

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 27 de junio de 2017

Número 1.456

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2017/048), ordinaria, celebrada el lunes, 19 de junio de 2017

Presidencia de **D. Mauricio Valiente Ots**

SUMARIO

* * * *

Presidente: don Mauricio Valiente Ots.

Secretario: don Federico Andrés López de la Riva Carrasco, Secretario General del Pleno.

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: don Carlos Sánchez Mato, 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 Sofía Miranda Esteban.

* * * *

Se abre la sesión a las nueve horas y treinta y siete minutos.

Página 3
– Intervenciones del Sr. Presidente y el Sr. Secretario.

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 30 de noviembre de 2016.

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

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 2016.

Página	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado Herrera, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers, el Sr. Moreno Casas, el Sr. Soto Bravo y el Sr. Secretario.	

Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2016, incluido el informe detallado de áreas de mejora al que se refiere el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de diciembre de 2016 que aprueba el acuerdo transaccional sustitutivo con número de registro 2016/8002289, de la proposición n.º 2016/8002246.

Página	12
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Delibes Liniers y el Sr. Sánchez Mato.	
– Votación y aprobación del informe.	

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

Página	13
--------------	----

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

El Presidente: Buenos días. Me informa el secretario que tenemos quorum suficiente, así que podemos dar comienzo a esta Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Le doy la palabra al secretario para abordar el primer punto del orden del día.

El Secretario General: Muy buenos días. Muchas gracias, señor presidente.

Para que conste en acta, de todas maneras en el diario, estamos ante una Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, se trata de la sesión 001/2017/048 del orden correspondiente a este ejercicio 2017.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 30 de noviembre de 2016.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

Voy a solicitar la posición de voto de los grupos sobre el acta de la sesión anterior.

Grupo Municipal Ciudadanos no está.

¿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?

El Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, Presidente del Distrito de Vicálvaro y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Carlos Sánchez Mato:** A favor.

El Presidente: Queda por lo tanto aprobada por unanimidad.

Pasamos al siguiente punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 30 de noviembre 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 2016.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

Tenemos con nosotros a Javier Moscoso. Bienvenido. Tienes la palabra para la presentación de este informe inicial.

(En estos momentos, cuando son las nueve horas y treinta y nueve minutos, entra en el Salón de Sesiones

la Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, doña Sofía Miranda Esteban).

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

En esta comisión venimos a presentar la memoria del año 2016 del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

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

Esta memoria está muy condicionada por el acuerdo que se adoptó a finales de diciembre del año pasado en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en la que se acordó que, además de la tradicional presentación de datos del sistema de sugerencias y reclamaciones, se iba a acompañar un análisis más cualitativo de lo que habían sido las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, con el objetivo de que este análisis sirviera para reorientar o para modificar lo que es la política o la gestión municipal. Por eso la memoria de este año tiene tres partes bien diferenciadas. Una parte general, en el que como siempre hacemos un recordatorio de la normativa que afecta al sistema de sugerencias y reclamaciones, de lo que es la carta de servicios y el cumplimiento de sus objetivos o la evaluación de sus objetivos. Hemos incorporado este año un análisis también de los ficheros de datos personales que acompañan a este sistema de sugerencias y reclamaciones; esto en la parte general. Tiene una segunda parte extensa, que es la que veníamos dando cuenta en esta comisión tradicionalmente, que es el análisis cuantitativo del sistema de sugerencias y reclamaciones. Y, por fin, un tercer bloque, que es la novedad este año, en el que hemos realizado un análisis cualitativo de las principales materias que reclaman los madrileños; es la principal novedad, además de que desde esta comisión se elevará al Pleno este informe para su aprobación.

En cuanto a los datos, la parte más cuantitativa, yo creo que se ha producido una novedad en el año 2016, comparada sobre todo con lo que era la evolución de los últimos años, en las que se produce prácticamente un estancamiento del crecimiento que veníamos teniendo en este sistema los últimos años, cercano en una media a un 40 %. El año pasado, con respecto al año 2015, tuvimos un descenso de la entrada inicial de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones al Ayuntamiento de Madrid que cuantificamos en cerca de un -0,3 %, es decir, prácticamente se mantuvieron constantes las entradas con respecto al año anterior. El volumen global fueron 76.858 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía al Ayuntamiento.

En cuanto a qué tipo de entrada era, si era sugerencia, reclamación o felicitación, nos mantenemos en datos similares a los años anteriores: en reclamaciones está cercano al 80 %, un 78 %, setenta y ocho y pico; en sugerencias estamos alrededor del 18,5 %, y en felicitaciones, un 2,45 %.

Las peticiones de información que aparecen ahí solo se refieren a las peticiones de información de carácter tributario, que son las que gestionamos nosotros; de las otras peticiones de información no se da cuenta a esta comisión.

En cuanto a qué supone esto en cuanto a las variaciones con respecto al año anterior, se produce sobre todo, queremos señalar, un mantenimiento, un crecimiento del 0,78 de las reclamaciones, es decir prácticamente se mantienen en el mismo nivel, pero un aumento también de las felicitaciones que llega en el 2016 con respecto al 2015, a un 5,67 %. Tenemos 1.881 ciudadanos que han querido manifestar su felicitación por alguna gestión municipal cuando en el año 2014 estábamos en 1.413. Eso supone, con respecto al 2014, un 33 % de aumento.

Al final, y siempre es un elemento que incorporamos en nuestra explicación en esta comisión, desde esta entrada inicial, lo que es la labor importante de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones —que aprovecho como en otras ocasiones para agradecer el trabajo de los funcionarios y funcionarias, que trabajan con unos niveles de recursos humanos similares a cuando las reclamaciones que recibía el Ayuntamiento eran menos de la mitad—, se hace un análisis de todas las reclamaciones que presenta la ciudadanía y se actúa en consecuencia asignándola a la unidad correspondiente, también separándola en varias reclamaciones si lo que entendemos es que el ciudadano ha querido reclamar a dos áreas diferentes del Ayuntamiento, y esto es un elemento muy importante porque determina el número de expedientes finales que se tramitan. El año pasado se dieron altas por ser reclamaciones de carácter múltiple, a más de 11.000 reclamaciones que se presentaron al Ayuntamiento de Madrid, y esto supone que el número de expedientes al final es más abultado que lo que es la entrada inicial.

