

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 20 de diciembre de 2016

Número 1.361

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (3/2016), ordinaria, celebrada el miércoles, 30 de noviembre 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: 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 Montserrat Galcerán Huguet, 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 ocho horas y treinta y siete minutos.

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

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el pasado 14 de junio de 2016.

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

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2016.	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado Herrera,, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, el Sr. Soto Bravo y la Sra. Delibes Liniers.	
Finaliza la sesión a las nueve horas y cuarenta y cuatro minutos.	
Página.....	14

(Se abre la sesión a las ocho horas y treinta y siete minutos).

El Presidente: Buenos días. Me informa el secretario que tenemos *quorum*, por lo tanto vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el pasado 14 de junio de 2016.

El Presidente: El primer punto del orden del día es la aprobación del acta de la sesión anterior, que todos han tenido previamente. Voy a solicitar directamente la posición de voto de los grupos municipales.

¿Ciudadanos?

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

El Presidente: ¿Grupo 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: ¿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: Queda, por lo tanto, aprobada por unanimidad y pasaríamos al segundo punto del orden del día.

Le doy la palabra al secretario para que dé lectura de su enunciado.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 14 de junio de 2016, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2016.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Buenos días, Javier. Creo que vas a hacer una presentación en pantalla, así que nos vamos a apartar para que se pueda ver bien. Va a haber una primera intervención de quince minutos.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Buenos días, a ver si... Disculpen.

(Pausa por problemas técnicos).

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

Buenos días, muchas gracias, disculpen los problemas, pero para los datos que vamos a presentar creemos que es importante que se puedan reflejar en la pantalla porque hay mucha cifra, mucha gráfica, y es importante ver la evolución, sobre todo.

Comparecemos en esta ocasión en la comisión para presentar la memoria del periodo del primer semestre del año 2016, el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio.

Es importante señalar que el análisis de la situación lo realizamos a 1 de octubre. Esto es por el motivo de que el decreto que regula la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, el decreto que seguramente requeriría una revisión pero que a día de hoy está vigente, fija en tres meses el periodo máximo para contestar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, y por lo tanto creemos que es el periodo adecuado para ver qué ha pasado; lo que presentó un ciudadano el 30 de junio, si realmente a 1 de octubre lo hemos contestado, no lo hemos contestado o qué ha pasado con esa reclamación.

El documento que se les ha enviado con la memoria contiene básicamente cuatro apartados: primero, un resumen general del primer semestre del 2016. Un análisis del volumen de entradas en el sistema de sugerencias y reclamaciones. Hacemos un análisis de la actividad que desarrollamos dentro de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que es la unidad orgánica que se encarga de la coordinación y de la gestión del propio sistema de sugerencias y reclamaciones, y aprovecho, si me permiten, para agradecer el trabajo de los funcionarios y funcionarias que trabajan en esta subdirección general, con un volumen de reclamaciones cada vez más importante y el análisis que hacen y la buena gestión que hacen de estas. Y, por último, hacemos un último apartado dedicado a la gestión de los expedientes de las unidades gestoras.

En el Ayuntamiento el sistema de sugerencias y reclamaciones es un sistema descentralizado. A día de hoy, tenemos 71 unidades gestoras: 21 corresponden a los distritos y las 50 restantes pertenecen a direcciones generales u organismos autónomos que contestan directamente a sus reclamaciones.

El caso especial, que siempre queremos destacar, es el caso de las reclamaciones tributarias, en las que nosotros directamente contestamos a los ciudadanos. Requerimos a la Agencia Tributaria los informes correspondientes y nosotros procedemos directamente a la contestación. Es realmente las reclamaciones que podemos responder de principio a fin de cómo se hacen, además de las propias que corresponden a esta dirección general, que también son un número importante, referente, sobre todo, a los temas

relativos a la atención a la ciudadanía, a Línea Madrid.

En cuanto a las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía, y este era un dato que generalmente creemos que no se daba hasta ahora con suficiente claridad, aquí son las reclamaciones que, efectivamente, han puesto los ciudadanos, independientemente de la gestión posterior que haya hecho el Ayuntamiento de estas reclamaciones; es decir, son escritos, formularios que ha presentado un ciudadano referente a una reclamación, a una queja o también a una felicitación.

Los datos del primer semestre del 2016 con respecto al 2015 estamos alrededor... un poco menos de un 5% de crecimiento. Es un crecimiento, sin lugar a dudas, algo más alto en las tributarias que en las generales, pero es muy reducido con respecto a los crecimientos que teníamos del primer semestre del 2015 con respecto al 2014, en el que estábamos cercanos al 30%.

Una vez entran estas reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, se transforman en expedientes realmente, y esto es debido a que el primer análisis que realizamos en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es ver si se refiere a varias materias, y si se refiere a varias materias, se subdividen estas reclamaciones en tantas unidades gestoras, en tantos responsables que puedan dar cuenta.

Esto es un trabajo que implica un análisis de un empleado público, que analiza el motivo, la razón por la que se está quejando ese ciudadano, y si considera que afecta a dos áreas diferentes de actuación del Ayuntamiento, de oficio nosotros lo dividimos. Esto hace que el volumen se incremente, sin lugar a dudas, y además, como pueden ver en esta presentación, a lo largo de los años el número de reclamaciones múltiples se ha ido incrementando: el año 2014 teníamos algo más de 1.400 reclamaciones múltiples; en el primer semestre del 2016 estamos cerca de 5.800 reclamaciones múltiples. Es decir, la complejidad de las reclamaciones, las materias a las que se ha referido la ciudadanía en las reclamaciones han crecido.

Esto implica que los datos ya en número de expedientes los incrementos son mayores, simplemente por el hecho de que hemos separado, hemos dividido esas reclamaciones presentadas por los ciudadanos en varios expedientes.

El crecimiento del primer semestre del 2016 con respecto al 2015 estaría alrededor del 9%, algo más alto en la tributaria, 11,7, y algo más bajo, 8,8, en las reclamaciones generales, que es un crecimiento importante sin lugar a dudas pero no tan alto como el que se produjo en el primer semestre del 2015 con respecto al primer semestre del 2014, en el que estábamos con un crecimiento del treinta y siete y pico por ciento con respecto a las reclamaciones en su conjunto.

Voy a intentar aclararles, aunque entiendo que es un poco complicado este baile de cifras, pero

¿qué hacemos dentro de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones con todo lo que nos entra? Hacemos un análisis detallado de todas las reclamaciones para, en primer lugar, como he señalado antes, determinar si son de carácter múltiple. Es una primera de los trabajos que hacemos. Pero también analizamos si se refiere a algo que no es una reclamación y requiere un cambio de procedimiento, porque es una petición de información, porque la recomendación que le podemos hacer al ciudadano es que inicie un procedimiento administrativo, que esta no es la vía que le va a dar todas las garantías que puede tener si inicia un procedimiento administrativo; algunas contestamos nosotros directamente, otras no admitimos porque no son competencias municipales, las derivamos al organismo correspondiente en el caso de que sean de la comunidad autónoma, del Estado, pero en algún caso también inadmitimos en los casos que sean reiterativas o no tenemos los datos suficientes para la propia gestión. Reiterativas consideramos cuando el mismo tema, el mismo ciudadano está presentando la misma reclamación horas después de la primera, y, evidentemente, continúa adelante esa reclamación pero las demás, pues, acumulamos en esta primera que ha presentado.

