

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 12 de diciembre de 2017

Número 1.516

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2017/097), ordinaria, celebrada el viernes, 1 de diciembre de 2017

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 María Isabel Martínez-Cubells Yraola, doña Carmen Martínez de Sola y Coello de Portugal, don José Luis Moreno Casas y doña Ana María Román Martín.

Por el Grupo Municipal Ahora Madrid: 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 doce horas y treinta y dos minutos.

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

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 19 de junio de 2017.

Página 3
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola y el Sr. Soto Bravo.
– 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 2017.

Página	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola, el Sr. Soto Bravo y el Sr. Moreno Casas.	

Finaliza la sesión a las trece horas y cuarenta y tres minutos.	
Página	14

(Se abre la sesión a las doce horas y treinta y dos minutos).

El Presidente: Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente de Sugerencias y Reclamaciones.

Me voy a situar así ladeado porque como va a haber una presentación para que lo podáis ver mejor.

Vamos a abordar, en primer lugar, el primer punto del orden del día. Le doy la palabra al secretario...

Tenemos *quorum*, ¿verdad?

El Secretario de la Comisión en funciones:
Tenemos *quorum*.

El Presidente: ... para que lea el primer punto del orden del día.

Punto 1. Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 19 de junio de 2017.

El Presidente: No ha habido petición de palabra en este punto, paso directamente a conocer la posición de voto de los grupos.

¿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 Popular?

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Isabel Martínez-Cubells Yraola:** A favor.

El Presidente: ¿Grupo Ahora Madrid?

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

El Presidente: Queda aprobada por unanimidad.

Y pasamos al siguiente punto del orden del día.

Javier.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 19 de junio de 2017, 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 2017.

El Presidente: Muchas gracias, señor secretario.

Va a informar por el Equipo de Gobierno, sobre este punto, Javier Moscoso del Prado Herrera.

Javier, bienvenido, y bienvenido a todo el equipo que hoy nos acompaña.

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

El Presidente: Perdona, Javier, hemos acordado en comisión un tiempo de quince minutos pero, si hubiera necesidad de un poco más, hemos comentado también que lo interpretaría con flexibilidad, ¿vale?

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

El Presidente: Si necesitas un poquitín más, te lo doy.

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

(Se proyectan unas diapositivas).

Hemos querido, como en otras ocasiones, traer una presentación con la única voluntad de facilitar la presentación de la información de la memoria, porque es una información en la que hay muchos datos, y yo creo que viéndolos se puede comprender mejor cuál ha sido este resumen de lo que es la entrada en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento en el primer semestre de 2017. También hemos intentado que la información la pudieran tener los concejales lo antes posible, aquí hemos intentado hacer un esfuerzo y seguiremos en ello porque entendemos que es complicado acceder a toda la información contenida en la memoria.

Como siempre, empezamos con los datos de lo que nosotros llamamos entrada inicial, con esto nos referimos realmente al número de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones que han presentado los ciudadanos, independientemente del tratamiento que le hacemos luego en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación.

En el caso del primer semestre de 2017, con respecto al primer semestre de 2016, se produce un crecimiento, un crecimiento de alrededor del 15 % y estaríamos hablando, en total, entre las reclamaciones generales y las tributarias, de unas 42.111 reclamaciones en total. El dato yo creo que es importante, pero yo creo que se puede matizar con algunas de las siguientes transparencias.

En cuanto a la clasificación por tipología, vemos que la mayor parte siguen siendo las reclamaciones con más del 77 %, seguidas por las sugerencias en un porcentaje bastante alto cercano al 20 % y con un porcentaje también no desdeñable del 2,76 % de felicitaciones. El crecimiento de las reclamaciones estaría alrededor del 15 %, el crecimiento de las felicitaciones está por encima, está en el diecinueve y pico por ciento.

Es importante, después de lo que entra, lo que realmente se tramita en el sistema. ¿Por qué? Porque el trabajo que hace el equipo de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones — que aprovecho para siempre agradecerles el magnífico trabajo y el esfuerzo que están dedicando al proyecto— es analizarlas, primero, para decidir qué se hace con ellas, si corresponden a varias materias y es necesario dividir las, qué unidad es la apropiada para contestar, si se refieren a otro procedimiento, etcétera. Y lo primero que se hace es el análisis en cuanto a la división, es decir, si el ciudadano se está refiriendo a varios temas, pues realmente que se divida y se conteste por varias unidades gestoras competentes en las diferentes materias que está planteando.

Pero, también quiero decir que nosotros aquí tenemos un objetivo de no caer en una división que lo que haga sea despistar al ciudadano en cuanto a que siempre, o por lo menos en la mayor parte de los casos, entendemos que hay un motivo principal que ha motivado al ciudadano a la reclamación. Y que, si además, comenta otro tema, no siempre lo más útil es que se le conteste desde diferentes áreas y en muchos casos se le conteste en materias que él entiende que no era de lo que él reclamaba en el fondo. Por eso, en esto estamos pidiendo, —haciendo un ejercicio nosotros—, un esfuerzo, pero también le estamos pidiendo un esfuerzo a las unidades gestoras del Ayuntamiento, en el sentido de que, si ven una materia que no es la suya y se la hemos asignado a ellos, que por favor, que entiendan que si el ciudadano está reclamando sobre todo por una materia muy concreta lo que espera, sobre todo, es la contestación sobre esa materia; no creo que le aporte, creemos que no le aporte muchas veces valor, el que separemos en todos los casos pero, en cualquier caso, sí intentamos separar cuando creemos que es necesario. Si analizamos, con el resultado que nos sale después de este análisis, el crecimiento es bastante menor, estaríamos hablando del 7 %, después de este análisis, comparativamente con el primer semestre siempre del 2016.

El canal de entrada también estamos en los mismos parámetros que les hemos transmitido en otras sesiones de esta comisión. Estaríamos hablando con cerca de un 60 %, es a través de los canales telemáticos, destacar el crecimiento de las entradas a través del móvil, que prácticamente se han duplicado desde el primer semestre del 2016 al primer semestre del 2017. El canal telefónico sigue siendo un canal por el que se presentan muchas reclamaciones, el 30 %, más del 30 % y además con crecimiento. Y el canal presencial estamos alrededor del 10 % de las entradas.

Ya lo he manifestado en otras ocasiones pero, comparativamente, con otros sistemas de sugerencias y reclamaciones del ámbito de la Administración, el canal telefónico es siempre muy significativo. Nosotros opinamos que es porque realmente es un canal accesible, muy conocido en Madrid y creemos que bastante valorado y, desde luego, es un canal en el que nunca se rechaza a nadie que quiere presentar una reclamación, por muy complicada que sea, que la exprese, que nuestro gestor que está al otro lado lo

recoja y le repita lo que ha escrito para que el ciudadano se quede satisfecho con la reclamación. Es un servicio que implica un tiempo alto y que en otras Administraciones es muy complicado hacerlo telefónicamente.

Una vez entran, como en otras ocasiones, quería contarles un poco trámite interno que hacemos para que estos datos no sean simplemente datos fríos sino también la gestión que realizamos internamente. Hay una gestión que hacemos en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en las que se leen todas las reclamaciones presentadas por los ciudadanos y se decide si corresponde a una reclamación múltiple y se separan. En este caso, en el primer semestre de 2017, hemos generado cerca de 3.500 reclamaciones derivadas de reclamaciones ciudadanas que se refieren a varios asuntos, pero en algún caso le proponemos al ciudadano y le comunicamos que creemos que lo que tiene que hacer, que lo que realmente nos está comunicando no es una reclamación y lo que le proponemos es un cambio de procedimiento o directamente le contestamos desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones o en algún caso se inadmiten o se pasan directamente al sistema de Avisa.