Si analizamos también el canal de entrada, los datos son también similares a los de otros años. El canal telemático, tanto a través de la página web como a través de móvil o Tablet es el más importante, cercano ya al 60 %, un 58,64 %. El canal telefónico sigue siendo muy relevante comparado con otros sistemas de sugerencias y reclamaciones de la Administración, el canal telefónico del Ayuntamiento de Madrid es muy relevante, es un 31,66, tres de cada diez reclamaciones se presentan a través del 010, pero también a través de las Oficinas de Atención al Contribuyente o a través de los registros del Ayuntamiento de Madrid se presentan casi un 10 % de las reclamaciones. Y, por último, también por supuesto admitimos cualquier otra modalidad de presentación, incluso el correo postal, aunque es cada vez menos significativo. En este caso el año pasado se presentaron 62 a través de correo postal.

Como les decía, la labor de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es el análisis de todas estas entradas que se producen al sistema. Por un lado, se determinan las que son de carácter múltiple, como les he dicho, que son muy importantes, pero también se determinan las que entendemos que deben cambiarse de procedimiento, porque el ciudadano, aunque las ha incluido por este

sistema, corresponden realmente a una petición de información o a una sugerencia o reclamación de carácter tributario.

También, desde la Subdirección de Sugerencias y Reclamaciones contestamos directamente a los ciudadanos, porque entendemos que podemos dar la respuesta directamente a una serie de reclamaciones. Por otro lado, se inadmiten una serie de reclamaciones, ya sea porque corresponden a otra Administración o a una empresa pública, con lo cual se comunican a la Comunidad de Madrid o a la empresa pública correspondiente, o porque no tengamos datos suficientes ni hayamos sido capaces de recabarlos a través de los medios de contacto que nos ha dado el ciudadano, o porque realmente se produce la misma reclamación en cuestión de horas o en poco tiempo y entendemos que la reclamación ya está efectuada.

También, por otro lado, hay una serie de reclamaciones que se derivan al sistema de avisos, al sistema Avisa, que es el sistema de avisos de incidencias en vía pública del Ayuntamiento de Madrid.

Eso hace que al final estemos asignando a las unidades gestoras, es decir, a las direcciones generales, a las coordinaciones de los distritos, a las gerencias de los organismos autónomos, aproximadamente unos 70.000 expedientes, 68.865 en el caso del año 2016.

Al final, lo que hacen las unidades gestoras es determinar si corresponden —perdón, aquí hay una errata, son 8.144— a otros sistemas, al sistema Avisa, fundamentalmente. Aunque parezca un volumen importante, el sistema Avisa gestiona un número de tickets mucho más elevado. Yo creo que el año pasado fueron alrededor de 800.000 avisos los que se gestionaron por este sistema, y 8.000 de ellos se originaron a través del sistema de sugerencias y reclamaciones municipal.

Por otro lado, también hay cerca de 2.500 reclamaciones que corresponden a la Policía Municipal, que se derivan a un sistema específico que tiene la Policía Municipal de actuación directa, que es el sistema de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal. Son, como decía, 2.500 que también se gestionan directamente por el sistema.

Con lo cual, realmente tramitadas por las unidades gestoras, de lo que son la gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter general, no las tributarias, son algo más de 58.000 durante el año 2016.

Las principales materias que ha reclamado la ciudadanía de Madrid durante el año 2016 son las que se venían produciendo en otros años, fundamentalmente referidas a medio ambiente; a movilidad, transporte y multas; a temas deportivos; a temas de vías y espacios públicos; temas también derivados de la atención a la ciudadanía; de cultura; seguridad y emergencias; servicios sociales; urbanismo y salud. En todas estas materias encontramos más de 1.000 reclamaciones presentadas durante el año 2016.

Hemos querido presentar un ranking de las 15 principales submaterias en las que reclamaron los ciudadanos en el año 2016 comparadas con las que se producían en el año 2015 o en el año 2014, con una gráfica, con un elemento gráfico, para que se viera claramente si permanecía en la misma posición, si crecía o bajaba con respecto a los datos del año anterior.

Vemos que la limpieza urbana sigue siendo la submatría que más reclaman los madrileños, como ya pasaba en el año 2015. Sin embargo, lo que son zonas verdes de distrito o barrio, crecen con respecto al año pasado, que estaba en el puesto cuarto.

El uso libre de instalaciones deportivas, es decir, el uso de las instalaciones deportivas municipales no vinculadas a las clases deportivas, también se sitúa en tercera posición y también crece con respecto al año anterior.

En cuarta posición encontramos la recogida de residuos, con un crecimiento también con respecto al año anterior, que estaba en la posición séptima.

Los problemas derivados del arbolado de alineación, en el que la ciudad de Madrid es una ciudad con mucho arbolado de alineación, que también genera reclamaciones y mucha gestión municipal, se mantiene en la misma posición, quinta, con respecto al año anterior.

Los problemas derivados del servicio de estacionamiento regulado (del SER), decrecen, pasan de la tercera posición a la sexta; aquí se produce una evolución positiva.

Al igual que los temas derivados de BiciMAD, del alquiler de bicicleta pública, en lo que ya durante el año 2016 se aprecia una mejora con respecto al año anterior, que se situaba en la segunda posición de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía.

Crece las reclamaciones derivadas de los problemas en aceras y calzadas; se sitúa en la posición octava cuando el año anterior estaba en la posición undécima.

Los problemas que atiende la Policía Municipal decrecen con respecto al año anterior; están en la posición novena, el año anterior estaban en la octava; de forma muy similar.

Y después, encontramos otros temas relativos a multas, que también crece algo con respecto al año anterior, que estaba en decimotercera.

Temas de señalización del tráfico, en la undécima.

Calidad del aire crece de la posición 14 a la posición duodécima.

Y luego están las clases y escuelas deportivas, que decrece con respecto al año anterior, que estaba en la novena posición.

Crece las licencias urbanísticas, en una posición muy similar.

Y aparece en la última posición de este ranking, en la posición 15, el planeamiento viario, que lo indicamos como una submatría nueva en este

resumen de las principales submaterias que reclaman los ciudadanos.

Si analizamos esto mismo por áreas, es un reflejo de las materias. El área que está más afectada es el Área de Medio Ambiente y Movilidad, que gestiona gran parte de los servicios que se ven involucrados en estas reclamaciones y también gran parte de los servicios que afectan a toda la ciudad de Madrid y a toda la ciudadanía.

Después, se sitúan los distritos, con cerca de 10.000 reclamaciones: encontramos cinco mil y pico en Desarrollo Urbano Sostenible; en el Área de Salud, Seguridad y Emergencias, 2.234; en nuestra área, en el Área de Participación, también un número importante, ligadas generalmente a lo que son las reclamaciones vinculadas a la atención a la ciudadanía, a Línea Madrid, y, por último, también en organismos autónomos un número de 2.600.