Asignamos a todas las unidades gestoras, en cuanto a las reclamaciones generales, el 76% de las que han entrado, después de este análisis que hacemos en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. Además, las unidades gestoras no tramitan en el sistema todas, sino que hay una serie de ellas que derivan a otros sistemas, principalmente al sistema Avisa, que saben ustedes que es el sistema de avisos de incidencias en vía pública, que son cuando nos comunican un desperfecto o un problema puntual de limpieza, y creemos que es más útil que una reclamación el que realmente ponga en funcionamiento los servicios municipales que pueden dar solución, mediante el sistema Avisa. Para que se hagan una idea, a través de las reclamaciones tenemos un número importante, esa cifra de 30.000, pero a través del sistema Avisa en el primer semestre del 2016 hemos tenido 462.000 avisos, es decir, esto es una parte, esos 3.600 avisos que derivamos del sistema de reclamaciones al sistema Avisa, es una parte pequeña del conjunto de los sistemas de avisos del Ayuntamiento. Hemos especificado ahí las direcciones generales a las que afecta, que principalmente son las relativas a conservación de aceras y las relativas a sostenibilidad y control ambiental, que se refieren a todo lo que tiene que ver con SER, BiciMAD, APR, etcétera.

Para resumir, al final las unidades gestoras, esas 71 unidades gestoras que antes mencionaba, han gestionado este primer semestre del 2016 algo más de un 21%, un 21,8%, de reclamaciones más que en el primer semestre del año 2015, que es un crecimiento importante, algo menor que el que se produjo en el primer semestre del 2015 con respecto al 2014.

Los canales de entrada siguen siendo mayoritariamente los telemáticos pero sí se produce un descenso, que yo creo que es remarcable, de las entradas a través de los dispositivos móviles. Ha sido un 6 % en el primer semestre cuando fue cerca de un 10 % en el primer semestre del 2015. El telefónico se consolida, con casi un 30 %, como un canal de entrada también muy importante, a través del teléfono 010 y las facilidades que tenemos de poner una reclamación mediante este sistema, y mediante el sistema presencial la cifra es muy estable, alrededor del 10 %. Señalar aquí que el dispositivo, el formulario de sugerencias y reclamaciones está adaptado a dispositivos móviles pero es una adaptación que se hizo ya hace unos años y seguramente requeriría una revisión para facilitar la entrada a través de los dispositivos móviles.

También señalar que en cuanto a la tipología de qué han sido, las reclamaciones son las mayoritarias pero han descendido porcentualmente y ganan en importancia las sugerencias. Las felicitaciones se mantienen alrededor de un 3,2 %, de un 3 %. Las sugerencias se han consolidado en un 20 %, eran alrededor del 18 % en el primer semestre del 2015, y las reclamaciones el 76,7 %. Esto es tal como lo tipifica el ciudadano, es decir, nosotros podemos dividir la reclamación en varias reclamaciones pero, tal como lo tipifica el ciudadano, sea sugerencia, reclamación y felicitación, son estos datos, independientemente de que en algunos casos nosotros podemos considerar que eso que ha entendido el ciudadano como una reclamación podría ser tratado como una sugerencia. Pero si el ciudadano considera que es una reclamación, así se manifiesta en esta gráfica.

Las materias principales siguen siendo las relativas a Medio Ambiente, Movilidad y Deportes, pero más importante es entrar en el segundo nivel de clasificación, en las submaterias, en las que la limpieza urbana y equipamientos están en el primer lugar de las reclamaciones presentadas en el primer semestre del 2016, seguidas por temas relativos al SER, al uso por parte de la ciudadanía de forma libre de las instalaciones deportivas municipales, la recogida de residuos y quejas con respecto al tratamiento de arbolado de alineación. Tienen ahí las cifras y en la presentación, que también pondremos a su disposición, tienen las cifras de los años anteriores en los que pueden ver que hay poca variación en cuanto a las principales materias, submaterias en las que se quejan los ciudadanos.

En cuanto a la tramitación, señalar que el incremento que se ha producido, como hemos marcado, es de más del 21 %. Se produce un incremento de las contestadas del 2 %, es decir, el Ayuntamiento ha contestado a más ciudadanos pero, sin embargo, no quiero ocultar el dato de que en porcentaje, estas contestadas es porcentualmente menor a las que se contestaron con respecto a las que entraron en el primer semestre del 2015.

Algún detalle en el tiempo que me queda con respecto a las sugerencias y reclamaciones de

carácter tributario que, como he dicho, las gestionamos directamente en la subdirección general.

En los canales de entrada hay una menor importancia de los canales telemáticos, una mayor presencia del canal telefónico y del canal presencial, quizá por la complejidad de estas reclamaciones, y son mayoritariamente reclamaciones. Entra también un porcentaje de felicitaciones del 2,4 % y un porcentaje de sugerencias también del 7 %, pero son principalmente reclamaciones.

Las materias, se mantienen también las principales, que son relativas a recaudación, al impuesto de vehículos de tracción mecánica, que hoy acaba el periodo... No, hoy no; hoy acaba el del IBI, perdón. Temas de atención al contribuyente y temas de IBI. Estas son las principales materias. Los detalles de las submaterias los tienen ustedes en la memoria que les hemos presentado.

En cuanto a la tramitación en el caso de las reclamaciones tributarias, nos mantenemos en un porcentaje muy alto de reclamaciones contestadas, cerca del 84 %, y con un tiempo medio de tramitación razonable de 25 días naturales dentro de los tres meses que fija el decreto de atención a la ciudadanía. Estos son los principales datos y, nada, quedo a la disposición de las dudas que puedan surgir.

Gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Vamos a iniciar el turno de intervenciones de los grupos municipales. En primer lugar, Begoña Villacís, por el Grupo Ciudadanos, tiene la palabra por tiempo de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muy bien. Muchas gracias.

Antes de nada, por supuesto y cómo no, me uno a la felicitación al conjunto de los trabajadores que hacen que este trabajo sea posible porque la verdad es que he de reconocer que es muy buen trabajo, creo que si seguimos por esta línea, tipificando y, sobre todo, consiguiendo que el equipo funcione de esta manera, vamos a tener una idea muy clara de lo que está pasando en Madrid o, por lo menos, vamos a tener la confirmación empírica de muchas de las cosas que sospechamos que están ocurriendo en Madrid.

Es cierto que en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones no debería o no deberíamos utilizar ninguno de nuestros minutos en definir cuáles son los problemas del área, porque no es ese el objeto de Sugerencias y Reclamaciones. Podríamos hablar de cómo están subiendo las quejas en limpieza, en movilidad, eso no nos extraña a nadie de los que estamos sentados aquí, pero realmente lo que venimos a analizar es el trabajo de, bueno, sistematizar o de analizar qué es lo que está ocurriendo en Madrid, cómo se hace.

Al respecto, yo tengo muchas dudas. Voy a empezar, primero, por la parte de las dudas que me ha sugerido su presentación, después de la felicitación que les hemos hecho.

