciada por el usuario. Lamentablemente el resultado final del ejercicio ha deparado en un aumento en el tiempo medio de respuesta del ciudadano, y ello ha comportado dos cosas: una, que no se haya podido certificar la carta de servicios de Sugerencias y Reclamaciones; y dos, y más importante a mi parecer, que la calidad del servicio ofrecido por esta Administración es percibida por el ciudadano como deficitaria.

Incentivamos una dinámica perversa, ya que inducimos a creer a la persona que ha hecho uso del servicio que la cuestión que nos suscita no nos importa en exceso, ya que tardamos mucho en contestar, y por ello la respuesta tiende a demorarse; sea cual sea la respuesta que al final le demos, como usted bien ha señalado, este ciudadano va a estar predispuesto a considerarla inadecuada e insuficiente. Creo que esa es una de

las causas por la que los usuarios no están dando una valoración positiva al servicio.

El aumento del número de entradas ha llevado aparejado un incremento de las inadmitidas que se acercan a un 10 % del total. En este sentido, excluyendo las que son reiterativas de otras sugerencias o reclamaciones ya cursadas y las que se redirigen a otras administraciones o entidades competentes, considero que podemos hacer una labor mucho más adecuada al fin que pretendemos; sí, para las que son inadmitidas por falta de datos, requerimos al ciudadano a que aporte los elementos necesarios para seguir instruyendo la instancia que ha presentado, pero para eso necesitamos que la respuesta que se dé sea mucho más personalizada. No es bueno que sucumbamos a enjuagues estadísticos para reducir el impacto del número de incidencias que plantean los madrileños en un momento de aumento de estas. Es más, creemos que es necesario potenciar el uso del servicio, para así enriquecer el espectro de usuarios.

Tenemos un usuario tipo muy determinado: una persona madura, casi la mitad de los usuarios tiene entre 45 y 64 años; con estudios universitarios uno de cada tres, varón más de la mitad, y español de forma abrumadora en un casi 97 %. El perfil de la persona que utiliza el servicio no responde a la media de la ciudadanía madrileña, y creo que esto tampoco es bueno.

Estamos devaluando una herramienta valiosa para la mejora de la calidad de la vida de la ciudad, dando una visión seguramente parcial o sesgada si no es directamente invisibilización de cuestiones problemáticas de la realidad de esta ciudad.

En este redireccionamiento de esfuerzos, también creo que debemos hacer más hincapié en favorecer el acceso al servicio a través de los teléfonos inteligentes y de las tabletas. Con el mayor índice de penetración de teléfonos móviles inteligentes en Europa —como estamos—, hay que potenciar este uso, que aunque en constante crecimiento año tras año, me parece lento en relación al salto que ha experimentado el uso de móviles en otros ámbitos. Sin ir muy lejos, la presentación de la declaración de la renta ya es posible a través del dispositivo móvil. Tiene que ser una prioridad —y le lanzo un guante— que se incluya como objetivo facilitar el canal de acceso para diversificar el perfil de usuario y acercarlo a la realidad de la ciudad.

Deberíamos plantearnos también la posibilidad de realizar un esfuerzo semejante de análisis del volumen de Sugerencias y Reclamaciones de ámbito general. Cierto es que al final, y a la postre de las áreas involucradas, desarrollan sus propias respuestas a las necesidades y problemáticas que presenta la ciudadanía, pero siendo este un servicio de caja de resonancia de las inquietudes públicas, un gran amplificador de las comezanas varias que a los madrileños nos asaltan, falta ese aliento último que anime una actividad pública dirigida a corregir errores o ampliar aciertos.

Siendo reiteradas y sostenidas en el tiempo las incidencias que suscitan, como son: la limpieza, el Servicio de Estacionamiento Regulado, el mantenimiento de parques y árboles, las canchas deportivas o la recogida de residuos, se echa en falta la sistematización en la identificación de las cuestiones que han de centrar la actividad de mejora continua en estas áreas de Medio Ambiente, Movilidad y Cultura.

También se echa en falta esa misma identificación sistemática en esta memoria de las cuestiones concretas, que han sido suscitadas en el ámbito de las juntas de distrito; el ámbito más inmediato de la administración más cercana al ciudadano hay que dar luz a esta parcela.

Si queremos que la Administración sea cercana al ciudadano tenemos que hacer un esfuerzo extra para mejorar el servicio. Tenemos que reflexionar sobre el rumbo de la desconcentración y la descentralización de los servicios a la que estamos abocados también desde esta área.