En los distritos sí queríamos señalar también un crecimiento importante en algunos de los distritos y, sobre todo, queremos señalar algunos de los que están por encima de 600 reclamaciones al año. Como ven, son los distritos de Arganzuela, Centro, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Latina, Moncloa-Aravaca y Puente de Vallecas. Todos ellos se sitúan en cifras crecientes con respecto a años anteriores y con cifras superiores a 600 reclamaciones al año. Hay que tener en cuenta que, aunque las competencias pueden ser similares en todos los distritos, pero evidentemente la problemática de muchas de las reclamaciones que están realizando los ciudadanos vienen vinculadas a los propios equipamientos o a la situación del propio distrito.

Queríamos señalar especialmente un aspecto que consideramos, desde el análisis que hacemos desde esta dirección general, pues en cierta manera preocupante de lo que es la gestión de sugerencias y reclamaciones. Hemos contestado el año pasado un número importante de reclamaciones, algo menos que el año 2015, y se han producido, sin embargo, un número importante de lo que llamamos «archivadas sin respuesta», es decir, reclamaciones que han superado el tiempo máximo para la contestación y no se han realizado.

En esto tenemos que informarles que el año pasado realizamos un cambio de lo que era la política hasta ahora de cómo se gestionaban las reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid. El decreto que regula las reclamaciones es el Decreto de Atención a la Ciudadanía del año 2005, y recoge un plazo máximo de tres meses para contestar a las reclamaciones de la ciudadanía. Además, este plazo está vinculado al Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del año 2004. Sin embargo, en las memorias que se presentaron en esta comisión en años anteriores estas «archivadas sin respuesta» no correspondían realmente a las que finalmente se dejaban sin contestar. ¿Por qué? Porque realmente en la aplicación no se archivaban sin respuesta hasta pasados seis meses de que el ciudadano hubiera presentado la reclamación, con lo cual se producía la paradoja de que el cierre se producía a los tres meses finalizado el año, y se recogía ese dato de «archivadas sin respuesta» pero no recogía el total de no

contestadas que se producían a lo largo del año. A partir del 1 de enero del año 2016, se tomó la decisión de cumplir con lo que estaba reglamentado, es decir, a los tres meses de presentada la reclamación, la reclamación automáticamente se archiva, porque entendemos que es el plazo máximo que establece la normativa y que es un plazo suficiente y es el que puede esperar un ciudadano para que se conteste. Esto hace que el dato de este año sea elevado, pero los datos de los anteriores años son los que se recogen en las memorias que se presentaron, pero sin embargo no recoge la cifra real de las que se archivaron sin respuesta tanto en el año 2014 como en el año 2015.

En cuanto al tiempo de respuesta, hemos mejorado con respecto al año anterior. El año anterior era un tiempo medio de cuarenta y ocho días, casi cuarenta y nueve días, y este año estamos en algo más de cuarenta días, cuarenta y un días en tiempo de respuesta a los ciudadanos. Yo creo que esto es un dato bueno desde el punto de vista de que vamos a mejorar, y esperamos que este año también lo mejoremos.

También quería señalarles algo específicamente con respecto a las reclamaciones tributarias, que es un porcentaje bajo de las reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid pero importante; estamos alrededor de las 5.000. La particularidad de este sistema, como ya en alguna otra ocasión he tenido oportunidad de comentarles, es que las gestionamos directamente desde la subdirección, es decir, no solo las recibimos y las analizamos sino que, si es necesario, pedimos el informe a la unidad que puede ser responsable, a la Agencia Tributaria, a la Dirección General de Deportes o al distrito, depende de la reclamación tributaria de que se trate, pero siempre contestamos desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Estamos en un nivel similar al año 2015, con un pequeño crecimiento del 6 %, con algo de descenso si comparamos con el año 2014 en el que estábamos con algo más de 5.000. Y las principales materias son las materias vinculadas a la recaudación, fundamentalmente atención al contribuyente, a lo que son las atenciones que se realizan en las oficinas integrales de atención al contribuyente; y después, una serie de ellas ligadas a diferentes impuestos municipales: al IBI, a una serie de tasas y precios públicos, a lo que es el impuesto ligado a los vehículos; también a la plusvalía pero ya en bastante menor medida.

En el estado de tramitación, realmente aquí podemos decir que están contestadas prácticamente la totalidad de las reclamaciones. No se admiten un porcentaje bajo de las reclamaciones, porque entendemos que no se refieren a competencia municipal, o por el propio contenido, o porque no aporta información suficiente ni hemos sido capaces de recabarla a través del contacto que nos ha dado el ciudadano. Y en el momento que hicimos la foto para hacer este informe estaban en tramitación ocho, que les aseguro que a día de hoy están tramitadas.

El tiempo medio de respuesta es un poco mayor que el año anterior, estamos alrededor de treinta días,

pero en cualquier caso un tiempo bastante mejor que el que se produce en las sugerencias y reclamaciones de carácter general.

Antes de entrar en la parte cualitativa y explicarles cómo hemos hecho el análisis, queríamos dar alguna pincelada de lo que ha sido la encuesta de satisfacción y los datos de la...

El Presidente: Javier, no sé cuál es tu planificación, eran quince minutos iniciales. Te lo digo porque te voy dando tiempo de tu segundo turno. Creo que como es de interés, no hay problema de ser un poco flexible, pero lo digo a efecto de tu organización. ¿Cuánto prevés más o menos más para...

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

El Presidente: Vale.

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

El Presidente: No, no, bien. Te lo digo también por vuestros plazos. La parte cualitativa, a la que has hecho referencia, ¿estaría dentro de esos tres minutos?

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Sí, en la parte cualitativa. Voy a ser muy breve.

El Presidente: Vale, vale. Adelante.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** En la valoración global del sistema sí queremos señalar que, aunque seguimos teniendo una nota que no es aprobada por el conjunto de los ciudadanos que hemos preguntado, indicar que la encuesta es de una muestra de 5.661 ciudadanos que han puesto reclamaciones, independientemente de la respuesta o no que se haya producido, y nos ha dado una nota no positiva; estamos por debajo de 5, pero es la mejor de la serie histórica que tenemos desde el año 2010.

Los datos son positivos en cuanto al tipo de contestación que hemos dado, si se ha ajustado el contenido a la reclamación, si ha sido clara, si el tiempo de respuesta ha sido adecuado. Además, estos datos son los mejores en muchos casos también de la serie.