Quería insistir que, en el término de reclamaciones que no se admiten, no quiere decir que no se conteste al ciudadano. En todos esos casos, desde la subdirección se contesta, lo que se le explica al ciudadano es que creemos que no es el procedimiento adecuado para presentar su iniciativa y que debe derivarla a otro ámbito, en muchos casos porque no somos los competentes en la materia, porque es una petición de información realmente y lo que le informamos es que se va a tratar como tal, o es una reclamación tributaria y lo derivamos al sistema tributario, etcétera.

Pero aquí, en cualquier caso, en todos esos, recibe una contestación por nuestra parte el ciudadano. Al final las unidades gestoras, lo que son los diferentes órganos directivos del Ayuntamiento, las coordinaciones de los distritos, las direcciones generales, etcétera, reciben, han recibido en el primer semestre del 2017 más de 36.500 reclamaciones y además, a partir de ahí hacen también su análisis. Una parte relevante, que son más de 4.000, se derivan al sistema Avisa.

El sistema Avisa, que también lo hemos explicado en anteriores comparecencias, es el sistema de avisos por incidencias en vía pública.

Siempre, por parte de los gestores, se considera que, si lo que se está solicitando es un servicio por parte del Ayuntamiento para que repare algo concreto, para que limpie algo concreto, lo más razonable es que vaya el sistema Avisa, que lo que pone en funcionamiento son los servicios que van a hacer la reparación, la limpieza, etcétera; y, desde luego, creemos que es lo más adecuado. Y no se refiere exactamente a una reclamación en la que el ciudadano ya está explicando otro tipo de deficiencia del servicio municipal.

También, la Policía Municipal tiene su propio sistema de atención a la ciudadanía, que ellos lo que atienden son peticiones de servicio; y, cuando tienen este tipo de reclamaciones, este tipo de entrada por parte de la ciudadanía, entienden que lo mejor es que vaya a su sistema de atención, que lo que va a generar es una actuación de la Policía Municipal.

Ahí tienen los datos en este primer semestre de cuáles son los que se han derivado a los diferentes sistemas.

Si analizamos las materias, la fotografía que podemos hacer en este primer semestre del 2017 es similar a la que podríamos hacer en el primer semestre del año 2016. En general, dada la importancia que tienen los servicios que se prestan a la ciudad desde el Área de Medio Ambiente y Movilidad, en este caso más de la mitad de las reclamaciones que presentan los ciudadanos son temas de medio ambiente; de movilidad, transporte y multas en segundo lugar; después, temas de vías y espacios públicos; los temas deportivos; los temas de atención a la ciudadanía. Aquí tengo la doble responsabilidad de responsable del sistema de sugerencias y reclamaciones, de su coordinación, pero en este caso responsable de estas reclamaciones específicamente en temas de atención a la ciudadanía—; los temas culturales, servicios sociales y temas de seguridad.

Yo creo que este ámbito, que es muy macro, podemos verlo de una forma yo creo que más interesante cuando analizamos lo que es un *ranking* que, además les damos cuenta también a los miembros de la comisión en el informe mensual que estamos publicando en el directorio compartido que tenemos; son las principales submaterias y cómo suben o bajan en función del número que ocupan en los temas que más han reclamado los ciudadanos:

En el primer semestre de 2017 encontramos que los temas relativos a SER, en un sentido amplio, ocupan el primer lugar y, además, suben desde la posición cuarta.

Los temas de arbolado también suben y se sitúan en segundo lugar.

Y el uso libre de instalaciones deportivas, no las clases deportivas, sino el uso de los centros deportivos por parte de la ciudadanía en tercer lugar.

Es muy relevante cómo, el que se sitúa en cuarto lugar, baja desde la primera situación, que es el tema de limpieza urbana, responsabilidad de Medio Ambiente, en el que además de este *ranking*, que en el fondo lo que está reflejando es el número con respecto al total, pero además en número absoluto se produce un descenso del primer semestre del 2017 con respecto al 2016 de casi el 14,5 %.

Por otro lado, también bajan los temas relativos a problemas en vías y espacios públicos, problemas de aceras y calzadas, aunque el número global es importante también.

Y en el tema, por ejemplo, también de recogida de residuos, independientemente de las reclamaciones que pueden haber provocado los cambios en los contenedores en algunos de los barrios de Madrid,

pues en este *ranking* de principales submaterias bajan del primer semestre del 2016 a este primer semestre del 2017, de la segunda posición a la séptima.

También quería destacar el tema de BiciMAD, que siempre aparecía en el *ranking*, y en el primer semestre del 2016 estaba en quinto lugar y ya no aparece ni en las quince principales submaterias de las que reclaman los ciudadanos de Madrid, ha desaparecido de estas principales submaterias.

También es importante verlo desde el punto de vista orgánico. Aunque tiene una relación muy directa con las materias que hemos visto antes, pero queríamos también destacar que, evidentemente, vuelve a ser el Área de Medio Ambiente y Movilidad, pero después se sitúa en los distritos; este dato, a nivel de materias, no lo podíamos ver.

Y después, el Área de Desarrollo Urbano Sostenible. Aunque en alguna de sus materias se produce un descenso, como en el tema de licencias, pero sin embargo en algún otro tema importante, como el que he señalado antes de vías y espacios públicos, hay un número importante de reclamaciones.

Si analizamos los distritos, sí vemos que hay algunos distritos que tienen un número de reclamaciones claramente por encima de lo que podíamos situar una media. Esto habría que matizarlo, seguramente, con la población del distrito, pero vemos cómo distritos como Arganzuela, como Hortaleza, Latina o Moncloa-Aravaca se sitúan en una posición claramente por encima de otros distritos.

En el caso de los distritos, sí señalar que muchas veces es necesario un análisis puntual de a qué se refieren estas reclamaciones porque a veces se refieren a temas muy concretos que han producido un número importante de reclamaciones, pero siempre de la misma materia.

En cuanto al estado de tramitación, que también queremos dar cuenta de cómo va nuestra tramitación, tenemos un número muy relevante de reclamaciones contestadas, además con un crecimiento sustancial con respecto al primer semestre del 2016. Hemos contestado más de un 28 % de reclamaciones más, que se acercan al 84 % de las que se deberían haber contestado y se ha producido un descenso de las que no se han contestado, de lo que nosotros llamamos archivadas sin respuesta, que son reclamaciones que alcanzan el plazo máximo de contestación, que son los tres meses, que a día de hoy lo aplicamos de una forma muy disciplinada, no como se producía antes del 2016 que, como ya hemos expuesto en alguna otra ocasión, no se archivaban directamente sino continuaban vivas reclamaciones que habían pasado muchos más meses. Y, en este caso, se ha producido un descenso del 38 %, pero sigue siendo un número importante de reclamaciones que no se han contestado, más de 3.500.

En cuanto al plazo de contestación, también dar cuenta de que el dato es algo peor que el que se producía en el primer semestre de 2016; estamos en una media de más de 41 días. Además de la media, hemos querido incluir algún dato porcentual porque la media a veces esconde realidades muy diferentes.