Con respecto a la Agencia Tributaria, una de las primeras dudas que me ha surgido es que, bueno, me parece muy adecuado que cuando entra una queja o una sugerencia sean ustedes capaces de identificar y desglosar para que cada uno derive en esa área.

La pregunta que me hago es: eso entonces, usted dice que crece porque se convierten en dos o en tres o en cuatro, ¿verdad? Bien.

La siguiente pregunta que me hacía es —ustedes depuran las reiterativas—, me gustaría saber cuáles son los criterios que utilizan ustedes para depurar esas reiterativas, porque entonces significa que estamos anulando algunas. Puede que horas de diferencia no impliquen que algo sea reiterativo, sino que un problema mantenido en el tiempo implica que es de determinada gravedad; por tanto, no tendría sentido que se quitase la segunda, y puede que una misma queja presentada en cuatro días distintos, sin embargo sí que pueda ser reiterativo. Todo depende realmente de la naturaleza del problema, ¿no? Entonces, esa es la primera pregunta que me hacía. Quizá sería más interesante que en vez de desglosar tanto por queja, empezásemos a desglosar por usuarios, ¿no? Creo que también esa sería una óptica interesante de verlo si pudiésemos obtener de alguna manera los dos puntos de vista: por quejas y por razón de usuario.

La pregunta que me hacía a continuación, con respecto de la Agencia Tributaria, ustedes han asumido una gran responsabilidad asumiendo las quejas de la Agencia Tributaria. ¿Por qué digo esto? Porque ya la Ley 30/92, al igual en la Ley 39/2015 como en la 40/2015, dice que cualquier usuario que plantee una consulta, una queja o un escrito a la Agencia Tributaria y que, por su naturaleza, el contenido de la misma implique que por desconocimiento de un ciudadano no le haya llamado recurso, pero el fin que debiera tener, conforme a alguien que tenga más criterio o que sepa de tema, fuese de naturaleza de recurso... No sé si me estoy explicando bien. Si, por ejemplo, este señor está pidiendo una solicitud de ingresos indebidos, pero por desconocimiento no le está llamando solicitud de ingresos indebidos, la Administración, funcionando como ventanilla única, debería darle ese cauce. Por tanto, me pregunto, como no lo he visto desglosado: ¿han utilizado esa vía alguna vez, tal y como es deber de la Administración? ¿Le han dado forma de recurso, cómo ha sido resuelto y por qué no lo tenemos desglosado? Me parece que estaría muy bien saber eso, sobre todo porque eso redundaría directamente en protección de los derechos de los administrados, algo que, como Administración, tenemos obligación de hacer.

Más dudas que le hago. Nos ha aportado datos muy interesantes con respecto a la utilización de los dispositivos móviles. Pero yo quiero

recordarle que en esto que nos han hecho llegar a nosotros no están esos datos. Ustedes nos desglosan por canal telemático y por canal no telemático, sino el canal presencial. De hecho, una de las dudas que me sugería a mí es por qué no estaban los dispositivos móviles, algo que es una tendencia que tenemos que empezar a utilizar; y aparte, cuáles son por medio del uso de la aplicación, porque también necesitamos saber cómo de útil o no útil, o compleja o no compleja, cuál es el nivel de utilización que está pudiendo tener la aplicación.

Otra duda que me ha surgido en su presentación, tal y como realizan ustedes el proceso de identificación y de distribución de las quejas, sugerencias y reclamaciones, es el carácter de urgencia. No he visto que ustedes identifiquen o utilicen algún método para priorizar qué consultas, qué quejas, qué sugerencias pueden ser más urgentes que otras. Creo que eso es importante a la hora de priorizar el trabajo a realizar, la cola del trabajo que pueda tener cada uno de sus agentes, uno de los criterios a tener en cuenta puede ser tanto la urgencia que tenga el tema *per se* como la urgencia que esté indicando el propio usuario *per se*. Es, quizás..., no sé si lo están atizando como criterio, pero, bueno, esto sí va como sugerencia. Creo que sería bueno utilizarlo.

Más. Las siguientes dudas que me hago es cuál es el seguimiento. Ya sé que una vez que ustedes filtran las quejas, sugerencias y reclamaciones y las hacen llegar a los organismos adecuados, no sé si ustedes siguen alguna política con respecto de estos organismos.

Sé que ustedes no son responsables del área, pero también es cierto que la política de esta área puede redundar en una contaminación de sus propios datos, dado que la falta de actividad o no actividad puede hacer que se reproduzcan las quejas, y eso pueda de alguna manera contaminar los datos.

Creo que es bueno, y debería felicitar, no lo he dicho al principio, pero a mí me gustaría remarcar el hecho de que han subido las felicitaciones. Creo que eso es algo de lo que deberían estar muy orgullosos, sobre todo las personas que la hayan recibido. Insisto, en aprovechar estas oportunidades para también remarcar el trabajo de los empleados públicos que lo están consiguiendo.

También hemos conseguido que suban las entradas en el sistema; eso para mí es un buen indicador. Es verdad que puede revelar que hay algún área que no está funcionando, pero también es verdad que eso también revela que hay más ciudadanos que se están implicando en la gestión de su ciudad y, por tanto, eso en mi opinión debe ser positivo.

Lamentar que haya áreas que una y otra vez sigan saliendo en el farolillo rojo y parezca que no hacen... no sé si hacen algo para evitarlo. Yo tengo mi opinión, no estamos aquí para verter esa opinión, pero limpieza, en cualquier caso, siguen subiendo y siguen subiendo y siguen subiendo los

porcentajes. De hecho, desde el año 2014 no hemos dejado de subir nunca y los incrementos empiezan a ser preocupantes, hemos llegado al 30 %. Yo creo que eso nos debería dar la voz de alarma de que, por mucho que nosotros digamos lo que digamos, aquí hay algo, esto es un criterio y esto es algo empírico, son los datos, y esta es la apreciación de los ciudadanos.

Lo mismo digo por el estado de conservación de las aceras, aunque sé que probablemente esta no es la comisión en la que se debería decir.

Por último, lo dije en la primera comisión que hicimos y lo digo, de nuevo, ahora, mantenemos el mismo perfil, nuestro participante tiene una radiografía muy determinada y no responde al perfil mayoritario de la sociedad: es un varón, entre 45 y 64 años, con estudios superiores y en un 95 % español. Yo creo que nuestra sociedad madrileña es algo más plural y, quizás, debiéramos atender a estas nuevas realidades, y me pregunto si no están realizando, ya se lo pedimos la primera vez, y se lo pedimos recurrentemente, si no están realizando algo para cambiar, precisamente, algo que es una tendencia, que es absolutamente consolidada. Entiendo que son todos los ciudadanos los que se tienen que implicar en la gestión de su ciudad y que no podemos apartar a ningún colectivo.