En cuanto a la accesibilidad, la nota es francamente buena y realmente el sistema del Ayuntamiento de Madrid es muy accesible. Es fácil reclamar al Ayuntamiento, insisto, ya lo he dicho en estas comisiones, comparativamente con otras Administraciones. Y en cuanto a que también es un instrumento útil, también el aprobado se da.

En cuanto al perfil, el perfil se mantiene con respecto a otros años. Insistir en que estamos también incidiendo sobre un perfil de un ciudadano generalmente de una edad madura, ocupado por cuenta ajena, con estudios superiores, bastante

paridad entre hombre y mujer, pero con una representación mayoritaria de la población española. Comparativamente con lo que es la población extranjera de la ciudad de Madrid, aquí tenemos un área de mejora para que, realmente, el sistema sea más accesible.

Y para finalizar, y disculpen, insistirles, indicarles cómo se ha realizado el análisis cualitativo.

Atendiendo al mandato del acuerdo del Pleno, hemos realizado un análisis cualitativo, que está en el estudio, en el que lo que se ha realizado es una selección de las submaterias que durante el año 2016 recibieron un número de reclamaciones superiores a mil. Hemos hecho un estudio individualizado de cada una de estas reclamaciones y las hemos clasificado por los temas que entendíamos a los que se estaban refiriendo los ciudadanos.

Hemos hecho la extracción de estos principales motivos de reclamación y sugerencia planteados por la ciudadanía y los hemos trasladado al informe; hemos analizado, además, los informes que desde las unidades gestoras nos han hecho con relación al sistema durante el año 2016, y hemos incluido de forma resumida las principales actuaciones que nos han indicado que estaban realizado para atender a las reclamaciones ciudadanas; y también hemos incluido —yo creo que es bastante orientativo— textualmente algunos ejemplos de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en cada una de estas submaterias. Estas son las principales submaterias, que suponen más de mil sugerencias o reclamaciones en el año 2016, y estas son las que están analizadas con un nivel de detalle, por lo menos, creemos, para nosotros desde luego ha sido un esfuerzo y yo creo que es un nivel de detalle importante, en el documento que se les ha entregado.

Además del documento, en la memoria se ha incluido en el directorio virtual, compartido por todos los miembros de la comisión, las memorias de todas las empresas públicas municipales, de su sistema de sugerencias y reclamaciones, y además estamos incorporando mes a mes un informe mensual que ponemos a su disposición para facilitar el análisis del sistema.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Vamos a comenzar escuchando a los portavoces de los grupos municipales. En primer lugar, Sofía Miranda por el Grupo Municipal Ciudadanos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** Muchas gracias y muy buenos días a todos y disculpas por la demora de esta mañana.

En primer lugar, agradecer al señor director general todos los datos y el trabajo que ha realizado el equipo porque nos consta que no tienen los medios suficientes, y hacer esta ingente labor de trabajo es todo un mérito, la verdad. Así que enhorabuena a todos ellos.

También queremos recordar que esta forma de participación es muy importante, porque cuando un

ciudadano decide acudir a la Administración, bien para poner una queja o bien para felicitar a la Administración, es porque ha tenido una experiencia determinada y personal. Por lo tanto, creemos que es una forma de participación muy directa que tenemos que escuchar si realmente queremos implementar y diseñar políticas de cercanía para los ciudadanos.

También queremos señalar que el perfil, por tanto, de los participantes que acuden a hacer una reclamación al Ayuntamiento, ya sea por vía telefónica o por Internet, móvil, Tablet, etcétera, es un ciudadano con un perfil diferente, diferente al que participa en los foros locales o el que participa, quizá, incluso en la página web de Madrid Decide, porque lo que va a trasladar a la Administración es esa experiencia personal, no es una experiencia grupal, es una experiencia personal.

Por otro lado, sí que me gustaría señalar un par de cosas respecto a los subconceptos de quejas —me voy a dirigir al delegado del área—.

No me vale que digamos que las quejas y las reclamaciones sobre limpiezas son las mismas que en el 2015, no me vale. Y no me vale ¿sabe por qué? Porque ustedes llegaron para hacer las cosas diferentes, para cambiar, para solucionar los problemas de la gente, y en el 2015 la limpieza ya era un problema, todos los partidos reconocíamos que era un problema. Y el hecho de que no hayamos sido capaces de que las quejas sobre limpieza hayan decrecido es un síntoma de que hay algo que —lo siento mucho por la señora Sabanés— no está haciendo bien, porque aunque la limpieza siga en los niveles de 2015, las zonas verdes crecen, las quejas sobre los residuos crecen, y yo creo que se debería poner el foco sobre qué podemos hacer para solucionar sobre todo el problema de limpieza.

Por otro lado, también crecen las quejas sobre los centros deportivos. Mi sugerencia aquí sería que hagamos inversiones en los centros deportivos que tengamos, que decidamos qué modelo de centros sobre centros deportivos queremos y lo apliquemos, porque la indefinición no es la solución como nos están diciendo los ciudadanos.

Por otra parte, sí que me gustaría preguntar sobre qué motivos, no sé si tienen alguna estadística o algún razonamiento de qué motivos se quedan quejas sin solucionar, sin responder, por qué no responde la Administración; eso me gustaría saber.

También me gustaría saber si hay algún análisis cualitativo, por qué en la valoración no llegamos al aprobado; aunque hayamos incrementado la nota, por qué no llegamos al aprobado, qué experiencia se lleva el usuario.

Puedo reconocer que cuando tú pones una reclamación, muy satisfecho no estás, entonces quizá por eso la nota no sea más alta, pero no sé si tiene algún tipo de valoración más.

Y, por último, terminar diciendo, reiterar mi agradecimiento a los equipos, que con pocos medios atienden a todos los ciudadanos, y al esfuerzo que han hecho ustedes para traernos estos datos hoy aquí.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Sofia.

Por el Grupo Municipal Socialista interviene Antonio Miguel Carmona.

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

Felicitar al director general por su exposición y por la diligencia en el trabajo realizado a petición de esta comisión, aparte de su labor como director general, y felicitar especialmente a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por el trabajo realizado, la prontitud y la precisión a la hora de poner en marcha nuevas propuestas que realizamos en el seno de esta comisión en las reuniones que hemos mantenido.