Estamos contestando más de un 32 % en 20 días naturales o menos; es decir, un porcentaje alto se está contestando bastante rápidamente. Si analizamos desde los 45 días o menos estamos contestando a más de la mitad de las reclamaciones.

Estos datos de 20 días y 45 días, desde luego para nosotros sería un objetivo, desde el punto de vista de la calidad del servicio, conseguir que en estos 45 días estuvieran la mayor parte de las reclamaciones contestadas y tenemos, como ven, un amplio margen de mejora todavía, pero estamos en ello.

Unos apuntes con respecto a las reclamaciones tributarias. En cifras son muy parecidas, muy similares a las que se producían en el primer semestre del 2016. Como saben, y ya les hemos expuesto en alguna ocasión, estas las gestionamos directamente en su totalidad desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en las que solicitamos en muchos casos informe con una colaboración muy directa con la Agencia Tributaria de Madrid y a la que, además, damos un *feedback* de una serie de recomendaciones derivadas del análisis de las reclamaciones. En este caso, hacemos el trabajo de pedirles el informe, nosotros elaboramos la respuesta y contestamos a la ciudadanía, pero además a la Agencia Tributaria le elaboramos un informe de recomendaciones tributarias derivadas de lo que los ciudadanos nos están transmitiendo que no hacemos todo lo bien en diferentes ámbitos.

Las principales materias siguen siendo: las de recaudación las que generan más reclamaciones, temas de atención al contribuyente, la atención directa al contribuyente y después relativos a tasas y precios públicos y una serie de impuestos encabezados por el IVTM, IBI y después las plusvalías en último lugar por encima de las 100 reclamaciones en el primer semestre de 2017.

El estado de tramitación, muy rápidamente. En este sistema yo creo que estamos en una situación de excelencia en cuanto a que les contestamos —y además contestamos a todas, se inadmiten muy pocas— y además contestamos en unos plazos muy rápidos. La media del primer semestre de 2017 ha sido de un poco más de 10 días, el primer semestre de 2016 era más de 33 días, y además, en los ratios que he señalado antes de contestadas en 20 días naturales o menos, tenemos cerca del 89 % y contestadas en 45 días naturales o menos, casi el 99 % de las reclamaciones tributarias.

Aquí habíamos querido poner al final..., esto es una comunicación o una campaña de comunicación que hemos realizado. Este cartel hemos querido que esté disponible en todos los servicios directos que da el Ayuntamiento a la ciudadanía, visible, de manera que pueda facilitar el acceso al sistema de sugerencias y reclamaciones.

Insistir también en el trabajo interno que realizamos. Hemos tenido reuniones con muchas unidades gestoras, reuniones además multilaterales con unidades gestoras de diversos ámbitos. Cuando entendemos que las reclamaciones están tratando de temas complejos, el objetivo es concienciar para que

el sistema de sugerencias y reclamaciones funcione mejor, pero sobre todo para que se utilice para mejorar los servicios.

Nada más por mi parte. Gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Pues vamos a iniciar el turno de intervenciones de los portavoces de los grupos municipales.

En primer lugar, por el Grupo Ciudadanos tiene la palabra Sofía Miranda, por término de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** Muchísimas gracias, señor presidente. Muy buenos días a todos.

Muchísimas gracias, señor Moscoso por la explicación y por la presentación. También quiero dar las gracias y saludar a todos los empleados por esa magnífica y ardua labor que realizan en esta Secretaría General porque considero que no solo ya tiene que ser una labor difícil la de analizar tantos datos sino a veces también un poco frustrante porque estáis ahí en la sombra, en lo invisible, en los datos, en lo que realmente no se ve, así que muchísimas gracias a todos vosotros por la labor que hacéis porque, sin estos datos, para nosotros sería difícil conocer realmente las preocupaciones de los ciudadanos, porque lo que aquí vemos es realmente lo que preocupa a la ciudadanía y no muchas veces lo que los políticos pensamos que les preocupan, que suele ser bastante diferente.

Sí tengo un par de preguntas un poco más técnicas respecto a la exposición que me gustaría hacer.

Me ha llamado la atención que el tiempo de respuesta sea de 41 días, pero también es cierto que luego usted ha dicho que el 32 % se resuelve como máximo en 20 días naturales. Entonces, creo que sería interesante saber a qué se debe que tardemos en algunas reclamaciones más en contestar y otras menos porque, si somos capaces de detectar en qué tipo de reclamaciones tardamos más en contestar, podemos intentar introducir nuevos mecanismos para afinar y atinar a la hora de trasladar esas sugerencias a las áreas correspondientes. Sé que es un poquito más de trabajo para todos nosotros, pero creo que sería interesante a la hora de reducir los plazos de contestación.

Voy a dirigirme también al señor Soto porque vemos que, en el primer semestre del 2017, ha habido un crecimiento de las entradas en el sistema. No sé si tienen detectado a qué se debe, qué ha pasado en la ciudad para que se produzca ese incremento de casi el 20 %.

Y también lo que es sorprendente, y es cierto, es que si miramos a las materias en general, no entrando en las submaterias, las áreas afectadas que reciben el mayor número de reclamaciones siempre son las mismas: la limpieza, la recogida de basuras, el arbolado, el estacionamiento regulado, los parques, el estado del viario, los polideportivos... Creo que es algo que debemos también analizar, porque si realmente se estuviese trabajando desde las áreas, no ya desde

esta Secretaría General Técnica sino desde el resto de las áreas, en estas preocupaciones tendríamos que asistir a un descenso de esas reclamaciones, debería ser lo suyo.

A la vista de la información que nos ha reportado, y teniendo en cuenta que son las áreas las que tienen que dar respuesta a las reclamaciones de los madrileños, entiendo, y creo que lo compartimos todos en esta comisión, el interés de que esta información se transmita a todos los concejales de gobierno y de la Oposición para entre todos hacer frente a lo que realmente preocupa a los madrileños.

Creo que es fundamental, fundamental, que todos tengamos conocimientos sobre qué es lo que funciona adecuadamente y qué es lo que no funciona para poder realmente mejorar la vida de los madrileños, y sobre todo para no caer, consecutivamente, en el mismo error que es el de no hacer, el de no reaccionar y el de no planificar.

No creo que sea un problema solo de este Gobierno, sino también de los que le han precedido. De hecho, el señor Carmona ha denunciado en esta comisión, y dio lugar a una proposición en el Pleno aprobada el año pasado por estas fechas, por la que reclamábamos que la información recogida impulsara la acción del Gobierno. Y yo tengo la sensación, también como representante del Área de Cultura, que no hemos avanzado mucho en este sentido y creo que sería fundamental, porque de nada sirve el trabajo que realizan las personas de la Dirección General de Transparencia o de Línea Madrid si todo el caudal de información no se aprovecha; la información sin acción es inútil. Entonces, si no ponemos en marcha esos mecanismos de reacción no nos debería de extrañar que aumenten las cifras de reclamaciones y que estas sigan siendo por las mismas materias: la movilidad, el deporte y el medio ambiente.

Señor Soto, yo a veces tengo la sensación —y no solo por usted, creo que también es una autocrítica que todos nos tenemos que hacer— que no estamos escuchando a la ciudadanía. Yo realmente es lo que siento, y también es una autocrítica que me hago a mí misma.

Hacemos constantes llamadas a una forma determinada de participación, que sabe que nosotros hemos apoyado la participación y los nuevos canales, pero luego tengo la sensación de que cuando se nos presentan estos datos semestralmente es como que hemos entrado en un círculo vicioso en el que no sabemos dar luz o responder y, cuando digo responder, me refiero a implementar políticas que solucionen realmente estas reclamaciones que nos trae aquí.