Con respecto a los porcentajes, además de la diversificación de usuarios e implementación de herramientas que mejoren los medios, también me gustaría que nos centrásemos en algo que yo todavía creo que queda mucho camino por realizar, y es la personalización de las respuestas. Qué técnicas o cómo están trabajando en que las respuestas sean algo más personalizadas y no tengan la sensación los usuarios de que reciben algo más parecido a lo que es el resultado de un proceso industrial. Creo que es importante. Si lo que queremos es que la gente acceda, se involucre, se implique, se queje, sugiera, lo que tenemos es que prestarles muy buen servicio la primera vez como ciudad, hablarles, podríamos decir, de tú a tú, para que luego vuelva a utilizarlo. Es tan importante que entren como que mantengan precisamente el uso; y me gustaría saber qué técnicas están utilizando para poder hacerlo.

Y ya con esto termino, creo que es muy importante, nos faltan las juntas de distrito, ese es nuestro gran reto. Mucha de la información que nos ha facilitado, concretamente la parte de deportes, todas las quejas que hay alrededor de los deportes, que yo tengo una intuición más que fundada que muchas vienen por la gestión de las juntas de distrito; las juntas de distrito en Madrid, y si realmente empezamos a creer en la desconcentración o descentralización, como se quiera entender, no podemos hacerlo si no empezamos a tener datos sobre sugerencias y reclamaciones; porque lo suyo es, primero, realizar la labor analítica y, luego, poner los remedios. Pero si no tenemos esos datos o, por lo menos, la Oposición no los tiene, pues creo que difícilmente vamos a poder realizar ese trabajo.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Begonia.

Por el Grupo Municipal Socialista, doy la palabra a Antonio Miguel Carmona.

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

Agradecer, en primer lugar, al director general, al concejal responsable, a los funcionarios, también, responsables de este informe y de los análisis realizados.

Hemos evolucionado mucho en los últimos años, incluso en los últimos decenios. Me venía a la cabeza, un poco, para no ponernos tan serios, cuando acompañando a Enrique Tierno Galván, hace muchos años, uno era muy joven, por el distrito de Carabanchel, se giró un propietario de un quiosco y le hizo una reclamación. Entonces, el profesor lo que hizo fue girarse a su vez al concejal y le dijo que arreglara esa reclamación. Hemos evolucionado un poco desde entonces.

Tanto hemos evolucionado, que tenemos una gran base de datos, una gran base de datos que nos puede servir para elaborar un informe que inste a las concejalías, a las áreas a solucionar los problemas, que era lo que hemos hablado en los grupos de trabajo que estableció el delegado en relación a darle utilidad a esto.

Yo, sin embargo, no estoy aquí para analizar el buen trabajo de los funcionarios, estoy aquí para ver cómo las sugerencias y reclamaciones pueden tener una utilidad cualitativa a partir de una base de datos cuantitativa que nos sirva para tomar decisiones políticas; esta es la clave, porque lo demás, para eso tengo la universidad. Y en este caso, tenemos una enorme base de datos que podemos utilizar para instar.

Vuelvo a insistir, por última vez, sobre la necesidad de elaborar un informe cualitativo que inste a las áreas, yo creo que de forma consensuada, por parte de todos. Yo soy partidario de que las decisiones se tomen de forma consensuada por la mayor parte de los grupos políticos, tanto la organización del Pleno, las preguntas y proposiciones como todo tipo de creación de nuevos organismos. Por lo tanto, un informe que inste a las áreas para que no sea un informe de Oposición, podemos hacerlo de forma consensuada con los datos objetivos.

Por ejemplo, si aumenta el número de reclamaciones en el área de limpieza viaria, instar a actuar porque si no lo que vamos es analizando... Yo puedo repetir el mismo discurso semestre tras semestre, año tras año porque van incrementando, incrementando, incrementando, lo único que tengo que variar son los datos; con lo cual, hagamos política de lo que son los datos.

Si tuviera que analizar esto, y yo creo que lo más importante en cuanto al funcionamiento nuestro es elaborar ese informe, es la evolución del número de expedientes: en Medio Ambiente pasar de 6.242 a 8.115 tiene que tener una razón que no

sea solamente la duplicación; de Movilidad, Transportes y Multas de 5.765 a 6.454, tiene que tener alguna razón también de fondo; o en Deportes, como decía Begoña, de 2.146 a 2.828; o en Espectáculos Públicos.

Si vemos el Área de Medio Ambiente, por poner un ejemplo, donde yo he buceado para poder analizar las reclamaciones y sugerencias de los madrileños, 2.349 en limpieza, 1.553 en recogida de basuras o 1.523 en arbolado. Es que tenemos una enorme base de datos ahora que no solamente se ha puesto de moda sino que es útil desde el punto de vista estadístico, el *big data*, en este caso, la enorme cantidad de datos que nos pueden proporcionar tomar decisiones políticas, es un paso que hay que dar, pues si no estaríamos haciendo lo mismo.

Por orden. Para mí es bastante significativo que limpieza urbana tenga 2.349, la primera; que la tercera sea recogida de residuos de 1.553; que la cuarta sea arbolado con 1.523, y que la quinta sea zonas verdes con 1.402. Esto es un área, todo pertenece a un área que debería hacer una reflexión firme en relación a la gestión.

Y la segunda, que la he saltado, he pasado de la primera a la tercera, es el SER con 1.988. También hay que hacer una profunda reflexión. Que el 54 % de las sugerencias y reclamaciones sean en el Área de Medio Ambiente o los expedientes, se puede deber a dos razones o tres: una, la propia especificidad del área; dos, por cambios en la tramitación de los expedientes; o tres, por la propia mala gestión del área. Lo pongo como ejemplo, y digo como ejemplo porque es la más abundante.

Si nosotros analizamos la página 33 en relación a hacer un análisis de gestión, vemos que Medio Ambiente aumenta un 30 % las sugerencias y reclamaciones. Entonces habrá que hacer una cuestión importante aquí: en Movilidad aumenta un 12 % las sugerencias y reclamaciones; en Hacienda un 85 % las sugerencias y reclamaciones; en multas, en multas no me extrañaría porque llevamos un año sin que se devuelvan las multas de APR —lo digo por poner un pie de página— sin las multas APR, sin devolverlas, desde luego tiene que haber una abundante cifra de reclamaciones de nuestros ciudadanos.

Si nosotros analizamos a qué se debe estos incrementos, debemos deflactar, permítanme la expresión económica, deflactar si se debe solo a la mala gestión o a la duplicación de expedientes, porque si no, no nos sirve el análisis, tendríamos que repetir esta comisión dentro de una semana —no le estoy asustando, señor presidente, tenemos presupuestos por delante— porque si no, no nos sirven los datos. Cualitativamente vamos a señalar a los madrileños, el gobierno, que se debe a la duplicación de expedientes, la Oposición decimos que se debe a la mala gestión.