Aquí podemos discutir la forma de lo que se ha hecho o el contenido. El contenido es lo más atractivo, evidentemente, es la limpieza viaria, BiciMAD, etcétera, etcétera, que no voy a renunciar a hacer algún comentario, evidentemente, pero estamos para hablar de la forma y de lo que se ha hecho. Decía Ibsen que la belleza es un acuerdo entre el contenido y la forma. Bien, hablemos de la forma.

Aplicando todos los acuerdos realizados, especialmente el acuerdo de 17 de junio de 2011 por el que se aprueba esta comisión, y el acuerdo por el que se da competencias al Área de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, que es de octubre, si no recuerdo mal, del 2015, ponemos en marcha esto. Seguimos con determinados defectos. Por ejemplo, si observamos los datos y los analizamos en cuanto a la forma —siguiendo la divergencia que estableció el dramaturgo Ibsen—, en cuanto a la forma, la encuesta establece que el 45,5 % conoce el mecanismo de sugerencias y reclamaciones a través de Internet. Sabiendo que una buena parte de la población no tiene acceso a Internet o tiene acceso pero no tiene la pericia suficiente para tener acceso a Internet, podíamos hacer, querido concejal delegado, algún esfuerzo en términos de futuro de llevar sugerencias y reclamaciones a los ciudadanos, no esperar que los ciudadanos vengan a nosotros sino llevarlos nosotros a ellos, porque el número final de solicitudes, ochenta y ocho mil y pico, es un dato que refleja no solo la buena o mala gestión, sino que refleja la intención de los ciudadanos y de los madrileños, de saber, de quejarse, de sugerir, de participar en términos generales o de quejarse en relación al quehacer y al futuro de su ciudad.

Volvemos a lo mismo. Es natural que el Área de Hacienda tenga el máximo número de reclamaciones. En el Estado pasa exactamente lo mismo, como es natural. Me llama la atención que la principal sean deudas no tributarias, la recaudación ejecutiva. Pero voy a decir una cosa importante que al concejal delegado de Hacienda, aquí presente, le va a satisfacer en relación a una frase que dice este informe: De nuevo Medio Ambiente representa el 35,13 % de las quejas y reclamaciones de nuestra querida ciudad, de nuevo Movilidad, Transportes y Multas representa el 23,19 %. De ahí que siga hablando de la forma aunque parezca que estoy

hablando del fondo de la cuestión, nos preocupa que se tomen o no iniciativas para mejorar este asunto.

En el 2014, el 27 % de las reclamaciones eran de Medio Ambiente, querido Chema Dávila, que es nuestro concejal de Medio Ambiente del Grupo Socialista; en el 2015, el 31 %. En el 2016, el 35 %, es decir, han ido aumentando. Por lo tanto, ¿qué hemos decidido en esta comisión? A propuesta de este humilde concejal, hemos decidido elevar a Pleno este tipo de datos para que el área mejore su gestión; de esto se trata, por eso quería hablar de la forma.

Que limpieza urbana represente el 31,63 % de toda el área pues significa que el área, en este caso pongo el ejemplo de Medio Ambiente por dos motivos: el primer motivo porque es el que más quejas y reclamaciones tiene, y el segundo motivo porque tengo a mi izquierda, solo geográficamente, a Chema Dávila, mi compañero.

En Movilidad y Transportes —que también es tu área— resulta llamativo, y ahí felicito que se haya puesto el incremento con respecto a los años anteriores, no solamente al año anterior, a los años anteriores, no solamente con respecto al 2015 sino al 2014. Con respecto al 2015 llama la atención que BiciMAD... —estos son ejemplos, no quiero entrar en el contenido, porque ni el director general ni el concejal son responsables del contenido de BiciMAD—, que BiciMAD haya aumentado sus quejas y reclamaciones un 25,41%, un cuarto más. Debe tomar nota el concejal delegado responsable para solucionar un problema, que por cierto ya fue detectado por nuestros concejales.

Y, sobre todo, algo muy interesante que es el tema de los distritos, que les da utilidad a las juntas de distrito, a las decisiones que tienen que tomar las juntas de distrito. Por ejemplo, llama la atención —y perdonen que ponga los datos negativos encima de la mesa; no lo digo como Oposición porque estoy hablando de la forma, lo digo para que tomen nota—, llama la atención que en Chamberí las quejas y reclamaciones con respecto al año anterior hayan crecido un 143 %, o en San Blas un 79 %.

Por eso era muy importante, muy importante que de todos estos datos hiciéramos un análisis cualitativo: qué ha hecho el director general. Lo cual no tengo más que, sobre todo si la propuesta fue de un servidor, que felicitarles y decirles: hemos cumplido el acuerdo, hemos cumplido el acuerdo que se elevó a Pleno y que se aprobó en el Pleno de hacer un análisis cualitativo para que tomen nota. Otra cosa es el contenido; algunas frases incluso hasta ingeniosas en relación al análisis cualitativo que exculpa un poco a la Junta de Gobierno, pero eso es normal en una Junta de Gobierno y ya tendremos ocasión de exponerlo encima de la mesa, probablemente en el Pleno, pero algunas interpretaciones de por qué aumentan las quejas, pero bueno, esto es normal, y como normal será nuestra respuesta.

También felicitándoles, cuando lleguemos al Pleno, por la interpretación que hacen en el análisis cualitativo, con la participación por cierto de las demás áreas y con el ejemplo de los ciudadanos, de lo que nos dice el análisis cuantitativo. Por ejemplo, para

aquellos que no se lo hayan leído —yo me lo he leído a pesar de que hemos tenido no demasiado tiempo este fin de semana, y he tenido ocasión de ver, por ejemplo, cómo hay anexos que son tan interesantes como el análisis cualitativo—, por ejemplo, cuando se habla del problema del arbolado, de numerosas quejas y reclamaciones —lo digo para poner encima de la mesa qué utilidad tiene esto que han hecho y que nosotros propusimos—, pues se habla por parte del área que van a plantar 19.000 unidades. Bien, de eso se trata. Tenemos un problema de arbolado, vamos a replantar 19.000 unidades, que por cierto es un compromiso político. Y ahora me refiero a la Oposición: entonces el año que viene los concejales de la Oposición diremos: oiga, ustedes plantearon 19.000 unidades; por eso es útil en términos de todos los concejales.