Le invito también, señor Soto, a que recoja estas apreciaciones en los cambios que se han de operar en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

Por mi parte, nada más.

Muchas gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, Sofía.

Tiene la palabra a continuación, por el Grupo Municipal Socialista, Antonio Miguel Carmona.

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

Gracias al director general, a Javier Moscoso, al concejal del área, Pablo Soto, a todos los concejales y a la presidencia de esta comisión, a Mauricio Valiente.

Una de las cosas que debatimos desde la celebración de la primera comisión fue cuál era nuestro cometido como comisión. Es verdad que lleva años ya celebrándose esta comisión pero tuvimos incluso alguna discusión en relación sobre nuestro cometido, sobre si debe ser el método y si tenemos que redescubrir, como decía Descartes, el *Discurso del método*, aunque él decía que dos cosas contribuyen a avanzar, decía el filósofo francés: o ir más deprisa o ir por el buen camino. Entonces la pregunta es: ¿vamos por el buen camino? Pero vamos por el buen camino, ¿hacia dónde?

Hemos mantenido, si me permite el concejal de área ponerlo encima de la mesa, una magnífica reunión con el concejal de área, de un equipo de trabajo mucho más distendida y, por lo tanto, a veces más rica que las intervenciones casi parlamentarias que tenemos como concejales.

En esta Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones nos llama la atención varias cuestiones. La primera es el

incremento de las sugerencias y reclamaciones del 40 %, de 26.000 a 36.000, del 40 %, según el propio informe.

¿Estamos aquí, repito, para analizar las asignaciones y reasignaciones que ascienden a 42.000? Suscribo lo que ha dicho la portavoz de Ciudadanos de que debemos mejorar el grado de acceso por parte de los ciudadanos. Por ejemplo, el hecho de que el 55 % de las reclamaciones y sugerencias se hagan de forma telemática, el 31 % de forma telefónica y el 12 % de forma presencial, puede excluir a una buena parte de la población madrileña o, por lo menos, que se sienta excluida. Ya sé que tienen forma presencial de hacerlo, pero a mí se me ha dado el caso, y no quiero la anécdota elevarla a categoría, de vecinos que me han preguntado cómo hacer una reclamación y señores o señoras mayores que no pueden hacer la reclamación de forma telemática o no conocen de forma telemática. Por lo tanto, la modernización muchas veces es buena pero limita el acceso a una buena parte de la población.

Me estaba señalando Pablo Soto en estos momentos de forma telefónica, por eso aplaudo lo que ha dicho el director general de que se ha utilizado cada vez más el 010, que es a quien tenemos que derivar a la población que reclama, pero a mí me interesa mucho más que el propio método, que es una cuestión, desde el mejor punto de vista, no lo digo de forma negativa, burocrática, desde el mejor punto de vista me interesa fundamentalmente la cuestión política, y la cuestión política es que el 28 % de las reclamaciones son de medio ambiente, que el 26 % son de movilidad, que una buena parte, tan buena parte como que se excluye, es tributario, pero concretando mucho más que en limpieza urbana es del 11 %, o de BiciMAD es del 7 %. Entonces, casi nos salimos de esta comisión y nos salimos un poco del análisis del método para decir qué se ha hecho con BiciMAD, que es lo que hablábamos en el grupo de trabajo, qué se ha hecho con BiciMAD para arreglar un tanto por ciento tan elevado como el 7 % de las reclamaciones que sean de BiciMAD, que son el segundo puesto en la taxonomía que habéis hecho o que han hecho ustedes en relación a las reclamaciones. Es decir, no solamente nos interesa el método, los pasos seguidos, sino el análisis político, en el mejor de los sentidos, de cómo se soluciona en términos globales, y esto es una cuestión que quizás, evidentemente, el director general no deba hacer o sí proponer, pero que convenimos la posibilidad de elevar un informe global sobre el cumplimiento o sobre el modelo de ciudad que tenemos en relación a las reclamaciones y sugerencias, porque es verdad que es una ventanilla fantástica, de unos datos fantásticos de reclamaciones y sugerencias, que sirven para saber si lo estamos haciendo bien o mal y para analizar en forma global. Si analizamos paso a paso, nosotros siempre vamos a acabar felicitándoles porque los funcionarios de este Ayuntamiento son, en términos generales, magníficos. Desde que el ciudadano tiene una sugerencia o una idea hasta que elabora una

reclamación, ustedes lo ponen en orden, señalan quién es el responsable, me ha llamado la atención que sea uno de los pasos relativamente complicados, y luego cuando se cede o se lleva a la unidad gestora, a los gerentes de los organismos autónomos o a los directores generales respectivos.