En distritos nos pasaría un tanto de lo mismo: en Centro un 146 %, esto es sospechoso y voy a decir por qué es sospechoso desde el punto de vista matemático; en Usera un 100 %; en

Arganzuela un 66 %, —incremento, ¿eh?—; en Villa de Vallecas un 72 %. ¿Por qué digo que es sospechoso desde el punto de vista matemático? —me vais a permitir—. Porque si se tratara solo de duplicación de expedientes, todos los distritos tendrían unas cifras de incrementos similares, no podría ser que unos bajan con cifra negativa, obviamente, y otros suben un 146 %. Si la explicación de que en Medio Ambiente el incremento del 30 % de las sugerencias y reclamaciones, deflactando en primer lugar lo que son sugerencias y después reclamaciones, de ese 30 % en Medio Ambiente la respuesta del Gobierno es: se debe fundamentalmente a la técnica utilizada o la duplicación de expedientes, etcétera, etcétera, si fuera eso —lo digo por ser objetivo, ¿eh?—, si fuera eso, entonces, todos los distritos tendrían que tener un incremento similar, o por lo menos no haber esa desviación típica, esa varianza tan grande entre lo que es, por utilizar un término estadístico, lo que es el incremento de Centro del 146 % y lo que es el descenso de otros, creo que Tetuán o no recuerdo cuál, o el incremento de Villa de Vallecas del 72 %, Arganzuela un 66 %, Usera un 100 %. Claro, unos suben y otros bajan, pero claro, me importa mucho cuáles son las áreas donde más incidencias se hace, para lo cual yo creo que sería muy interesante, si el delegado lo considera, elaborar un informe donde podamos deflactar estas cifras, donde podamos separar —ya sé que va a ser el informe anual, por supuesto que sí—, pero de nada nos serviría un informe semestral si no sabemos... Porque claro, mi primera impresión es que el Área de Medio Ambiente —donde tengo al concejal de Oposición a mi izquierda— el Área de Medio Ambiente aumenta un 30 % los expedientes de sugerencias y reclamaciones —intento ser preciso—, en la página 33.

Entonces, ¿qué debemos hacer? Saber cuáles son sugerencias, cuáles son reclamaciones, cuáles son... yo interpreto en las sugerencias y reclamaciones de carácter general, como se pueden apreciar en la tabla que se inserta a continuación, la materia de medio ambiente y movilidad, transportes y multas se mantiene como la más frecuente durante el primer semestre de 2016. El tanto por ciento de variación en medio ambiente es del 30,01 % en número de expedientes, pasando de 6.242 a 8.115, pasando, por lo tanto, de un peso —en áreas, ¿eh?— del 27,89 % al 29,78 %, por si había alguna duda. Yo estoy leyendo lo que dice...

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo**: No son áreas, son materias.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano**: Bueno, materias, me da igual, un importe importante; importante que en la materia de medio ambiente el incremento sea del 30,01 %.

También, por cierto, podía deberse a una distinta taxonomía en el reparto de los datos entre las áreas y las materias. Por lo tanto, eso quizá el director general nos lo pueda aclarar, porque si no, el incremento de un 30 % en medio ambiente es para que, no yo, sino Chema Dávila tome muy buena nota, que es el concejal de Oposición en esta área, o en movilidad un 12 % o en hacienda un 85 %.

Vuelvo a insistir en lo mismo, estimado delegado, de la necesidad de elaborar un informe, cualitativo, donde nos pongamos de acuerdo para no utilizar el informe más allá de la utilidad de los ciudadanos, para no arrojarnos, sobre todo el primer informe, a la cabeza los unos a los otros, sino para que firmado o acordado por los cuatro grupos municipales podamos decir: hay un incremento —supongamos que es solo incremento de reclamaciones, no duplicación de expedientes, bien deflactados— hay un incremento del 30 % de las reclamaciones e instamos al Área de Medio Ambiente a tomar las correspondientes decisiones en función de ta, ta, ta, ta, de estas... tipo de reclamaciones, y sobre todo el incremento del número de reclamaciones.

Yo vuelvo a insistir en la importancia que tiene una comisión, que es una comisión extraordinaria, para en los momentos de grandes datos estadísticos utilizarlo. Para evitar su utilización subjetiva sería importante elaborar ese informe. Nosotros, como Grupo Socialista, vamos a instar al concejal delegado, que es muy diligente en esta materia y en otras, a poder elaborar ese informe e instar a las áreas a tomar decisiones políticas. Porque nosotros no somos matemáticos, bueno alguno lo podemos ser pero nosotros no somos solo matemáticos ni estadísticos, somos concejales, por lo tanto, de la fuente de datos debemos tomar decisiones políticas, objetivas, porque no sería nuestra misión más que objetivas, para instar a la toma de decisiones, y luego cada uno de los concejales de Oposición o delegados de gobierno tomar las consideraciones, a lo largo de los años, sobre si se han cubierto o no las necesidades de los madrileños en función de sus reclamaciones, entre otras cosas viendo si han disminuido el número de reclamaciones en su propia área o en su propia materia para poder utilizar esta información, la que no le dio tiempo a utilizar a Enrique Tierno Galván cuando se dio la vuelta quejándose de la situación de un quiosco en Carabanchel.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Antonio Miguel.

Por el Grupo Municipal Popular interviene Alicia Delibes. Te doy la palabra.

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

Bueno, en primer lugar, felicitar al área por el trabajo que cada vez es más exhaustivo, es un informe cada vez más completo y cada vez afinan más, pero yo sigo pensando que estamos en el

mismo sitio que al principio. O sea, nos hemos reunido varias veces para ver cómo hacíamos esto más efectivo, como ha dicho el señor Carmona, pero el área responde haciendo cada vez más fino su trabajo pero es que creo que hay que meter algún factor distinto para que se obtengan distintas conclusiones, porque es que son números, números y números, porcentajes que a veces se hacen metiendo las múltiples, otros luego se sacan, entonces al final es un lío de entenderse bien y creo que se pierde claridad; cuando se dan demasiados datos a veces se pierde claridad y entonces eso habrá que mirarlo alejándose un poco del papel a ver qué es lo que realmente interesa.

He comprendido, porque lo ha explicado muy bien el director, el problema con las sugerencias y reclamaciones y por qué es difícil eso que pedíamos, que le pedimos al delegado de que se separaran las sugerencias de las reclamaciones porque claro, si yo sugiero que me quiten el punto limpio de frente de mi casa porque eso es una basura permanente, ¿eso que es? ¿Es una sugerencia o es una reclamación? Evidentemente es una reclamación. Tengo un punto limpio encima de mi casa que es un basurero, entonces no lo voy a meter en sugerencias. Entonces comprendo que esto es demasiado claro pero hay otras que es que es complicado de saber, porque el ciudadano está dando la solución o sugiriendo la solución además de presentar una queja. Entonces ya no sabemos qué hacer con ella, es múltiple, es no sé qué... Tiene muchas complicaciones pero yo creo que son complicaciones que nosotros no deberíamos entrar en ese detalle porque realmente es muy complicado y no aclara nada.

Entonces yo he trabajado, pues como ha hecho el señor Carmona, me he ido a las materias y a las submaterias. Una vez que ya se ha quitado ese casi 25 % de múltiples, entiendo, y que se ha hecho ese primer filtro de lo que realmente es una sugerencia o reclamación, y entonces me he encontrado con esos datos que hacen que se piense que cada vez hay más reclamaciones de los ciudadanos y, como dijo el señor Soto, le recuerdo, esto sí es importante, no es solo si el área trabaja bien o trabaja mal, que desde luego trabaja muy bien, sino qué es lo que la gente está diciendo que no funciona, y eso es lo que, cuando él dijo es un barómetro de la ciudad o debería ser un barómetro de la ciudad, pues es que a nosotros, que estamos en la Oposición, nos gustaría participar de la información de ese barómetro de la ciudad que, sin duda, mirando las reclamaciones una a una, ustedes tienen la capacidad de conocer y nosotros no, porque aquí ya se ha resumido en unos números que lo único que nos dan son números y porcentajes.