Y tengo una pregunta para usted. No sé de qué manera podemos implicar al resto del Gobierno de la ciudad en solucionar los problemas que son prioritarios a los vecinos; no sé de qué manera usted hace llegar a sus compañeros esta información; no sé si lo debate en la Junta de Gobierno, y me gustaría saberlo, la verdad; no sé si sencillamente se limitan a mandar un *e-mail* al resto de las áreas como quien envía un *e-mail* al vacío. Me gustaría saber cuál es el paso siguiente que ustedes dan para que las áreas se

impliquen, no solo en la contestación de las reclamaciones, sino en la implicación a la hora de realizar políticas públicas que den solución, realmente, a las reclamaciones.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Sofía.

Interviene a continuación, por el Grupo Municipal Socialista, Antonio Miguel Carmona.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Buenos días a todos y a todas.

Esta es una comisión en la que se puede, para intervenir con un informe tan extenso como el que nos han entregado, se puede intervenir entre un minuto y un día de intervención, y además es peligroso presentar tantos papeles. Decía el cardenal Richelieu: «dadme seis líneas del hombre más honrado de Francia y encontraré motivos para ahorcarle». En este caso no va a ocurrir nada de eso, y lo digo por un motivo, porque dar profusamente tantos datos es arriesgado políticamente, por eso debemos ser delicados políticamente en esta comisión.

Yo tengo que felicitar especialmente a los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid de los que yo siempre pensé que dependía el motor verdadero del Ayuntamiento de Madrid y, después de asistir a muchos plenos en el Ayuntamiento de Madrid, considero que desde luego es el motor que funciona en el Ayuntamiento de Madrid. Y felicitar al señor Moscoso por su exposición y por el trabajo de dirección, más que la propia exposición, en relación al informe que nos han presentado. Y al concejal responsable, al concejal delegado.

Me llama la atención la reducción del tiempo medio de respuesta, si no recuerdo mal 10,54 días en las tributarias y una reducción contundente, en las tributarias, desde los treinta y tantos días, 32-34, a 10,54 días. Esa es la primera pregunta que yo me atrevería a hacerles, el motivo, la causa, la razón por la que se ha producido ese descenso tan importante en el caso de las tributarias.

En otras comisiones he planteado que el acceso por Internet no soluciona la falta de acceso de los ciudadanos a Internet, es decir, que el 60 % de las sugerencias y reclamaciones sea por Internet significa que puede haber muchos ciudadanos que se queden sin ese acceso, a poder tener un mecanismo un poco más fluido que no sea solamente el teléfono.

Me llama también la atención que las no admitidas se hayan reducido un 74 %, lo cual, por cierto, si eso es así, es todo un éxito para esta dirección general y, por lo tanto, motivo para felicitarles.

En relación a las no admitidas me gustaría conocer un poco más pormenorizadamente cuáles son las no admitidas, el descenso de las no admitidas por áreas, porque creo que la función de este centro es la selección de las mismas, no es que se equivoquen más o menos los madrileños, sino que la admisión o no admisión a trámite y el tiempo de espera, el tiempo medio de espera, yo creo que es sustancial. En ese

sentido, tengo que señalarles que, tanto no admitidas como tiempo medio, yo creo que es el alma máter de la gestión de ustedes como funcionarios y como gestores políticos.

Si entramos a pormenorizar los datos, los datos son muy contundentes y algunos tienen bastante contenido político. Que en Medio Ambiente, por supuesto, el Área de Medio Ambiente es el que más peso tiene en las sugerencias y reclamaciones, como es natural y obvio, un 30 %, un 29,47 %. Que sean más las reclamaciones que las sugerencias y que alcancen un 77 % también es algo natural que se repite una y otra vez. Pero me llama poderosísimamente la atención, y quisiera preguntarles, si hay algún motivo distinto a la propia gestión política de cada una de las áreas. Es decir, ¿puede haber un motivo administrativo por el que de repente aumentan las reclamaciones porque antes estaban atascadas por algún motivo? No lo sé, pero si hay alguna explicación de que las tributarias, con respecto al año 2016, se hayan aumentado solo un 0,16 %, pero con respecto al año 2015 hayan aumentado un 8,39 %. Que las de Medio Ambiente no solamente tengan mayor peso, sino que aumentan con respecto al año anterior, semestre con semestre, un 11,70 % y con respecto al 2015 un 25,85 %. O los distritos, que son los que muchas veces interesan bastante a los concejales, aumentan con respecto al año anterior un 11,85 % y con respecto al 2015 un 47 %. O en Desarrollo Urbano un 68 % y un 215 % respectivamente. O en el Distrito de Salamanca, por ponerles un ejemplo, del que yo formo parte como concejal del PSOE, aumenta con respecto al año anterior un 92 % y con respecto al 2015 un 139 %. Entonces, yo pregunto, ustedes no me pueden dar respuesta porque no es materia de esta comisión y no voy a utilizar el criterio de Richelieu para criticar a un concejal que trabaja en relación a la responsabilidad de las reclamaciones de otros concejales, pero pregunto si existe alguna explicación estadística, técnica, de funcionamiento del sistema en relación a este tipo de cuestiones.

Tengo que felicitarles también porque nos resulta muy útil políticamente, por eso quiero ser bastante educado, por supuesto eso sin lugar a dudas, pero desde luego no especialmente crítico en la intervención de hoy porque yo creo que, primero, el documento es un documento bastante profuso y, segundo, hay unos datos que pueden hacernos concluir que en la gestión de sugerencias y reclamaciones se ha hecho bastante bien, con un notable alto.

Yo tengo y tendría varias preguntas. La primera es si nos podían pormenorizar un poco más —dos al señor Moscoso y dos al señor concejal delegado— el sistema Avisa. ¿Cuál es exactamente el funcionamiento del sistema Avisa? Especificación del propio acrónimo. La segunda ya se la he hecho, ¿por qué cae, se derrumba realmente el tiempo de espera de las tributarias?

A Soto dos preguntas. Una, una valoración política de los datos, que por eso precisamente estamos aquí; y en segundo lugar, si existe algún criterio o un plan de modernización para poder seguir mejorando, para mirar al futuro. Y si han mejorado en

los últimos meses, en los últimos años, pues si hay algún plan de futuro para seguir mejorando porque, si lo comparamos con la gestión realizada antes del 2015, la verdad es que se ha mejorado bastante en la gestión de esta área y de esta dirección general, repito, gracias a los funcionarios, gracias al director general y, por supuesto, gracias al concejal.

Por cierto, también, como decía la concejala de Ciudadanos, nos permite valorar estadísticamente aquello que nos dicen los ciudadanos por la calle. Igual que las señoras mayores y los señores mayores se quejan de la pavimentación de nuestras calles, lo vemos reflejado aquí, en datos. Esto es muy útil políticamente y esto es muy útil para la propia gestión. Por eso hicimos la propuesta que hicimos, que ha reconocido, y agradezco, la concejala de Ciudadanos en relación a poder transmitir a las áreas, para que las áreas lo utilicen de forma positiva y puedan mejorar la gestión. Y nosotros, de forma crítica, si las áreas no lo hacen, un año después o con el tiempo respectivo que se necesite. Pero nos permite saber que aquello que nos quejamos de los árboles, pues, si los madrileños opinan igual o no que un concejal, si aquello que nos quejamos de los residuos, si opinan o no como un concejal. El otro día leí la intervención de Emilio Castelar en relación a la Ley de Abolición de la Esclavitud, y un diputado conservador le gritó: ¡Cómo se nota que usted nunca ha tenido esclavos! Bueno, pues... Conservador.