Y también felicitarles, por cierto, sigo con el método, que una de las cuestiones en la que más vayan a incidir ustedes sea en el establecimiento de objetivos para el cumplimiento de las cartas de servicio, que llevamos en esta comisión, o que reclamamos en esta comisión su cumplimiento, que en su día llevamos, como bien recuerda Pablo, al Pleno.

Pero en términos individuales y en términos colectivos; en términos globales, no colectivos.

En términos individuales. Nos interesaría saber, que no es para responder en esta comisión, si el 7 % de las reclamaciones sobre BiciMAD... se ha hecho algo en BiciMAD para solucionar estas reclamaciones; y, luego, el cumplimiento del grado de eficiencia o de eficacia en este caso, que sería: a partir de que se haya hecho algo por parte de la unidad gestora, ¿ha disminuido el número de reclamaciones? Y dirán: esta comisión, y ya lo hablamos en su día, sirve para estudiar el método del servicio de reclamaciones, pero hemos convenido, y con la gracia y buena nueva que nos dio Pablo Soto en relación a que lo hagamos, quizá nos estemos saliendo del cometido de esta comisión, pero está bien, está bien, y yo le agradezco al concejal Pablo Soto que nos haya permitido salirnos y hacer un debate más político porque yo no soy funcionario, yo me dedico a la política y, por lo tanto, tengo que hacer ese debate político en el mejor sentido también de la palabra, que es cómo analizamos de forma global cada una de estas cuestiones.

Es decir, las causas del incremento de las reclamaciones, primer paso global, ¿se deben a variables endógenas o exógenas? Endógenas por ejemplo, porque ha ocurrido algo, por ejemplo lo de BiciMAD, es una variable endógena, es decir, que se ha implementado en la ciudad un nuevo servicio, que no se ha hecho correctamente, como bien se ha denunciado en su día por parte de los concejales del Grupo Socialista, y que aumenta el número de reclamaciones; variable endógena del Ayuntamiento de Madrid.

¿Variable exógena del Ayuntamiento de Madrid el incremento del 40 % del año 2015? Algo que no tenga que ver directamente con el interior del Ayuntamiento de Madrid, que haya unas elecciones municipales, y eso ha provocado una mayor excitación por parte de los ciudadanos. Sí, esa es una de las cuestiones que nos hemos planteado y que discutí o hablé, no recuerdo con quién, en el equipo, en la reunión que tuvimos de trabajo. Pueden ser también variables exógenas, a lo mejor puede ser cíclico, cada elección aumenta.

Pero me importa mucho más lo siguiente, que ya hablamos y Pablo nos llamará y nos dirá que estamos reiterando el asunto, pero quiero ponerlo

encima de la mesa, que es la contextualización. A partir de todos estos datos, debemos hacer un informe político donde se analice cuáles son los problemas principales de la ciudad en función del servicio de reclamaciones y sugerencias, solo en función del servicio de reclamaciones y sugerencias. Invitar o instar a la Junta de Gobierno a hacer los cambios preceptivos en relación a aquellos problemas principales que tenga y que nos haya alimentado como fuente el servicio de reclamaciones y sugerencias, y elevarlo a Pleno, en ese caso, incluyendo aquí en esta información el informe político. Elevar un informe político a veces asunta, de hecho incluso en la reunión del equipo de trabajo dicen, bueno, no debemos politiquear. Bueno, es que el informe político es transformar los datos en análisis global para tomar decisiones políticas de mejora de vida de los ciudadanos en términos globales y concretos para que las reclamaciones disminuyan al año siguiente.

Esto es lo que yo en su día invité a esta comisión a hacer y, desde luego, creo que fue aceptado por el concejal responsable y por el resto de miembros de esta comisión, pero es muy importante porque a mí me interesa mucho saber, por ejemplo, por qué han aumentado un 40 % las reclamaciones, si es endógeno o exógeno, me interesa, pero casi me interesa más desde el punto de vista más intelectual, desde el punto de vista de gobierno me interesa hacer un análisis global, que no digo que el director general lo haga porque quizás no sea su función, pero entre todos, y luego elaborado o propuesto por la Junta de Gobierno, podemos elaborar un informe político a partir del cual se tomen decisiones globales y si se adhiere o no al modelo de ciudad que queremos la mayoría o todos los concejales del Ayuntamiento de Madrid. Por eso decía que es muy importante contextualizarlo y es muy importante hacer un análisis global.