Entonces, entrando en esos, pues efectivamente Medio Ambiente sube un 30 %, y en ese 30 %, el 58 % sube zonas verdes y arbolado si yo las junto, porque zonas verdes de barrio y arbolado de alineación pues se puede considerar como arbolado o zonas verdes todo, y ahí eso sumaría un 58 %, ahí han subido muchísimo las reclamaciones que hay.

En cuanto a limpieza urbana y recogida de residuos, que siempre sube, pues eso ha subido un 21 %, no recuerdo cómo había subido la otra vez pero creo que no es más que la otra vez en cuanto a subida.

Otra de las materias que sube es movilidad, transporte y multas, con un 12 %, sobre todo creo que son las multas. Atención al ciudadano, que sube un 27,8 %. En urbanismo sube un 33 %. Estos son porcentajes que he sacado yo ayer por la tarde después de los plenos y de no sé qué, porque también querría quejarme porque es que a mí no me ha llegado el último correo, a los compañeros de la comisión sí, me lo tuvieron que pasar porque yo no lo tenía. Con lo cual, el informe no lo tenía, como además resulta que no se podía mandar imprimir porque solo lo podía imprimir uno de la comisión y estábamos todos en plenos esos días, pues hemos tenido poca posibilidad de estudiar esto con detalle. Pero bueno, espero que eso se resuelva fácilmente.

Después, en urbanismo hay un 33 % de subida. En deportes un 31,7 %. Entonces, a mí sí me gustaría que explicaran un poco qué son, cuáles son esas quejas nuevas que aparecen por ahí, ese mayor incremento de reclamaciones.

En educación y juventud, que no es que haya muchas, pero también sube. En centros abiertos, por ejemplo, había 92 y ahora pasamos a 141; algo ha pasado ahí. Bueno, pues también me gustaría saber qué es, por qué se están quejando en los centros abiertos, si es que no ha funcionado bien, qué ha pasado ahí.

Muy curioso lo del empleo, porque resulta que después de que estamos aquí trabajando mucho por la promoción del empleo, hay una subida, de 44 que había en el primer semestre del 2015, ahora hay 100 reclamaciones en promoción del empleo. En vías y espacios públicos sube también casi un 30 %, un 29,3; también me gustaría saber por qué.

Y, bueno, esto es un poco todo, yo tampoco voy a pedirles más. Pero sí me gustaría, como dice el señor Carmona, claro, decimos: que sea más cualitativo y menos cuantitativo, pero para eso habrá que dar alguna idea de cómo de cualitativo tiene que ser, o sea, qué es lo que queremos exactamente que nos expliquen. A mí me gustaría que en estas cosas que se ve que han subido mucho, nos dijeran qué es lo que ha pasado. ¿Es que son los alcorques que no se plantan los árboles correspondientes? ¿O es con respecto a la poda con lo que se quejan en las zonas verdes? ¿O se refiere a...? O sea, a qué se refiere, algún detalle más cualitativo, como dice el señor Carmona.

Bueno, y nada más. Yo, agradecer el trabajo y decirle que con lo que no estoy satisfecha es con el trabajo un poco conjunto, si es que nosotros desde la Oposición nos sentimos incluidos en el trabajo de esta área, porque seguimos sin enterarnos bien de qué es lo que pasa y cuál es y si esto puede ser un barómetro de la ciudad o realmente no sirve para nada. O sea, esa es mi queja fundamental.

El Presidente: Muchas gracias, Alicia.

Para la contestación de las preguntas, y el segundo turno de intervención, doy la palabra al Equipo de Gobierno, creo que os repartís la intervención.

En primer lugar, compañero Javier, tienes la palabra.

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

Muchas gracias por las intervenciones, muy interesantes y yo creo que dirigidas a mejorar el trabajo en el que debemos estar implicados todos y, evidentemente, tenemos muchas cosas que mejorar.

Comparto gran parte de las reflexiones y apuntamos muchas de las propuestas como ideas para mejorar el informe. Desde luego, nosotros estaríamos abiertos a que este informe se adaptara a las necesidades de la propia comisión, independientemente de que toda la información está disponible, reclamación por reclamación, para todos los miembros de la comisión y, además, con la posibilidad de un análisis estadístico, un análisis numérico a través del Portal de Datos Abiertos porque la información de las sugerencias y reclamaciones recordar que está también en el Portal de Datos Abiertos, y ya ha servido para alguna información periodística muy documentada analizando las reclamaciones también. Toda esa información está y, desde luego, nosotros intentamos adaptarnos a las necesidades y tomamos las sugerencias que se nos presentan, pero a veces evidentemente pues no llegamos.

He tomado por parte de la portavoz del Grupo Ciudadanos el tema de las reiterativas. Vamos a hacer un análisis, nos comprometemos a hacer un análisis más detallado de los motivos, el tema más objetivo de por qué consideramos, cuándo consideramos que una reclamación es reiterativa, los criterios objetivos.

Ahora mismo el criterio es un criterio de la persona que está haciendo el análisis: cuando se comprueba que esa misma reclamación se ha presentado en los mismos términos hace unas horas o el día anterior, entendemos que para el servicio, incrementar el número de reclamaciones, que en lugar de contestar a una, tenga dos pendientes o tres pendientes relativo a lo mismo, creemos que es perjudicial para la propia contestación. Pero, bueno, yo creo que vamos a intentar dar los datos objetivos, y sobre estos datos reflexionaremos para ver si hay alguna idea de mejora.

Si el sistema permitiera, si fuera abierta, si no fuera una relación privada entre un ciudadano y la Administración municipal y permitiera el apoyo de las reclamaciones, que es otra posibilidad, que se pensara en un sistema que permitiera que el ciudadano decidiera: mi reclamación es pública y, como pública, yo permito, y hay un sistema de apoyos, por ejemplo, que eso podría ser una idea a futuro muy interesante, permitiría que esa reclamación también... Cuantificar la importancia

que puede tener la urgencia, que también señalaba como uno de los aspectos que nos parece muy interesante. Pero, desde luego, a nosotros sí que nos es muy complicado marcarle al área la importancia de reclamaciones.

Nosotros, si entendemos que hay algo urgente por el tema, desde luego, utilizamos mecanismos alternativos para señalar: oye, que tenéis pendiente, os mandamos, os hemos asignado una reclamación que entendemos que es un tema urgente, pero, evidentemente, es el área quien tiene que actuar. Pero, desde luego, no lo tenemos estructurado así, más bien como un sistema informal, y yo creo que podría ser interesante.

Y el tema de esa publicidad, en algún caso, de la transparencia de alguna reclamación y de los apoyos, también podía ayudar a darle mayor importancia en función de los apoyos que tuviera.

También incrementaremos la información de las vías que pueden haber abierto las reclamaciones tributarias a la vía de ingresos indebidos, yo creo que damos información de las reclamaciones tributarias estimadas, que es un porcentaje importante y, desde luego, sí que informamos al ciudadano y llevamos a las últimas consecuencias las vías que puede tener en la defensa de sus derechos; ahora mismo no le puedo dar los datos, pero sí nos comprometemos a proporcionarlos en los próximos informes.