(Risas).

Liberal está a este lado de Emilio Castelar. Sí, estoy seguro.

(Risas).

Por eso me sorprende, y no lo digo para que ustedes me puedan responder, ni Castelar ni Richelieu, que en arbolado, y esto es un dato que hay que poner encima de la mesa —y me refiero al resto de concejales y especialmente a Chema Dávila, que lleva brillantemente Medio Ambiente en el Grupo Municipal Socialista—, ha aumentado un 46 % las sugerencias y reclamaciones con respecto al año anterior y un 143 % con respecto al comienzo de la legislatura. En residuos ha aumentado un 7 %, Chema, con relación al año anterior, un 45 % con respecto al comienzo de la legislatura. En calidad del aire, un 16% con respecto al año anterior y un 180 % con respecto al comienzo de la legislatura. En planeamiento viario, 145 %, 152 %. En aceras, un 98 % con respecto al año anterior y un 177 con respecto al comienzo de la legislatura. En Samur y bomberos no lo valoro porque estoy cogiendo datos que tengan representatividad, o sea, que sean abundantes, que sean más de 200, más de 300, porque... Aunque alguno, si no recuerdo mal después de haber leído esto anteayer o ayer, me ha llamado poderosísimamente la atención, cómo las reclamaciones, las quejas más bien sobre la presencia de prostitución en nuestras calles ha aumentado, pues se han multiplicado por cuatro. Es verdad que han pasado de 3 a 11, pero ha llamado poderosísimamente la atención.

Con esto no estoy pidiendo que esta valoración política me la respondan aquellos responsables, ni el

director general ni mucho menos los funcionarios ni el concejal delegado, que sería el responsable político, me den respuesta a este tipo de datos, pero sí deflactar si existe algún motivo distinto a la propia queja de los madrileños, porque, claro, lo que podido ocurrir es que el sistema haya mejorado suficientemente, que hayan entrado sugerencias y reclamaciones de forma más profusa y estemos criticando a un área, cuando en realidad lo que se ha producido ha sido un desatascamiento, por decirlo de alguna forma, de la entrada de datos y reclamaciones; pregunto, ¿eh? Si no existe respuesta, entonces sí que nos dirigiríamos al concejal delegado de Medio Ambiente, en este caso lo haría José Manuel Dávila, en relación al arbolado, a los residuos, a la calidad del aire, etcétera. Pero antes de hacer una crítica que puede ser errónea, querríamos saber si eso se ha producido por motivos estadísticos o por motivos de funcionamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones, ¿no?

Por lo tanto, felicitarles por la gestión, felicitarles por el documento, felicitarles por el trabajo. Advertirle a mi amigo, el concejal delegado, del riesgo político que entraña este documento; como decía Armand Jean du Plessis, o sea, el cardenal Richelieu: Dadme — en este caso, en tu caso— 150 páginas del concejal más honrado del Ayuntamiento de Madrid y encontraremos motivos para criticarle. Por eso he querido ser lo más amable posible.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Antonio Miguel.

Tiene la palabra, por el grupo Municipal Popular, Isabel Martínez Cubells.

La Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Isabel Martínez-Cubells Yraola:** Muchas gracias, señor presidente.

Gracias, señor Moscoso, por los datos que nos ha facilitado y por el esfuerzo de hacer una memoria semestral con la gran cantidad de datos que hay que cruzar y que nos corresponde a nosotros valorar. Agradezco también y felicito el trabajo de su equipo y la cantidad de horas que han dedicado para elaborar este informe.

Siempre, además, quiero dejar muy claro una valoración desde el punto de vista positivo, porque si de algo estamos convencidos en mi grupo, es que estas memorias, estas encuestas de satisfacción, estas cartas de servicios, tienen que servirnos a nosotros para tomar conciencia de las preocupaciones de los ciudadanos, y al equipo que le corresponde gobernar, conocerlas de primera mano y, por supuesto, solventarlas. El ciudadano es el que nos pone los pies en el suelo con sus problemas reales.

En la pasada comisión decía usted, señor Moscoso, a propósito de la memoria y cito textualmente: «Se concluye que del resultado de las mismas se evidencia la necesidad de tomar medidas estructurales para la mejor satisfacción y respuesta con debida claridad y rigor». Me gustaría saber qué medidas estructurales tomaron para mejorar los datos. Está claro que a la vista de los datos que hemos podido ver hoy aquí, y que vienen reflejados en esta

memoria, parece que esas medidas estructurales no han surtido el efecto deseado. ¿Tienen pensado cambiarlas o nos puede contar cuáles van a ser las nuevas medidas? De la memoria hemos visto como sigue una tendencia al alza en las reclamaciones en todos los sectores, aunque es más acusada, como ya han dicho los intervinientes antes de mi turno: Medio Ambiente, Movilidad, Transportes, Vías y Espacios Públicos. ¿Qué van a hacer para revertir esta tendencia? Porque los datos son un poco preocupantes.

Le voy a hacer una comparativa con la última etapa del gobierno del Partido Popular. En el gobierno del Partido Popular, Medio Ambiente tuvo 6.244 reclamaciones, y el gobierno de Manuela Carmena ha tenido 9.173, o sea un 47 % más. Yo creo que esta cifra nos debe hacer reflexionar. En Movilidad un 30 % más de quejas y yo creo que hay que estar muy pendiente de lo que va a suceder ahora y la que se puede liar con el corte de la Gran Vía, sin soluciones y sin alternativa. Miedo me da pensar en las sugerencias y en las reclamaciones que pueda haber en el próximo tomo.

Igualmente, en Vías y Espacios Públicos, la variación con respecto al gobierno del Partido Popular es de un 107 %, y en materias como el empleo —que ustedes hablaron mucho en la campaña electoral, parecía que traían el bálsamo de Fierabrás— pues hemos pasado de 50 quejas a más del doble. O en sus propias políticas, porque el Partido Popular parecía que era un partido ajeno a los temas como la cohesión social, y sin embargo, para sorpresa de los madrileños, nosotros solo tuvimos diez quejas y ustedes casi cinco veces más, o sea un 410 % más con respecto a las quejas en época del Partido Popular. En definitiva, creo que sus políticas no están convenciendo a los madrileños.

Mire, en la pasada comisión, el señor Carmona, con acierto, sugirió llevar las sugerencias y reclamaciones a la gente para que conozca más el sistema. Usted le contestó que había diseñado una cartelería nueva para ponerla en todas las dependencias municipales, unos 1.700 edificios, también que había programado un calendario de salidas a los centros de mayores, a los colegios, a diversos sitios para dar a conocer el sistema de sugerencias y reclamaciones y explicar los derechos que tiene la ciudadanía para reclamar en el Ayuntamiento. Me imagino que se referiría a ese cartel que nos ha mostrado ahora al final del PowerPoint, y me gustaría que me diera más detalles de dónde, en qué lugares se ha colocado el cartel, en qué lugares de las juntas municipales, porque yo creo que no está surtiendo el efecto deseado.