Me interesa la conclusión general y, sobre todo, nos interesa para que al año siguiente, durante los años posteriores, se pudiera analizar si los cambios acaecidos o desarrollados a partir de lo que ha instado en el informe político la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, se ha concluido con soluciones para que el número de reclamaciones, por ejemplo en BiciMAD, disminuya.

Por eso he citado a Descartes en el *Discurso del método* en el que dos cosas contribuyen a avanzar: una es ir más deprisa y otra es ir por el buen camino.

**El Presidente:** Muchas gracias, Antonio Miguel.

Pues, por el Grupo Municipal Popular, Alicia Delibes tiene la palabra.

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

Muchísimas gracias, señor Moscoso, por la presentación; también por el resumen, sobre todo, porque el informe siempre cuesta más trabajo verlo, ¿no?

Es que, a ver, la estadística es una herramienta de doble filo: o sea, puede ayudar, puede clarificar, puede hacer más transparente algo, o también puede contribuir al oscurantismo de lo que pasa en realidad. A veces abusamos de datos y de gráficas y, al final, realmente no estamos tocando el asunto ni viendo qué es lo que pasa de verdad.

Entonces, para empezar, voy a intentar ordenar un poco alguna de las ideas que se me han ocurrido leyendo esto la semana pasada, o sea, que tampoco con mucha profundidad, ¿no? En cuanto a la carta de servicios, a mí me preocupa una cosa, que la ha dicho el señor Carmona: si se va a arreglar la carta de servicios, ¿se va a arreglar para que se cumpla mejor o para que sea más claro porque no se cumple o cómo se va a arreglar, en qué línea? La carta de servicios, bueno, pues probablemente era muy ambiciosa: si se pedía, en tiempo y calidad de respuesta, en tiempo pedíamos 35 días y estamos en... Claro, ahí hay dos... Si son hábiles, son siempre hábiles. A mí esto me ha desconcertado, me ha hecho volver de páginas a páginas porque una vez pone 48-74, pero resulta que esos no eran los días hábiles, sino que eran 42 los días hábiles. Entonces, si el indicador dice 35 días hábiles, yo, por favor, pediría que entonces ya solamente contemos los días hábiles, un poco para facilitar la lectura, ¿no? Es decir, estamos en 42 en los generales; bien.

En la percepción de utilidad, que se pretendía que hubiera un 60 %, creo que es eso, en la general estamos en un 55. La tributaria siempre es mejor; también es mejor porque hay menos y, entonces, cuando son menos, supongo que todo se puede hacer mejor, ¿no? Pienso, no sé. Esa es una de las razones que ustedes dan para decir que se ha empeorado en algunos indicadores; es decir, que, como han entrado muchísimas más y si no hemos puesto además más personal y si no hemos hecho unos cambios de estructura que pensábamos hacer, pues, evidentemente, eso pues puede retardar el asunto.

Ahí hay una cosa que, claro, si solamente luego se estiman el 64 %, si de las ochenta y tantas mil que entran, nos quedamos en 53.000, o algo así, ¿qué tiempo se lleva en hacer ese primer filtro? Porque, a lo mejor, resulta que si ese primer filtro se puede agilizar más, y el tiempo lo estamos contando desde que entran para las 88.000, ya habría una mejora notable del sistema. Bueno, es una idea que pienso, porque si nos vamos a quedar con el 60 %, pues para qué perder todo ese tiempo; habría que buscar un filtro muy seguro para poder desestimar esas otras treinta y tantas mil.

En la claridad de respuesta, que se quería un 6, pues hay un 5,4, y esto aquí en cambio me choca porque siendo siempre las tributarias las que sacan mejor nota, aquí la sacan peor. Entonces, en cuanto a la claridad de respuesta, parece que las respuestas en las reclamaciones tributarias la nota sale un 4,2, o sea, bastante peor que en las generales. Aquí me gustaría que me explicaran un poco por qué eso; si son las que más deprisa se

hacen, las que mejor se responden y todo eso, por qué luego la claridad de la respuesta da nota más baja.