Con respecto a las unidades gestoras, estamos trabajando con las unidades gestoras intensamente. Aparte de estos informes, semanalmente se da una información a la Junta de Gobierno de las reclamaciones y, entre otras cosas, se señalan también unidades gestoras que entendemos que, por lo que sea, por el número de reclamaciones, por el incremento o por la propia gestión debe tenerse especial cuidado.

Tenemos una reunión de evaluación todos los años con todas las unidades gestoras y reuniones puntuales, que traía la lista de todas las que hemos mantenido con las que tienen más volumen para tratar puntualmente los problemas.

Y, además, les pedimos un informe específico a todas las unidades gestoras todos los años del propio sistema; es decir, nosotros les pedimos que, aparte de los datos de contestación, nos digan cualitativamente los problemas de gestión que han tenido con las reclamaciones y cómo podemos mejorar.

Los informes hay algunos muy buenos, otros que no son tan buenos, pero, evidentemente, estamos en la línea de que todas las 71 unidades gestoras den cuenta de cuál ha sido la situación del sistema.

Bueno, yo creo que también, en cuanto al aumento de las materias, quería señalar —y no le robo más tiempo a Pablo, perdona— que hay que distinguir lo que son materias, que eso intentamos que sea estable, materias, submaterias, es decir, temas en los que reclama el ciudadano, independiente del que conteste, si es de deportes,

sea la Dirección General de Deportes o sea el distrito donde está la instalación deportiva. Por eso el cruce de los datos necesita cierta aclaración.

En cualquier caso, los datos de los distritos, de lo que gestionan los distritos está en el informe, los datos de lo que gestionan las áreas también están en el informe, y los datos de las principales direcciones generales con los datos concretos también están; o sea, que ahí se pueden ver también los incrementos en concreto de lo que ha gestionado cada área. —No te robo más tiempo, perdona—.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Continúa, Pablo.

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.

Buenos días a todos y muchas gracias, tanto por el tono como por el contenido, que ha habido cosas muy interesantes que han salido y que nos han dado buenas ideas, y las pegadas que habéis puesto encima de la mesa creo que son todas razonables, o sea que, lo primero, agradecerlo.

Es muy difícil, con estas memorias y con esa cantidad de datos, sacar conclusiones al respecto de este informe sin dedicarle muchas jornadas de trabajo a estudiarlo y a verlo con detenimiento. Pero sí que hay algunas pinceladas claras que se pueden sacar como conclusiones absolutamente objetivas y que todo el mundo puede entender. Yo creo que una es entender cómo evoluciona, en general, el sistema, es decir, si la gente reclama más al Ayuntamiento o no y cuánto más y compararlo con nuestro entorno. En todas las Administraciones crece el número de reclamaciones, esto ocurre en todos los ayuntamientos y en todas instituciones que reciben reclamaciones, y en el Ayuntamiento de Madrid se venía experimentando un incremento del 30 o del 40 % anual desde que existe el sistema.

Este semestre ha ocurrido una cosa muy significativa que entre tanto dato cuesta ver, y que tenéis en la página 16, y es que el incremento de reclamaciones en el primer semestre respecto al mismo semestre del año anterior ha crecido tan solo un 2,3 %, se ha dividido entre 10 o entre 20 el crecimiento que se venía experimentando cada uno de los años el primer semestre. Y, sin embargo, no es porque la gente se haya desanimado, porque sí que se ha producido un incremento 5 veces mayor en las sugerencias que en las reclamaciones y un incremento 10 o 12 veces mayor en las felicitaciones que en las reclamaciones. Ese dato, que es un dato que hace una visión global, yo creo que sí que lo podemos manejar todos.

Luego, en la memoria se incluyen datos desglosados; por un lado, por órganos gestores y, por otro lado, por materias y submaterias, porque para la persona que pone una reclamación es irrelevante, y así debe serlo, quién va a gestionar esa reclamación, incluso, por ejemplo, si hay una

basura en un parque a lo mejor intervienen tres departamentos distintos: Parques y Jardines, el Distrito y Limpieza. Y esto está bien que sea irrelevante, pero esas submaterias no nos pueden servir para analizar el trabajo de los órganos gestores, porque en Medio Ambiente, ahí está todo lo referente a esa materia, pero muchas las gestionan los distritos, muchas otras el Área de Medio Ambiente, y algunas seguro que Urbanismo, posiblemente. Entonces tenemos que irnos a la parte de órganos gestores, que está en la página 38, que tienes por área de gobierno, organismos autónomos y distritos toda la evolución. Y ahí sí podemos atender a cada órgano gestor cómo está, aumentando o disminuyendo tanto la entrada como el tiempo que tarda en procesarlas.

Y las archivadas sin respuesta, importantísimo. Sí que hay datos muy malos, y os voy a explicar por qué, en cuanto a cuántas se archivan sin respuesta y los tiempos medios de respuesta. Y esto se debe a dos cosas: una, fundamentalmente a que antes no se respetaba que a los tres meses se tienen que archivar las reclamaciones no respondidas y eso se quedaba ahí, hasta los seis meses incluso se respondían reclamaciones, incumpliendo el decreto que estaba en vigor. Eso era así como funcionaba cuando nosotros abordamos el sistema. Y desde el 1 de enero de 2016, es decir, a partir de este semestre, esto se respeta. Reclamación que no se ha respondido en tres meses se archiva sin respuesta, porque es así como tiene que ser con el decreto que está en vigor. Por lo tanto, hay más propensión a archivar sin respuesta, pero es que en el dato de tiempo medio no se incluían estas, es decir, solo se incluían las que se respondían. Entonces se producía esta cosa de que a los órganos gestores le salía más rentable para sus tiempos de respuesta no responder y archivar sin respuesta que responder tarde.

Y como no tengo tiempo, solo voy a decir lo último, que respecto de lo que decía Alicia de que es muy difícil ver con los datos, estamos intentando en el informe mensual que os vamos a pasar y que esperamos que sí que sea el barómetro, bueno, lo tenéis ya accesible en la carpeta compartida, no sé si podéis abrirlo e ir a la página...

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera**: Si se puede proyectar.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo**: ... 8 de este informe. Este informe es la propuesta que hacemos nosotros de informe mensual para vosotros. Es una propuesta, por eso pone borrador...

El Presidente: Y concluimos con esto, porque es que tenemos una comisión.

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

(El señor Soto Bravo acompaña su explicación, con una presentación por medio de diapositivas, que se incorporará como Apéndice II al acta de la sesión).

Aquí tratamos de que las ocho submaterias más reclamadas poner un gráfico del acumulado de los últimos doce meses de la gestión. Es lo que después de muchas vueltas hemos llegado a tratar de entender qué cosas mejoran y qué cosas empeoran entre tanto dato. Y esta es la propuesta de informe que hacemos, pero lo podemos ir evolucionando. Este mes ya lo tenéis así y cualquier cosa en el grupo de trabajo, lo convocamos cuando queráis, y podemos trabajar con este informe que, como digo, lo tenéis en la carpeta compartida.