Era muy importante, además, hacer un resumen de memoria de las quejas, sugerencias con gráficos y datos, pero el acierto fue ir un paso más allá y sacar conclusiones. Señor Moscoso, ¿me puede explicar usted, como técnico, a la vista de los resultados de este informe, a qué conclusiones ha llegado? Porque ha hecho usted una exposición, pero detrás de su exposición yo lo que echo en falta es una intencionalidad para que las reclamaciones disminuyan, quizá sea porque a usted, señor Moscoso, no le corresponde tomar las decisiones y simplemente

le corresponde gestionar la información que le proporcionan las diferentes unidades gestoras, y es lo que nos ha explicado con mucho detalle.

Pero creo que es importante recordar que esta comisión no se hace simplemente para tener una memoria a modo de encuesta, si de algo nos ha de servir es para dar un paso más, esto es, que las reclamaciones disminuyan, y para eso creo que tendría que cambiar la forma de hacer política, y esto ya no le corresponde a usted, esto le corresponde al equipo que encabeza la señora Carmena, en el que está el señor Soto, forma parte de él, y yo no sé hasta qué punto es la intención del Equipo de Gobierno; es lo que la señora Miranda llama la acción. Pues yo le llamo la intención de limpiar, de recoger basuras, de alinear bien los árboles, la intención de diseñar mejor programación en los centros culturales, de prestar un mejor servicio a los mayores, de arreglar las aceras, las calzadas, la intención de una mejor pavimentación, una mejor señalización de los viales, del cambio del callejero, de las vías de comunicación. Ya veremos el caos de estas navidades.

Y todo eso nos preocupa y les preocupa a los madrileños, y por eso las reclamaciones han subido un 21 %, como dice su informe en la página 21, con respecto al 2015.

(La señora Martínez-Cubells Yraola muestra un documento).

Esta triste realidad es la que nos demuestran los datos.

Me gustaría que me contestara también a estas cuestiones. ¿Por qué un 52 % de las sugerencias y reclamaciones tardan en tramitarse más de cuarenta y cinco días? La Oficina de la Alcaldía tarda cincuenta y cuatro días en tramitar las sugerencias y reclamaciones. ¿Nos puede dar una razón de esa tardanza justo en la Oficina de la Alcaldía, que también ahora es en Cultura, también le compete a la alcaldesa? Los datos son muy desfavorables respecto a otras áreas de gobierno, con 886 reclamaciones, ¿tendrá que ver con la cuestionada programación cultural que se está haciendo desde esa área?

El Área de Coordinación Territorial, que se supone que es un área que está tan unida, tan pegada a los vecinos y a las asociaciones, tarda más de sesenta y seis días en contestar. ¿Por qué el señor Murgui contesta a los vecinos en más de dos meses?

En Urbanismo, tardan en contestar cincuenta y dos días de media, pero es que la Dirección General de Control de la Edificación, que quiero añadir que es clave para el desarrollo de la ciudad de Madrid, se disparan los tiempos, ¿por qué setenta y siete días? ¿Hace falta menos dinamizadores a lo mejor en la ciudad de Madrid y más técnicos en el Área de Urbanismo? Puede ser.

En Medio Ambiente, tardan cuarenta y nueve días en contestar y encima, como se ha dicho aquí reiteradamente, es el área que más reclamaciones tiene. Por ejemplo, las reclamaciones por árboles de alineación han pasado de 900 en el último gobierno del Partido Popular a unas quejas de 2.224 con ustedes; en aceras, han pasado en un año de 906 a

1.791 reclamaciones; en movilidad, han pasado en un año de 491 a 1.204. Me gustaría que buceáramos a ver si hay alguna explicación lógica a estos incrementos, aunque sea de una manera breve, señor Moscoso.

Y por último, los distritos. La media que tardan en contestar las sugerencias y reclamaciones es de treinta y un días, pero, ¿qué medidas piensan adoptar para que distritos como Salamanca, Centro y Fuencarral-El Pardo mejoren estos plazos de contestación teniendo cuenta que tardan cincuenta y dos, cincuenta y tres y cincuenta y nueve días respectivamente? Me parece una barbaridad, algo pasa en Fuencarral-El Pardo.

En fin, señor Moscoso, lo que le están diciendo los madrileños a sus responsables municipales a través de este informe es que no arreglan sus problemas cotidianos, que no estamos escuchando a los vecinos, como decía la señora Miranda, ustedes no están resolviendo las cuestiones en las que son competentes: la limpieza, los alcorques sin árboles, la atención a los mayores, la programación de los centros culturales, el mantenimiento de las aceras, la burocracia para abrir un local, y en cambio, parece que lo único que les ocupa es que nuestra ciudad acabe convertida en un reflejo de su ideología, la falsa participación, la programación cultural minoritaria, la criminalización de los conductores, el urbanismo sin seguridad jurídica, la subida de impuestos y los falsos mantras contra la contaminación sin dar alternativas posibles.

Mire, señor Soto, este estudio refleja cómo estamos dos años después de su llegada al gobierno municipal, al que llegaron con el eslogan de «Las ciudades del cambio», y me temo que si algo ha cambiado, los madrileños creen que ha sido a peor y así lo reflejan los datos de su estudio.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Isabel.

Pues ahora pasamos ya al turno de cierre. ¿Vais a intervenir los dos?

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

El Presidente: ¿Primero tú?

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

El Presidente: Vale, pues tiene la palabra el delegado, Pablo Soto.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid,
don Pablo Soto Bravo: Sí, voy a tratar de abordar algunas cuestiones.

Bueno, muchas gracias por las intervenciones y también quiero darle la bienvenida, bueno, no sé si es correcto darles la bienvenida porque son funcionarios

y funcionarias de la Casa, pero sí que es verdad que me alegra mucho ver a todo el equipo casi de la Oficina, de la Subdirección de Sugerencias y Reclamaciones, que no solo esta memoria y el trabajo que elaboran para esta comisión específicamente, sino el trabajo que hacen día a día porque les hacemos una exigencia, por un lado, el Gobierno y desde el área para que nos elaboren informes en tiempo récord, que a veces no nos explicamos cómo pueden tener esos tiempos de respuesta tan buenos cuando hay algún tema que necesita atención y responden en tiempo récord, y por otro lado, por la propia ciudadanía que no da un día de descanso, así que, muchas gracias por el trabajo.

Y paso a contestar a temas concretos, voy a intentar ir primero a los más significativos o más relevantes.

Hay a lo largo de las intervenciones como una idea generalizada, más explícita o más implícita en alguna de las intervenciones, al respecto de la búsqueda o la petición por parte de la Oposición al gobierno de una explicación que justifique el incremento de las reclamaciones.

Vamos a ver. Para responder a eso, lo primero que hay que entender es que a lo largo y ancho de todas las Administraciones del Estado se producen incrementos de reclamaciones cada año, y que si vemos el histórico del Ayuntamiento de Madrid, y tenemos todos los datos de la serie histórica, precisamente lo que está ocurriendo es lo contrario. Los dos años en los que menos se han incrementado las reclamaciones han sido 2016 y 2017. Y se han incrementado, como es natural porque ocurre en todos los sistemas de interlocución con la ciudadanía en todas las Administraciones, pero una tercera parte del crecimiento del que hubo en la etapa anterior. No sé si en el año 2014 el crecimiento fue del 41 %, en el año 2013 el incremento fue del 21 %, nunca ha estado por debajo del 20 %, nunca ha estado por debajo del 20 %. El crecimiento anual del sistema, en este informe del primer semestre, nunca ha estado por debajo del 20 %. Entonces, lo que hay que poner en esa serie histórica es el menor dato de crecimiento, que fue el del año anterior, y el segundo menor dato de crecimiento, que es el de este año. Y yo creo que eso puede dar un poco de explicación. Ahora vamos a tratar de entender los datos pero entendiendo que el dato que hay de crecimiento es muy positivo, es absolutamente positivo.