Cuando ustedes analizan el incumplimiento, dicen, de las cosas que me he quedado, una cosa que me ha hecho bastante gracia: dicen que el incumplimiento de esta carta de servicios en parte se debe al cambio de estructura, se debe a los recortes, eso siempre, del gobierno anterior, eso que no falte. Y luego dice que también se puede deber a la creciente conciencia y capacidad crítica de los ciudadanos y al afán creciente de participación en los asuntos públicos y de compromiso con la comunidad. Esto suena un poco a bombo personal, ¿no? O sea, que yo resulta que conteste más despacio, que no se qué, que tenga muchas más reclamaciones... Porque sugerencias, sí, ya lo ha dicho el señor Moscoso, eso se nota más en las sugerencias. Ya, pero es que las sugerencias son solo el 20 %; o sea, la mayoría son reclamaciones.

Entonces, hay muchas más reclamaciones y, digo: es que he conseguido que la gente sea más participativa. Bueno, vale, pero, vamos, es una justificación un poco de chiste.

En cuanto a los resultados de la gestión, pues, claro, son todo datos, el resultado de la gestión..., si le he entendido bien al delegado cuando ha hablado de que quería que esto fuera un baremo de la ciudad, pues, entonces lo que más vale aquí es irse al cuadro donde se ve a qué materia corresponden y a qué submateria corresponden. Ahí deberíamos tener ya separado, lo hemos dicho desde el primer día en la primera Comisión que tuvimos, separar las sugerencias de las reclamaciones, porque es que es tan distinto... Claro, que yo entiendo que a veces uno que hace una reclamación además da una sugerencia, va acompañado de ella. A lo mejor es muy complicado hacer esa separación, pero yo creo que esa separación, y si además quieren incorporarlo a ese portal de gobierno abierto, en el portal de gobierno abierto las sugerencias como propuestas caben perfectamente. O sea, que podría a lo mejor, eso sí, desviarse, pero se puede hacer enseguida, vamos, no sé, la aplicación habría que poner otra, también lo dicen por ahí, no lo sé porque yo de informática no sé nada más que lo elemental. Pero creo que las sugerencias ya debían ir por otro camino, o sea, las reclamaciones te dan un barómetro de lo que el ciudadano está todo el día reclamando, protestando, y sabemos que más de la mitad corresponden a Movilidad y Medio Ambiente; eso ya lo tenemos, entonces estamos dando la lata desde mi grupo permanentemente en el tema de Medio Ambiente, porque es que la limpieza después de un año no se ha resuelto. Siguen diciendo que son las contrataciones anteriores y no sé qué, se puso un plan de cuidar Madrid por distritos para hacer... y todo eso se ha quedado en un «Cuida Vallecas» y en un «Cuida Centro», que tampoco parece que tenga demasiado resultado. No sé, el de «Cuida Vallecas», me parece que era un poco más armado, porque el de «Cuida Centro» solo hay unos señores que se van a formar

para poder dar consejos a la gente sobre cómo se tiene que comportar en la calle. Pero, ¿qué ha pasado con eso? Tampoco tiene ningún efecto. O sea, ya debería notarse o por lo menos si no se toma todo Madrid, empezar a hacer algunos sitios donde con un sistema nuevo o con una idea nueva empiece realmente a mejorar. Ahí tienen ustedes todas las reclamaciones, saben cuáles se acumulan en más distritos, saben perfectamente dónde puede haber... pues, fijarse un objetivo muy inmediato, es que el querer acaparar todo esto así en bloque, pues, yo entiendo que no se puede empezar a trabajar, pero si de lo que se trata es de ir resolviendo el problema, no solamente decir: es que le he contestado por teléfono, ya le he dicho que eso no se puede hacer, porque, bueno, algunas de estas respuestas serán así, y entonces lo apuntamos como atendida. Entonces de lo que se trata es de decir: este señor ha dicho que está rota la papelera de no sé qué, ya lo han pasado, ya lo han arreglado, ya no sé qué; resuelta.

Entonces, vamos a ver esto en serio, eso lo ha dicho el señor Carmona muy bien. Tenemos aquí la reclamación, tenemos aquí la contestación, bien, ya sé que no depende exactamente de esta subdirección, supongo el que se llegue a resolver, pero sí el pedir la información sobre si se ha resuelto o no, porque a mí qué más me da que le hayan dicho por teléfono: Oiga, mire, ya lo he apuntado, ya lo he pasado al área, como me dice mi presidente de distrito muchas veces: esto ya está resuelto porque se ha pasado al área. No, se ha pasado al área, no está resuelto. O sea que deberíamos conocer bien los caminos para saber dónde hay que pararse.