Por ejemplo, y este es el ejemplo que quería poner en relación al concejal de Hacienda, aquí presente. Cuando se habla de las quejas y reclamaciones en Hacienda, que son numerosas, como es natural, porque como decía uno de nuestros más brillantes concejales, que es Ransés Pérez Boga, inspector de Hacienda, decía el otro día en la intervención en Pleno que a nadie le gusta pagar impuestos, evidentemente, y a todos nos gusta reclamar cuando Hacienda se ha podido equivocar con nosotros, igual que Hacienda nos reclama cuando se equivoca con nosotros. Entonces, una de las quejas más abundantes es la ampliación del periodo de pago voluntario. Entonces, una de las cosas que dice, no sé si en un anexo o en el análisis cualitativo en sí mismo, dice: debería mejorarse la actuación en este punto. De esto se trata. Es decir —aprovecho, digo, la presencia del concejal delegado de Hacienda—, si hay una queja y reclamación reiterada, responde el concejal Hacienda: debería reforzarse la actuación en este punto, y entonces valoraremos cómo y tendrá que valorar cómo reforzarse esta actuación, ampliar el periodo voluntario, mejorar las comunicaciones con los contribuyentes, es decir, 30.000 cosas que son de enorme utilidad, y lo valoraremos políticamente en una serie histórica.

Por lo tanto, pongo en valor, no pedantemente aquello que propusimos en esta comisión de hacer este análisis cualitativo y llevarlo al Pleno, sino pongo en valor la actuación que han tenido ustedes en relación a ese análisis cualitativo. Agradezco que se haya dado cumplimentada ejecución de lo acordado en Pleno, y hablaremos en el Pleno de la forma también, como decía Ibsen, y del contenido en términos políticos, en términos generales. Tampoco explayándonos demasiado en términos también de que no se trata de un análisis general de la situación del Ayuntamiento de Madrid, sino de que todos los concejales, los delegados y los concejales de Oposición aprovechen los datos y el análisis cualitativo realizado, lo cual me satisface enormemente; no quiero decir que el informe sea bello en términos de llegar a un acuerdo entre el contenido y la forma, pero desde luego mucho más importante que bello en política es ser útil.

El Presidente: Muchas gracias, Antonio Miguel.

Por el Grupo Municipal Popular, tiene la palabra Alicia Delibes.

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

Bueno, en primer lugar, felicitar a toda la unidad por el trabajo; es un informe realmente exhaustivo y detallado que yo hubiera agradecido no recibir el viernes sino una semana antes, porque es que con casi 300 páginas es muy difícil leérselo, leérselo algo más allá de verlo diagonalmente y sacar las páginas que más me pudieran interesar, y entonces pues tendré que volverlo a leer.

Bien, la exposición que nos ha hecho es muy resumida y está muy bien y en ella se ve, pues eso, que esto es un poco lo de siempre, son los datos más o menos parecidos: siguen siendo el teléfono y la web lo más utilizado. El pequeño incremento de la web, que es de un 52,6 %, si no me equivoco, o un 58,64%, ese pequeño incremento también se corresponde con cuando sacan los datos sobre la edad: si hay más de un 50% que tienen estudios superiores, pues se puede pensar que por eso está relacionado con ese 58 % que utiliza la web. En ese sentido, sí sería bueno ver cómo se puede potenciar el uso de la web, pero, vamos, la parte presencial es un 10 %; siempre va a haber un 10 % de gente que prefiera ir personalmente a presentar sus sugerencias.

Yo diría que hay una cosa que no acabo de entender, y es por qué, cuando se dan los datos ya por materias, están mezcladas las sugerencias con las reclamaciones. Entiendo que no se ha conseguido en los dos años separar una cosa de la otra. Tampoco entiendo por qué las sugerencias no se han pasado al sistema de participación; o sea, las sugerencias estarían vistas como protestas. O sea, por qué no se deja esto solo como reclamaciones, y las sugerencias si son realmente sugerencias... A no ser que es que la reclamación lleve consigo una sugerencia: que tengo un contenedor delante de mi casa que se ha convertido en un punto de recolección de basura de todos los vecinos, sugiero al Ayuntamiento que se lo lleve de delante de mi puerta. Bueno, pues no lo sé si eso entra en sugerencia o entra en reclamación. Si realmente se considera sugerencia, pues entonces no, porque lo que es es una reclamación. Entiendo que es un lío, ya lo dijo usted alguna vez, pero creo que se debería quitar la sugerencia, porque ya tienen todo un sistema de propuestas de ciudadanos y de participación que a lo mejor puede englobar esas sugerencias. Entonces, bueno, pues yo ya decido que es que lo de las materias pues son prácticamente reclamaciones puesto que el 80 % lo son.

El señor delegado, señor Soto, pretendió la vez pasada convencernos de que había cada vez más sugerencias y menos reclamaciones, pero los datos son los que son, y es una subida tan mínima, tan mínima, que yo creo que esta vez no sacaré pecho en ese sentido.

(Risas).

Y si se ven las materias, pues volvemos a lo mismo: medio ambiente. Bien, ahí en el cuadro estaba yo extrañada porque en medio ambiente pasamos de 16.733 reclamaciones a 20.464, y ahí yo veía una flecha que no era para arriba. Digo: no entiendo;

ahora me doy cuenta que es que, si no me equivoco, después de haberlo leído, usted lo que dice es que sigue siendo la primera en el ranking de preocupaciones, y por eso la dejó sin flecha para arriba. Pero realmente, cada vez hay más reclamaciones en la materia de medio ambiente, que se lleva la palma; o sea, antes era el 31,2 %, pasa al 35,13 % de la preocupación ciudadana.

Y entrando dentro de las submaterias, pues me encuentro con limpieza urbana, de 5.875 a 6.472. Recogida de basuras, de 2.388 a 3.571. Zonas verdes de barrio, de 2.723 a 3.322. Arbolado de alineación, de 2.384 a 3.289. Esas son las que realmente crecen. Entonces, ¿qué es lo que está pasando? Pues que ni limpian ni plantan; o sea, que el Madrid que ustedes quieren, por lo menos por lo que se ve, el esfuerzo que le dedican o lo que los ciudadanos aprecian, ni es más limpio ni es más verde. Entonces eso pues mírenlo, porque realmente es un suspenso y muy deficiente, diría yo, en la gestión del Equipo de Gobierno.

Y el otro punto que acumula también el 23,19% es movilidad, transportes y multas. En movilidad, transportes y multas hay un decrecimiento claro en BiciMAD, pero claro, luego hay un aumento en APR, en SER y en multas y en señalizaciones de tráfico. O sea, que quitando BiciMAD, que sí le han dado un cambio y que parece que la gente está más satisfecha con las bicicletas, el resto, en lo que se refiere a movilidad, transportes y multas, no está la gente contenta con ello.