Si además entramos en el tipo de expediente, porque eso es la cifra global, la cifra global incorpora los tres tipos de expediente, que no son exactamente lo mismo sino que son contradictorios. Una reclamación normalmente es producto de una disfunción o de una experiencia insatisfactoria de un ciudadano o ciudadana con el ayuntamiento, y una felicitación es lo contrario. Dentro de esas categorías, el incremento mayor es el de las felicitaciones, es decir, las felicitaciones comparadas con el año anterior han aumentado más de un 20 %, un 21, y sin embargo las reclamaciones, el conjunto de los expedientes, un 16 %. Y si lo comparamos con hace dos años las reclamaciones han aumentado un 19 % y las felicitaciones un 53 %.

Entonces, yo creo que en ese contexto estamos viendo los crecimientos más altos de toda la serie histórica en cuanto a felicitaciones y estamos viendo los incrementos más bajos de toda la serie histórica en cuanto a reclamaciones. Si esto que tiene cierta complicación y sé que es relativamente fácil conseguir un titular en prensa que diga: Carmena tiene más reclamaciones que Botella. Pero si entendemos estos datos y estamos aquí entre personas muy preparadas, muy inteligentes y que tenemos sobradas capacidades para entenderlo, los ponemos en contexto y todos compartimos que estos datos que acabo de exponer son positivos.

Al respecto de qué acciones toma el gobierno; también había varias de las intervenciones, ¿qué hacemos en el gobierno? Bueno. Esto que lo he explicado algunas veces pero precisamente en esta comisión está muy bien que lo tratemos, una de las primeras conclusiones que sacamos cuando constituimos el área nueva de Gobierno y se delegaron en mí las competencias de la Oficina, entonces, de Sugerencias y Redamaciones, fue qué pena que este tremendo *input* que nos da la ciudadanía de decenas de miles de interacciones, tanto en positivo como en negativo, no trasciendan a la acción política de gobierno en el plano más alto, que es donde se toman las decisiones, en la Junta de Gobierno. Y la primera decisión que adoptamos al respecto de la Dirección General de Transparencia fue elaborar un informe semanal que en la Junta de Gobierno, yo, cada semana, aquí está mi compañero Mauricio que me aguanta la tabarra todas las semanas allí, porque yo todas las semanas doy cuenta de cuáles son las materias sobre las que se está reclamando, en base a sondeos, porque se necesita cierto tiempo para asignar la tipología de cada una de las reclamaciones, pero hay un informe donde vemos todas las materias, hay un debate en la Junta de Gobierno al respecto de esas materias, de identificar qué problemas, como una línea de conexión absolutamente de primera mano con los problemas que tiene la ciudadanía al relacionarse con el Ayuntamiento.

Y además llevamos un informe, dondes las tres materias más reclamadas... Se exponen una serie de reclamaciones, que pueden ser significativas o representativas de cuáles son los problemas concretos que en la materia calidad del aire, pues a ver qué está diciendo, por ejemplo, la semana pasada, que está diciendo en concreto la gente, que entró en el *ranking*, fue la materia más reclamada la semana pasada. Y, entonces, entramos en los detalles. Leí allí mismo delante de mis compañeros, que me aguantan con mucha paciencia, tres o cuatro reclamaciones, en la Junta de Gobierno, y se debatió sobre aquello.

Y esto ocurre todas las semanas y es algo que jamás había ocurrido.

Entonces, precisamente creo que si hemos introducido...

(Observaciones).

Sí, porque no se elaboraba ningún informe semanal —y la Junta de Gobierno se reúne semanalmente—, se elaboraban las memorias

semestrales. Entonces, si en la Junta de Gobierno se producían debates sobre las sugerencias y reclamaciones, serían dos veces al año; no, cincuenta y dos.

Pero que, en cualquier caso, si es que no pasa nada, se pueden producir mejoras, y está muy bien, que se sistematicen, y el gobierno que venga después pues tendrá esta información valiosísima, que sin duda alguna sirve para identificar problemas o disfunciones en la gestión de una manera muy rápida y poder poner en marcha soluciones.

Yo no tengo la sensación de que no escuchemos a la ciudadanía, la verdad, y cuando tengo la sensación o identifico que podemos mejorar en alguna cuestión, rápidamente me lanzo a ello. Y creo que todo el mundo que trabaja conmigo lo sabe, y lo sufren, porque precisamente esa es una de mis obsesiones, tanto en el sistema de sugerencias y reclamaciones como en todas las demás cuestiones que llevamos en mi área: de transparencia, de participación ciudadana, de Línea Madrid...

Y precisamente cuando nos preguntamos ¿cómo hacemos para que se reduzcan las reclamaciones? Bueno, hay una cosa que se puede hacer y que es muy fácil: con que el 010 funcione de manera similar a como funciona el 012, que es el número de información de la Comunidad de Madrid, va a haber un desplome en las reclamaciones; eso se lo garantizo yo. También, como la página web del Ayuntamiento de Madrid funcionase como la página web de otros ayuntamientos, por ejemplo, el de Barcelona, requiriendo que se rellenen los formularios de esa manera, ¿no?, también habría un descenso, seguro, radical, de la entrada de reclamaciones.

Ahora, nosotros, cada vez que tratamos sobre este sistema, cómo son las vías de entrada y cómo mejorarlas, siempre pensamos en mejorarlas para que sea más fácil aún presentar reclamaciones, no para que sea más difícil, y cuanto más lo facilitas, más *inputs* tienes. Y este yo creo que es el camino que deben tener las Administraciones y que, seamos sinceros, normalmente tienen el camino contrario más bien, ¿no? Y siempre lo comentamos, que es un ejercicio interesante tratar de poner una reclamación cualquiera de nosotros en la página web de algún otro gran ayuntamiento de España y tratar de ponerlo en el Ayuntamiento de Madrid, y ver el tiempo y el esfuerzo y el acierto que requiere cada uno de los procesos, ¿no?

Bueno, sobre una valoración política...

El Presidente: Estás concluyendo ya tu turno.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** ¡Anda que no tenía...!

El Presidente: Sí, pero es que quiere intervenir también Javier, ¿no?

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Bueno, habíamos acordado un poco de generosidad con los tiempos.

El Presidente: Sí, un poco de flexibilidad sí, claro.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Voy a tratar de... Es que me he apuntado tantas cosas... Vamos a ver, voy a tratar de sintetizar.

¿Hacen falta más técnicos y menos dinamizadores? Menos dinamizadores ya le digo yo que no, hacen faltan más; pero más técnicos, desde luego que necesitamos más técnicos.

Y sabe perfectamente la concejala del Partido Popular que las limitaciones precisamente de la contratación de técnicos son impuestas por...

El Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don José Luis Moreno Casas:** Por Montoro.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Por Montoro, efectivamente. No me acordaba de quién, es Montoro.

Pero, efectivamente, aprovecho la ocasión para haceros llegar que, en vuestro contacto con Montoro, pues a ver si podéis comentarle lo de estos técnicos.