Entonces esto lo único que nos da es decir: hay tantas reclamaciones, la mayoría de ellas son de medio ambiente y de movilidad y, bueno, ya está. Luego el tiempo que se tarda en contestar, pero no hay más informe con esto, entiendo. Entonces, hay todo un capítulo de propuestas, las ha resumido en dos o tres cosas. A mí me gustaría que esas propuestas que se quieren para el 2016 se explicaran mejor y que viéramos, verdaderamente, si nosotros en ese pequeño grupo que ya el señor Soto ha reunido una vez, tenemos algo que hacer o no tenemos nada que hacer, porque si no vamos a tener nada que hacer, pues, no sé muy bien si merece la pena tener esas reuniones, porque solo mesas, mesas y mesas para discutir, tampoco sé si conducen a nada si luego en estas cosas y en esta comisión no se refleja, y nada más.

Gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, Alicia.

Para el cierre de la comparecencia, le doy la palabra a Javier como director general de Transparencia. Si quieren compartir como en la comparecencia anterior, como ha habido cuestiones más generales con el delegado del área, pues, se distribuyen los diez minutos a su criterio.

Yo le doy la palabra a Javier.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del**

**Prado Herrera:** Contesto a los temas que han planteado los diferentes portavoces, muchas gracias.

Muy interesantes todas las aportaciones y quería contestar a algún tema desde la visión que tenemos desde la responsabilidad del sistema.

Evidentemente, el tiempo de respuesta, y lo hemos dejado muy claro y de una forma muy transparente, es un tema que nos preocupa y que estamos intentando mejorarlo. Tiene que ver, como ya se ha señalado también, con el tiempo de asignación, y el tiempo de asignación también lo hemos dado y hemos reconocido que se ha incrementado en el 2015 con respecto al 2014. En esto incluimos todo, es decir, la asignación para nosotros es el tiempo que tardamos en tomar una decisión sobre la entrada, sobre lo que ha dicho el ciudadano, ya sea para contestarle diciendo que la hemos incorporado al sistema de reclamaciones de la Comunidad de Madrid, porque la competencia no es municipal, ya sea porque entendemos que es una reclamación de consumo, una reclamación entre particulares y que no debemos entrar desde la Administración, ya sea para asignarla a una unidad gestora o reasignarla si esa primera unidad gestora nos la ha devuelto y no consideraba que era su competencia.

Es a veces muy complicado este trabajo y, desde luego, yo sí creo que el personal que hay en la subdirección es un personal muy valioso y, desde luego, sí tiene un conocimiento muy preciso de cuáles son las competencias de cada unidad del Ayuntamiento. A veces no es fácil saber quién es el responsable de una pasarela, de la limpieza de una pasarela de la M-30 o del desbroce de una parcela que está lindando con Calle 30, y no se sabe si es del Ministerio de Fomento o si es del Ayuntamiento, o si acaso es de ADIF la responsabilidad.

Ese trabajo nos hace que, a veces, en las asignaciones y reasignaciones pues tardemos en encontrar a quién puede contestar. No contestamos al ciudadano mediante una llamada. Muchas veces se le llama para requerir información si tenemos el teléfono, y tenemos un porcentaje de personas, yo firmo muchas reclamaciones en las que se les dice: ya nos pusimos en contacto con usted y aclaramos tal, pero en cualquier caso se le contesta siempre por el medio que ha elegido: por escrito, a través de correo postal o a través de un correo electrónico si ha elegido esa forma de comunicación.

En cuanto a los canales de entrada, yo creo que el sistema es, francamente, muy accesible. Sí es verdad que en el tema de los móviles podríamos pensar que podríamos incrementar la utilización del móvil. Y ahí desde luego estarían nuestros objetivos a medio plazo. Pero también destacar que fue de las primeras aplicaciones que tienen un diseño adaptativo a los dispositivos móviles. Lo que pasa es que siempre va a ser muy difícil poner una reclamación tributaria a través de un móvil, porque una reclamación tributaria en la que yo estoy hablando de que me pasó esto, no pagué o pagué, de que luego vino el requerimiento... es muy complicado y por eso realmente muchas veces

siempre va a ser importante la presentación después de un asesoramiento presencial.

Yo animo a cualquier miembro de la comisión a que intente poner una reclamación telefónica a través de diferentes teléfonos de las Administraciones públicas, 060, 012 o 010, y que después reconozca cuál es el medio más fácil para ponerlo.