Y es significativo que destacara el señor Carmona lo de Chamberí. En Chamberí, claro, si resulta que por lo que más se protesta es por la limpieza y la movilidad y donde más actuaciones especiales ha habido de movilidad últimamente... Bueno, esto es en el 2017, pero en 2016 nos pasó lo mismo, porque tenemos a un concejal presidente hiperactivo, que quiere hacer todo el tiempo cambios enormes en el aspecto de Chamberí, y entonces corta calles, desaparece de un día para otro la circulación en un sitio porque resulta que va a hacer una obra que no estaba prevista, y no hay carteles que anuncien absolutamente nada de lo que se va a hacer. O sea, yo estaba acostumbrada siempre a que cuando había una obra, se ponía un cartel muy grande: quién hacia la obra, cuál era el presupuesto de la obra, fecha de iniciación, fecha de finalización. Las obras que se hacen en Chamberí tienen como mucho un cartelito muy pequeño pegado a la valla, donde dice: «Perdone usted las molestias, el Ayuntamiento está trabajando»; pero nunca se sabe, saben los vecinos qué es lo que pasa allí. Entonces, no me choca que en ese aspecto de movilidad los de Chamberí estén más... Y digo Chamberí porque es el distrito mío, es el que yo conozco más, pero me imagino que, si se van mirando los distritos que tienen más quejas y más protestas, pues serán por las basuras y serán por la movilidad.

Bueno, las demás cosas, aparte de que hay menos reclamaciones, pues sí siguen más o menos igual.

En lo de deportes sí hay una cosa que me llama la atención. En deportes han subido las reclamaciones de 4.239 a 5.528. Entonces, mirando cuáles son los

aspectos, hay una que es «uso libre de instalaciones deportivas», que han subido. Yo no sé si esto tiene que ver, pero eso creo que deberían ver la gestión del deporte de los polideportivos ahí porque es muy posible que el sistema de abonos, el que un vecino sea abonado para utilizar una instalación deportiva y no pueda acceder el día que le apetece, pues a lo mejor es lo que está haciendo que proteste la gente. No lo sé, se me ocurre, porque lo he oído en las juntas alguna vez; pero sí me gustaría saber por qué protesta la gente en el uso esas instalaciones, en el acceso libre, lo que se llama acceso libre a las instalaciones.

Bueno, y en cuanto a la evaluación de la carta de servicios, pues ya le digo que no lo he podido leer detenidamente, solo he visto el resumen al principio, que hay cosas que están bien pero otras que no están tan bien. A mí me gustaría saber exactamente en qué cuestiones, qué indicadores de esos 23 que hay son los que están por debajo de las expectativas que se habían marcado. O sea, usted ha dicho que hay mejora del tiempo, y eso sí, pero bueno, si hay 23 indicadores, podremos saber, si esperábamos que aquí fuera un 5,2 y resulta que hay un 4,5, pues me podrá decir cuáles son los que están por debajo de las expectativas.

Bueno, y poco más. El que se vaya a llevar a Pleno, que eso es una buena cosa, creo que todas las áreas lo tienen que saber, porque, claro, el señor Carmona lo que proponía es que supiéramos exactamente si al final la reclamación que se ha admitido se le resuelve o no se le resuelve, y eso pues si se ha desviado al área, pues lo que se le dice al ciudadano es: se le ha desviado al área, pero no sabemos lo que ha pasado después. Entonces, el que se impliquen más las otras áreas en esta cuestión de las reclamaciones de los ciudadanos, me parece esencial y que puedan tomar medidas con respecto a esto. Y nada más.

Gracias vuelvo a decirle por el trabajo, porque me parece, sobre todo en el aspecto cuantitativo, extraordinario; en el cualitativo, no me ha dado tiempo a leerlo, o sea, que no puedo decir. Y, bueno, pues nada más.

El Presidente: Muchas gracias, Alicia.

Tiene la palabra para el último turno, ¿Javier o Pablo?

(El señor Soto Bravo solicita intervenir).

Pablo, tienes trece segundos para responder...

(Risas).

... todas estas enjundiosas preguntas.

El Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don José Luis Moreno Casas:** Dale veinte segundos, dale un poco más de tiempo.

El Presidente: Lo voy a interpretar con flexibilidad, entiendo que es interés de todos poder conocer...

(Risas).

De todas formas, para futuras, para eso está la Junta de Portavoces, prever un poco si la intervención inicial es un poco más larga... Para eso se modulan los tiempos, pero, bueno, lo voy a interpretar con flexibilidad porque interés de todos es conocer, dar respuesta a las preguntas concretas.

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. Si me lo permitís respondo a unas pocas preguntas que he ido anotando y luego doy cinco puntos muy breves.

Vamos a ver, ¿por qué se quedan reclamaciones sin responder? Pues eso es lo que se está tratando de ver ahora. El problema es que hasta ahora no era visible el que esto ocurría; esas reclamaciones se perdían en un limbo, no se contabilizaban, lo cual podía producir un efecto doblemente perverso, porque cualquier unidad del Ayuntamiento podría convertirse en una de las que menos reclamaciones recibían sencillamente dejando de responder. Ahora lo que se puede hacer es ir unidad por unidad viendo cuál es el problema y resolviéndolo; y por ese camino se está resolviendo.

Sobre, ¿por qué no aprobamos en la encuesta de satisfacción? Pues yo creo que es, efectivamente... —no sé si la clave la has dado tú o la ha dado Antonio Miguel—, esta encuesta se hace sobre personas que han planteado una reclamación al Ayuntamiento, por lo tanto siempre se hace después de una experiencia insatisfactoria del ciudadano con el Ayuntamiento, y al mismo tiempo se ve que hay una correlación muy grande entre la satisfacción de la persona y el resultado final de su reclamación. Es decir, cuando ha hecho una reclamación y el Ayuntamiento contesta a esa propia persona en la encuesta que sí que ha resuelto el motivo de la reclamación, la satisfacción con el sistema es mucho mayor, por lo tanto esa es la clave.

Antonio Miguel, has hablado de llevar las sugerencias y reclamaciones a la gente para que conozca más el sistema. Justo hemos diseñado cartelería nueva para ponerla en todas las dependencias municipales, que no sé si son como 1.700 edificios o algo así, y las vamos a poner en todas las dependencias; y también hay programado un calendario de salidas a centros de mayores, a colegios..., bueno, a diversos sitios, para dar a conocer el sistema de sugerencias y reclamaciones, explicar los derechos que tiene la ciudadanía de reclamarle al Ayuntamiento y darle un poco de más accesibilidad, también buscando eso, que el perfil de las personas que reclamen sea más un reflejo de la sociedad que habita esta ciudad de lo que es ahora, porque ahora mismo tenemos que ser conscientes de que no lo es, fundamentalmente reclaman personas con una formación superior a la media, más hombres que mujeres, muchísimos más nacionales que extranjeros... Y creemos que eso tiene que ver con que el Ayuntamiento no va a buscar a la sociedad sino que como que está a la espera, casi a la defensiva a veces.