Sobre cuestiones concretas... Ha habido mucho debate sobre los datos, muchas de las intervenciones tratando sobre datos. A mí me parece que está sujeto —y a lo mejor a eso se refería con el peligro político y con esta cita— porque basta con seleccionar los datos malos, hacer ese relato, y punto, y entonces nadie percibiría los grandes cambios que se están produciendo en esta memoria si se hace un relato sesgado.

El gran cambio, el cambio fundamental que se está produciendo en esta memoria, respecto a lo que ocurría en el año anterior, es la bajada de las reclamaciones en limpieza. Es que el tema de la limpieza, como gran problema de la ciudad, está mejorando ya desde el primer semestre del 2017, que ha bajado un 14 % en una de las materias que era el número uno de reclamaciones. Este es el gran cambio. Y que, además, aunque no tenemos el segundo semestre completado, ya os adelanto que ese cambio se acentúa y que ahora prácticamente ninguna semana la primera materia en reclamaciones es la limpieza.

Hay también otras cosas significativas, que es que aumentan vías públicas, que aumenta recogida de residuos, efectivamente, (los nuevos contenedores también se verán a lo largo del segundo semestre), pero también la bajada de BiciMAD, la grandísima bajada del 36 % de reclamaciones de BiciMAD.

Es muy difícil, seleccionando un poquito de datos, entender qué es lo más relevante; entonces, yo creo que se puede ir área por área y si queréis podemos tener debates en reuniones como hemos establecido al margen de la comisión para tratar de entender bien los datos, para que se pueda atender... vamos a identificar problemas reales y ver cómo estos

datos pueden ayudar a abordar esos problemas con ideas.

Si quieres completar algo...

El Presidente: Muchas gracias, Pablo.

Javier.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Muy rápidamente algún aspecto muy técnico, que es el que me corresponde a mí contestar.

Con respecto al crecimiento, también insistir en que nosotros hemos insistido mucho a las unidades en la necesidad de que la vía por la que entra una posible reclamación se introduzca en el sistema. El Ayuntamiento de Madrid recibe información ciudadana vía correos electrónicos, cartas ciudadanas, registros de otras Administraciones pero no introducidas en el sistema...

Nosotros internamente también hemos hecho un trabajo muy intenso para que todo vaya vía el sistema de sugerencias y reclamaciones, de manera que podamos dar cuenta, reflejar qué están reclamando y qué hemos contestado.

Yo creo que este trabajo ha sido interesante y que justifica también determinados crecimientos de entradas que a veces se quedaban de otra manera, contestadas o no, en un sistema mucho más informal.

Importante lo que preguntaba el concejal del Grupo Socialista con respecto al sistema Avisa. El sistema Avisa es un sistema de recogida de avisos ciudadanos de averías, incidencias en vía pública. Es un sistema utilizado, básicamente, por el Área de Medio Ambiente y también por el Área de Urbanismo, en lo que afecta a vías públicas, pero lo que garantiza es que alguien que ve un problema en una papelera con dispensador para bolsas de heces caninas, si no hay, pueda inmediatamente poner un aviso por el móvil.

Es una APP, una de las entradas es una APP a través del móvil que gestionamos desde el punto de vista de atención a la ciudadanía nosotros, pero que el responsable... La ventaja del sistema Avisa es que al final va al servicio que tiene que actuar, al servicio que es responsable, ya sea de limpieza, de reposición de estas bolsas o del arreglo de un semáforo o de una farola.

Es un sistema que lleva en funcionamiento tiempo en el Ayuntamiento y que el año que viene esperamos que con el Proyecto MiINT, Madrid Inteligente, haya una nueva versión que facilite la gestión de este sistema de avisos.

Nosotros colaboramos desde el punto de vista de atención a la ciudadanía porque en la APP colaboramos mucho, gran parte de ella se entra a través del 010 y el sistema de sugerencias y reclamaciones también alimenta al sistema Avisa cuando creemos que es el sistema más apropiado.

Con respecto a los tiempos, muy rápidamente. En todas las reuniones con unidades gestoras llevamos los plazos que se tardan de forma estadística con todos los que han intervenido en el procedimiento.

Nosotros, por ejemplo, al principio del mandato, en el tiempo de asignación que tenían los responsables entonces, que ya era yo de sugerencias y reclamaciones, era mucho más alto del que tenemos ahora; es decir, recibir, leer, decidir, asignar, se tardaba mucho más.

A día de hoy estamos en poco más de dos días, teniendo en cuenta los fines de semana, que es cuando se produce gran parte de las reclamaciones, es decir, estamos asignando muy rápidamente, pero también estamos mejorando en lo que llamamos reasignaciones, es decir, yo la he recibido y considero que no es mía, te la devuelvo para que se la asigne a otro. El peloteo, podemos llamar, si me permiten, de forma gráfica, entre unos y otros para ver de quién es.

En eso hemos hecho un trabajo muy intenso para definir muy claramente la estructura, el árbol de competencias municipales para aclarar determinadas competencias, que no siempre es fácil, la limpieza de un borde, de una salida de Madrid no está siempre claro quién es el responsable, si es el Ayuntamiento, la Comunidad, y dentro del Ayuntamiento la limpieza de un solar que no es de propiedad municipal es muy complicada también abordar desde el punto de vista competencial. Lo que estamos intentando es conseguir, al menos, delimitar muy claramente quién debe contestar, pero en cualquier caso, cuando tenemos reuniones con las unidades gestoras les llevamos el cuadro de todos los puntos y lo que se tarda hasta el tiempo final, para que se vea que, a veces, el tiempo máximo es en la petición de informes. Ellos nos dicen: pero garantiza que contesto al ciudadano de lo que me ha preguntado, pero a veces ralentiza mucho la contestación.

En esto también tenemos que entender que si queremos darle valor añadido al ciudadano, a veces hay que tardar, porque hay un técnico que tiene que valorar lo que está diciendo concretamente el ciudadano.

Es una de las medidas estructurales que desde nuestras competencias podemos hacer, en las páginas nueve, diez y once, especificamos lo que nosotros desde la subdirección estamos haciendo con esfuerzo e ilusión, pero evidentemente no podemos sentirnos responsables luego de la gestión de cada unidad. Lo que sí podemos, y le garantizamos a la comisión, es que estamos insistiendo a todos ellos, cada vez más, en que mejoren sus tiempos de respuesta.

El Presidente: Gracias, Javier.

Pablo, telegráfico, por favor.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Súper telegráfico. Una cosa que se me ha olvidado.

Ha habido varias intervenciones sobre que no ocurre nada, cuando un ciudadano hace una reclamación, que el Ayuntamiento a lo mejor le contesta y tal pero qué es lo que ocurre.

Y quería contestar a eso porque ocurren constantemente cosas que nosotros lo vemos de primera mano que se devuelve el dinero de una multa

cuando el ciudadano reclama y además esas reclamaciones se gestionan directamente en la Subdirección de Sugerencias y Reclamaciones, incluso algún caso de una cámara que estaba a la salida de un APR y entonces un ciudadano pone una reclamación, y a raíz de esa reclamación se acaba devolviendo el dinero de su multa, posiblemente de algunas otras y se acaba cambiando la localización de la cámara.

Es decir, que estas decenas de miles de reclamaciones no son botellas en el océano sino que llegan a los órganos gestores y se toman decisiones todos los días en pro de resolver los problemas de los ciudadanos.

El Presidente: Muchas gracias, Pablo.

No hay más puntos en el orden del día. Que tengan buen fin de semana.

Se levanta la sesión.

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

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