El Presidente: Muchas gracias, Pablo.

(La señora Villacís Sánchez solicita intervenir).

Sí, habíamos dicho en Junta de Portavoces que si fuera necesario un segundo turno, pero de apenas un minuto porque tenemos el *pressing* de los compañeros que vienen a la comparecencia siguiente. Un minuto para aclaraciones.

La Presidenta y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Varias cosas muy rápido. Puede ser que esté relacionada la caída, esa caída que hemos experimentado con Madrid Decide, y el fomento del uso de Madrid Decide, porque soy de la opinión de que determinadas cosas se diversifican. Hay muchas de las cosas que están en Madrid Decide realojadas que a lo mejor podrían estar perfectamente en Sugerencias y Reclamaciones. Además, pienso que incluso deberíamos replicarlas en Sugerencias y Reclamaciones, es mi opinión.

Dos, con respecto a sacar datos más puros de las juntas de distrito, creo que se puede hacer. De hecho, datos más claros de las juntas de distrito creo que se podría hacer y, por favor, silencio porque tengo muy poco tiempo para intervenir. Entonces, ¿cómo? Utilizando niveles de responsabilidad. Yo he utilizado SAP y he utilizado Oracle y en todos te permite poner niveles de responsabilidad. Al final, si está entremezclado, yo creo que, aunque se han replicado a efectos estadísticos, eso no desvirtúa las entradas que pueda tener. Creo que es fundamental que tengamos los datos de las juntas de distrito.

Luego, creo que deberían formar parte de esto de Sugerencias y Reclamaciones, y no quiero aburrir a quien le parezca que son muchos los datos, los informes que nos reporten las 71 unidades gestoras. Yo creo que eso es fundamental. O sea, tener ese dato es muy importante.

Y ya cerrar dando la razón a mis compañeros. Es verdad que son muchos, muchos datos y es verdad que *big data* muchas veces se opone a lo que es tratar de desglosar y desgranar bien todo lo que es la información más importante pero, precisamente, la línea que vais a trabajar yo creo que es la buena línea.

Muchas gracias.

El Presidente: Gracias, Begoña.

¿Antonio Miguel?

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

Me gustaría que el director general nos respondiera también al resto de concejales si somos capaces o no de deflactar por duplicación de expedientes e incremento de reclamaciones reales.

Y me gustaría también que nos respondiera el delegado al resto de concejales también si vamos a hacer el informe político cualitativo o no vamos a hacer el informe cualitativo político.

El Presidente: Gracias.

¿Alicia?

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Alicia Delibes Liniers:** Pues, un detalle que me gustaría precisar es estas que se desvían a los distritos. Por lo que veo, no es ni el 20 % las que se desvían a los distritos. Quizá eso se debía cruzar un poco con esa petición que hacemos siempre de descentralización. O sea, es muy raro que haya muy pocas que sea el distrito el que tiene que estudiarlas y resolverlo, porque la mayoría la gente lo ve cuando está en su distrito. Por lo tanto, probablemente, son de distrito, lo que pasa es que se van al área y, a lo mejor, no deberían estar en el área. Entonces, quizá ahí debería internamente el Gobierno trabajar en esa idea, por qué determinadas cosas no se resuelven en las juntas de distrito y se pasa el presupuesto a la junta de distrito para que lo resuelva más rápidamente. A lo mejor Tierno Galván cuando hizo aquello resolvió el problema de aquel ciudadano mucho más rápidamente que se está resolviendo ahora con tanto pasarse —iba a decir el muerto— el lío de una a otra dependencia.

El Presidente: Gracias, Alicia.

Primero Javier y luego Pablo. Sintéticos pero, bueno, ya que hay preguntas concretas y nos reunimos cada seis meses, el tiempo...

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Un minuto y creo que voy a poder satisfacer todo.

El Presidente: Vale.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Al respecto de si puede haber un decremento en las sugerencias, quizá seguramente y también posiblemente en las reclamaciones por la apertura del canal Decide Madrid. Seguro que sí, porque han entrado cerca de 20.000 propuestas desde que lo abrimos hace un año y poco.

Es un mecanismo nuevo, distinto y está bien que sea distinto, incluso nos estamos planteando que el sistema de reclamaciones adquiera alguna de las características que tiene Decide, que la gente lo identifica como un mecanismo válido que es que la gente va a ver que me quejo. Ahora es como un mensaje en una botella que lo tiras al mar y la gente que quiere que los demás se enteren, incluso que se puedan sumar a su queja, no ven que puedan hacer esto con el sistema de reclamaciones y nos planteamos que el sistema evolucione en esa dirección. También eso nos serviría para detectar qué reclamaciones son urgentes o importantes, porque muchos ciudadanos las apoyan.

El informe de las unidades gestoras lo incluimos en el informe anual, y en el último puede ser que faltara alguno, pero en el próximo tienes el compromiso de que todas las unidades gestoras hacen un informe anual de qué cosas han cambiado en la gestión a raíz de su gestión de las reclamaciones, cómo han gestionado las reclamaciones y qué propuesta de cambios para el año siguiente; lo vamos a incluir como anexo a la memoria anual de este año.

Antonio Miguel, al respecto de deflactar —que es un término muy bonito—, de hecho yo creo que tiene que llegar un momento en el que podamos gestionar solo de cara, o podamos producir datos, solo de cara a la entrada que hacen los ciudadanos, que es lo que nos interesa, no a luego los líos de gestión, como que es un poco un apaño lo de generar expedientes internos de reclamaciones que en realidad no existen para que las unidades que tienen que involucrarse se involucren, y esto está provocado por la herramienta que se usa, que es Platea, que es la herramienta que se usa para expedientes de todo tipo y que no está pensada para esto. En cuanto IAM lance la nueva herramienta, que es MiNT, esto cambiará.

Sobre el informe político, la idea es que los informes que nos dan las unidades gestoras al respecto de esa propuesta de actuación, lo elevemos juntos al Pleno. Podemos acordar un texto que lo envuelva, pero esas propias unidades gestoras están diciendo cómo resolver sus problemas; yo creo que lo que mejor podemos hacer es elevarlo al Pleno aportándoles el apoyo político, no tanto diciéndoles lo que tienen que hacer, que sería instarles, ¿no?, sino más o menos decirles: no, no, esto que tú mismo dices que es lo que tienes que hacer, te apoyamos. Entonces, el Pleno como que haga eso, ¿no? Podemos hacer una redacción de texto que vaya en esa línea si te parece bien.

Al respecto de —y con esto acabo— las reclamaciones que van a los distritos, la idea que tenemos a largo plazo también es poder territorializar o geolocalizar todas las reclamaciones. O sea, que independientemente de que sea una competencia del distrito o de un área, cada reclamación suele ocurrir por un tema que o bien ocurre en un sitio desterritorializado, como puede ser el 010 o la página web, o bien ocurre en un punto que está en

un distrito. Entonces, si somos capaces de saber en qué punto ocurre cada reclamación, lo podemos territorializar y entonces saber cuántas son en cada distrito.

El Presidente: Muchas gracias, Pablo.

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

Habiendo concluido el orden del día, se levanta la sesión.

(Finaliza la sesión a las nueve horas y cuarenta y cuatro minutos).