Sobre que en BiciMAD suben las reclamaciones, yo el dato que tengo es que bajan, además un 50 %.

BiciMAD es una de las materias en las que se ve una mejor evolución, y este año casi te puedo adelantar que va a persistir esa bajada y va a haber otra bajada de otro 30 %, y yo creo que es resultado directo de la gestión que está haciendo EMT, que está suponiendo un cambio radical a mejor en ese servicio.

Sobre el análisis cualitativo, en realidad casi todas las actuaciones que se ponen son textuales que nos han dado traslado desde las áreas. En la subdirección sí que se ha hecho el coger todas las reclamaciones una a una, leerlas y analizarlas una a una para extraer la materia, y luego, en función de lo que nos han dicho las áreas, se ha completado.

Lo de ampliarse el periodo voluntario de pago, creo que lo está analizando la Agencia Tributaria de Madrid, que es un ejemplo de cómo podemos a lo mejor organizarnos mejor con otras áreas del Ayuntamiento, porque se archivan sin responder cero reclamaciones tributarias, los tiempos de respuesta son de treinta días, la satisfacción es más alta que las generales y, además, la Agencia Tributaria todos los años implementa cambios en su sistema de operatividad en función de las reclamaciones que se han producido ese año.

Bueno, sí que se separan en reclamaciones y en sugerencias, Alicia, después de desglosarse por submaterias; lo tienes en la página 120. Y, bueno, solicitabas alguna ampliación de información, que te damos traslado, pero creo que lo tenéis en la carpeta compartida y está publicado también en el Observatorio de la Ciudad la encuesta de satisfacción con todos los datos y todos los indicadores.

Como me he pasado muchísimo del tiempo, solo voy a decir unas cosas muy breves.

Lo más importante, porque con tanta información y tanto análisis cuesta ver el bosque. El bosque es que desde que existe el sistema de sugerencias y reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid, cada año hay un incremento del 30 %, del 40%, al siguiente del 30, al siguiente del 40, cada año, y este año hay un descenso del 0,29 %, que es muy pequeño, pero lo que ocurre es que se rompe con una serie histórica que se venía produciendo desde el momento en que se puso en marcha este sistema, y al mismo tiempo ha habido decenas de miles de propuestas ciudadanas. Se mantienen las sugerencias y las felicitaciones con record, suben un 5 %, nunca ha habido tantas felicitaciones. O sea, que se ve que lo que está ocurriendo es una cierta mejora en la gestión.

Los tiempos de respuesta mejoran; fallamos en las archivadas sin respuesta. Os hemos expresado el motivo principal, que es que antes se admitían seis meses, que era contrario a la norma, y lo hemos puesto a funcionar como debería haber estado funcionando.

Y, bueno, por último, la valoración de los ciudadanos, que a pesar de que, como hemos dicho, es un sistema que no es muy susceptible de tener muy buenas notas, porque son ciudadanos fundamentalmente en actitud de protesta hacia la Administración o de reclamación, sí que estamos ya

rozando el aprobado en el sistema y es la mejor nota también de toda la serie histórica.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias Pablo por tu concesión. Creo que han quedado respondidas algunas de las cuestiones que se planteaban.

Vamos a abordar el último punto del orden del día de esta comisión. Le doy la palabra al secretario para que de lectura a su enunciado.

El Secretario General: Muchas gracias, señor presidente.

Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2016, incluido el informe detallado de áreas de mejora al que se refiere el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de diciembre de 2016 que aprueba el acuerdo transaccional sustitutivo con número de registro 2016/8002289, de la proposición n.º 2016/8002246.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

Hasta el presente año, la memoria anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones se elevaba al Pleno simplemente para que este quedara enterado del mismo, sin necesidad de someterla a votación. Así, el pasado año 2016, la comisión elevó al Pleno la siguiente propuesta, que os leo:

«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 artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno».

Como consecuencia de la aprobación por unanimidad en el Pleno del pasado 23 de diciembre de 2016, al que habéis hecho alusión en varias intervenciones, de una proposición del Grupo Municipal Socialista, que fue transaccionada con Ahora Madrid, la citada memoria debe incorporar a partir de este momento un análisis cualitativo de los datos que identifique las áreas de mejora. Y dicho texto, además, «deberá ser propuesto por la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y elevado al Pleno del Ayuntamiento de Madrid para su aprobación».

En cumplimiento del citado acuerdo y en función de todo lo anterior, parece que el informe de áreas de mejora incluido en la referida memoria debe ser objeto de debate y votación en el Pleno, por lo que la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones podría votar y elevar al mismo este año la siguiente propuesta de acuerdo, que es la que os estoy sometiendo a vuestra consideración para su posterior votación:

Primero: «Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y

Reclamaciones correspondiente al año 2016, constituido por la memoria anual relativa a las sugerencias y reclamaciones referidas 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 artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno», que sería muy similar a la del año pasado.

Y segundo —que sería la novedad—: «Aprobar el informe detallado de áreas de mejora, incluido en la memoria citada en el apartado primero que antecede, con el alcance y efectos previstos en el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de diciembre de 2016».

Con esta consideración, tal y como hemos hablado en Junta de Portavoces, voy a solicitar la posición de voto de los grupos municipales.

¿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.

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?

El Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, Presidente del Distrito de Vicálvaro y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Carlos Sánchez Mato:** A favor.

El Presidente: Queda por lo tanto aprobado este dictamen por unanimidad y se elevará al Pleno para su discusión.

En la Junta de Portavoces del Pleno se establecerán los tiempos de intervención sobre el mismo.

Pues muchas gracias. Habiendo tramitado el conjunto de los puntos del orden del día, se levanta la sesión.

(Se aprueba por unanimidad de los 10 miembros presentes elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta:

“PRIMERO: Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2016, constituido por la Memoria anual relativa a las Sugerencias y Reclamaciones referidas 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.

SEGUNDO: Aprobar el informe detallado de áreas de mejora incluido en la Memoria citada en el apartado primero que antecede, con el alcance y efectos

previstos en el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de diciembre de 2016").

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