Somos muy accesibles por teléfono y tenemos un perfil de personas mayores que utilizan fundamentalmente el teléfono y que les resulta cómodo, y ahí tenemos un reto porque es complicado y el operador tiene en su protocolo la obligación de leerle textualmente el texto que le pongo y corregir si el ciudadano le dice: «No, no, quiero que ponga usted esto, porque eso no refleja lo enfadado que estoy con mi reclamación». Para los operadores es uno de los trabajos duros y que dedican un tiempo importante a hacerlo, pero yo creo que lo hacemos razonablemente bien y sobre todo comparativamente bien con otras Administraciones.

Tiene razón la portavoz de Ciudadanos en cuanto a los distritos: se puede mejorar el análisis de materias, y yo lo he apuntado como un reto el proporcionar a la comisión algún tipo de análisis que cruce la responsabilidad del distrito y las materias en las que se están reclamando los ciudadanos por distritos, pero también tienen que tener en cuenta que los datos de análisis de los que partimos son los que tenemos. El ciudadano solo tiene que aportar de qué se queja o qué sugiere y su correo electrónico; con eso entra en nuestro sistema. Es decir, no sabemos a veces ni a qué barrio se refiere si no lo ha especificado o, si no nos ponemos en comunicación con él, no sabemos ni sus características ni nivel de estudio. El perfil de la persona que reclama lo sacamos de la encuesta, que entendemos que es una encuesta que tiene un planteamiento riguroso en cuanto a que refleja lo que es el universo general, pero que creemos que tiene elementos de mejora también, y también lo hemos especificado en las acciones para este año.

En el tema tributario, insistir que el tema tributario tiene un tratamiento diferente: nosotros somos unidad gestora, contestamos directamente en base a los informes tributarios, y realmente yo creo que ahí aportamos un valor nosotros directamente porque sabemos lo que contestamos, nosotros luego podemos hacer un análisis de lo que están contestando las diferentes unidades en el sistema general, pero depende de la voluntad que va a tener cada responsable en hacer una contestación apropiada. Pero del sistema tributario yo creo que podemos estar razonablemente satisfechos con los tiempos y la manera de contestar.

En cuanto a la claridad, sí es verdad que el sistema tributario es un tema muy técnico y es muy difícil a veces hacer llegar las explicaciones que desde la Administración damos con respecto a lo que ha sido el proceso de un tributo que por cualquier problema se le ha enredado al ciudadano y está en un proceso de recaudación o lo que sea,

pero, desde luego, es un reto que también asumimos y tendremos que mejorar.

Las causas, por supuesto, pueden ser endógenas, exógenas, y queremos hacer un ejercicio también para eliminar los elementos cíclicos; estamos trabajando en una propuesta para que demos datos siempre interanuales, de manera que podamos eliminar el fenómeno que puede haber de la excepcionalidad. Pero, desde luego, sí que opinamos que el crecimiento tiene que ver con muchos factores y ahí, esto es subjetivo y podemos opinar diferentes cosas, a veces con motivos objetivos, que es algo va mal evidentemente, y los ciudadanos, a los que nos debemos, y son los que aciertan, siempre aciertan, siempre aciertan con lo que reclaman. Yo animo al análisis porque generalmente aciertan con lo que nos están diciendo.

También es verdad que yo creo que hay una voluntad general para acercarse al Ayuntamiento porque entiende que el Ayuntamiento le va a atender en sus reclamaciones, y, de hecho, las sugerencias están creciendo. Es muy difícil homologarlo con las propuestas ciudadanas y hay una diferencia sustancial: el ciudadano, en sugerencias y reclamaciones, está teniendo una relación privada con el Ayuntamiento. Tendríamos que ver si esa relación la quiere tener en público, de manera que alguien le pueda apoyar, le pueda criticar, le pueda apoyar con sus votos, etcétera, pero sí entendemos que algo tenemos que hacer. Pero a algún ciudadano sí le tendremos que decir: sería bueno que esta propuesta la dirigiera a este sistema, la propusiera en presupuestos participativos si es algo que supone una inversión. Pero, en cualquier caso, de entrada es una relación privada entre el ciudadano y nosotros y lo tenemos que tratar con todo el cuidado.

En cuanto a días hábiles, toda la razón, y estamos corrigiéndolo, tenemos aquí un proceso de tiempos. La reflexión que hemos hecho: antes, todas las cartas de servicio que se referían a tiempos de sugerencias y reclamaciones iban vinculadas a días hábiles —al ciudadano no le podemos hablar en días hábiles, todos entendemos lo que son días naturales—, y en el 2015 figuran todavía días hábiles, pero la evaluación que estamos haciendo de todas las cartas donde vienen datos, van a ser días naturales, que implica un empeoramiento de los tiempos.

Igual que en el porcentaje de cuánto hemos tardado en contestar: hasta ahora, en el porcentaje de lo que contestábamos en quince días no se consideraban las que no se contestaban; a partir de ahora se van a considerar. Es decir, si han entrado 100, he contestado 50 en quince días y las otras no he contestado siquiera, el indicador figuraría que he contestado el 50 % en quince días; a día de hoy figuraría que he contestado al cien por cien, porque solo considera las que he contestado. Es algo que queremos corregir porque no está bien y, sin embargo, tenemos que considerar todas las que han entrado. De manera que todos esos ratios van

a empeorar también por un fenómeno de mejorar los indicadores y hacerlos más claros.

Yo no sé, me quedo alguna cosa, pero, si no, no va a tener tiempo...

**El Presidente:** Vamos, como queráis organizaros.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Muchas gracias, Javier. A lo mejor es menos interesante lo que voy a decir yo, porque estás aclarando muy bien todos los puntos.

Solo voy a recalcar que la Junta de Gobierno está encima de las sugerencias y reclamaciones desde la segunda reunión de la Junta de Gobierno. El informe que yo llevo cada semana a la Junta de Gobierno, que vemos por submaterias la evolución y las comparamos con la misma semana del año anterior y vemos en un *ranking* cómo va progresando cada submateria y cada distrito, eso nos sirve de mucho, y precisamente por eso queríamos formalizar en el grupo de trabajo qué formato podemos dar traslado de ese informe, va a ser distinto porque a nosotros nos interesan mucho las unidades gestoras; a la Oposición le va a representar poco eso, y más la temática concreta de la reclamación, desde el punto de vista político. Entonces, la finalidad del grupo de trabajo es precisamente que podamos ver ese informe, que os hagamos llegar una propuesta —ahora, justo, estamos elaborando una—, y que nos digáis: pues este informe sí nos es útil o no nos es útil, vamos, para que nos hagáis propuestas de mejora

Y, bueno, pues por ejemplo lo de los datos abiertos, ya me parece antiguo, ya está el DataSet disponible en el portal de datos abiertos del acumulado hasta mayo, y se va a actualizar mensualmente; o sea, ese informe, aunque nosotros lo vamos a elaborar para que sea muy manejable, pero hipotéticamente se podría construir con los datos que ya los estamos publicando.

Nada más.

**El Presidente:** Muchas gracias.

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

Quería agradecer el tono a Sofía, a Antonio Miguel y a Alicia que, de verdad, muchas gracias por el tono, que da gusto que la campaña pare un momento para que hablemos de los problemas de los madrileños.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** La campaña también puede tener buen tono.

**El Presidente:** También, cómo no.

Bueno, muchas gracias a todos.

Hemos concluido con el punto 2, con la comparecencia. Vamos a pasar al último punto del orden del día. Le doy la palabra a Javier para que nos dé lectura de su enunciado.

*(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 de Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2015.**

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

Insisto, aunque ya en la literalidad se recoge, lo que se vota es la elevación al Pleno del informe, no su valoración que, obviamente, son las posiciones que se mantendrán allí o que habéis explicado aquí.

Voy a solicitar la posición de voto de los grupos. ¿Grupo Municipal Ciudadanos?

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** A favor.

**El Presidente:** ¿Grupo Municipal Socialista?

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

**El Presidente:** ¿Grupo Municipal Popular?

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

**El Presidente:** ¿Grupo Municipal Ahora Madrid?

La Presidenta de los Distritos de Tetuán y Moncloa-Aravaca y Concejala del Grupo Municipal Ahora Madrid, **doña Montserrat Galcerán Huguet:** A favor.

**El Presidente:** Por lo tanto, se elevará al Pleno este informe a los efectos del artículo del reglamento que así lo contempla.

Y habiendo ya abordado todos los puntos del orden del día, pues no me queda más que deseárselos un feliz día.

*(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 2015, constituido por la Memoria anual sobre el informe de evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones referida al citado año, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del art. 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno”).*

\* \* \* \* \*

**El Presidente:** Se levanta la sesión.

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