

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 19 de junio de 2018

Número 1.595

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2018/051), ordinaria, celebrada el viernes, 8 de junio de 2018

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

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

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

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

* * * *

Se abre la sesión a las nueve horas y nueve 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 1 de diciembre de 2017 (002/2017/097).

Página 3
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola y la Sra. Galcerán Huguet.
– 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 2017.

Página	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Moscoso del Prado Herrera, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola y el Sr. Soto Bravo.	

Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2017, 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	14
– Intervenciones del Sr. Secretario, la Sra. Villacís Sánchez, el Sr. Presidente, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola y la Sra. Galcerán Huguet.	

Finaliza la sesión a las diez horas y dieciséis minutos.

Página	15
--------------	----

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

El Presidente: Buenos días.

Me informa el secretario que tenemos *quorum*, así que podemos dar comienzo a esta Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Nos hemos retrasado un poco porque Pablo Soto, delegado del área, ha tenido un problema con el transporte y no ha podido llegar puntual. Pero, bueno, vamos a dar comienzo a la sesión, y se incorporará a lo largo de la misma.

Agradecer la presencia en esta comisión del conjunto de funcionarios de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. Bienvenidos, buen trabajo.

Y vamos a dar comienzo con el orden del día. Le doy la palabra al secretario para que dé lectura al primer punto.

El Secretario General: Muchas gracias, señor presidente.

Para la debida constancia en el *Diario de Sesiones*, tal y como se adelantaba por la Presidencia, refiere este acto a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones; concretamente es la convocatoria 1/2018/51, ordinaria, convocada precisamente para hoy viernes, 8 de junio de 2018, a sus nueve horas.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 1 de diciembre de 2017 (002/2017/097).

El Presidente: Gracias, Federico.

Como no se ha pedido ningún punto de intervención, someto a votación directamente el acta.

Begoña.

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacés Sánchez:** Ciudadanos, 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 María Isabel Martínez-Cubells Yraola:** A favor.

El Presidente: ¿Grupo Municipal Ahora Madrid?

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

El Presidente: Queda, por lo tanto, aprobada por unanimidad.

Pasaríamos ya al siguiente punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 1 de diciembre de 2017 (002/2017/097), 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 2017.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

Javier, tienes la palabra.

En Junta de Portavoces se ha establecido un primer turno de quince minutos, y luego habrá dos turnos, un primer turno de siete y, en su caso, un segundo turno de tres, a disposición de todos los portavoces de los grupos municipales.

Adelante, Javier.

¿Vas a hacer una presentación?

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

El Presidente: Pues me voy a apartar de aquí para que se pueda ver bien.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Sí, como en otras ocasiones...

Bueno, en primer lugar, buenos días, muchas gracias.

(Se proyectan unas diapositivas).

Como en otras ocasiones, hemos creído mejor hacer una presentación de los principales resultados, ya que en muchos casos estamos hablando de datos, y yo creo que en las gráficas se ve mucho mejor.

En este caso, intervengo en esta comisión para rendir cuentas sobre la *Memoria* del año 2017. Es muy voluminosa la documentación que se ha puesto a disposición de los miembros de la comisión, pero hemos intentado también facilitarles la información mediante un resumen ejecutivo —es el primer año que lo hacemos—, un resumen de 37 páginas, atendiendo a algún comentario que se había hecho en esta comisión por alguno de ustedes, y yo creo que va a facilitar el acceso.

La información básicamente es una memoria completa, este resumen ejecutivo que les decía, y luego hay un documento muy extenso en el que se recogen, tal como se han producido, todos los informes de todas las unidades gestoras del sistema, es decir, todos los órganos directivos del Ayuntamiento de Madrid, con la información también de los informes que nos han sido remitidos por las empresas públicas municipales sobre sus propios sistemas de sugerencias y reclamaciones. Esta documentación está toda en el directorio compartido al que tienen acceso los miembros de la comisión.

Empezando con los principales datos, el primer dato que damos es la entrada inicial, las solicitudes que hemos recibido en el Ayuntamiento de Madrid referidas a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. El año pasado fueron un total de 83.612, lo que supone, comparándolo con el año anterior, un crecimiento del 8,79 %.

Daré alguna indicación sobre las razones que nosotros creemos después de la gestión y el análisis del sistema, pero voy a seguir avanzando por no entrar en justificaciones en los primeros datos.

Si analizamos por tipo de expediente, creo que también es muy interesante, vemos que casi un 20 % corresponden a sugerencias; es decir, cada vez más los ciudadanos utilizan este sistema no para reclamar ni para felicitar tampoco, sino para sugerir nuevos servicios o cambios en los servicios actuales.

Tenemos: el grueso son las reclamaciones, el 77 % prácticamente, y una parte pequeña pero importante son las felicitaciones, un 2,61 en el conjunto del sistema.

Quería destacar que, sin embargo, este porcentaje de felicitaciones crece en determinados ámbitos municipales, que tiene mucho que ver con la relación directa con la ciudadanía. Quiero destacar el caso de atención al contribuyente, la atención directa que se presta desde las oficinas de atención integral al contribuyente, donde las felicitaciones son del 11,38 %; o en la parte de seguridad y emergencias, donde las felicitaciones en el conjunto del área son 10,57 %; en el ámbito de la atención a la ciudadanía también, donde es el 18,23 % las felicitaciones que recibe el Ayuntamiento.

Destacar también algún aspecto con respecto a la evolución de estos datos. Con respecto al año anterior, las sugerencias han crecido un 17 %, las felicitaciones han crecido un 16 % y las reclamaciones han crecido un 6,38 %. Es decir, gran parte del crecimiento se debe al crecimiento tanto en sugerencias como en felicitaciones.

Nosotros, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, hacemos un análisis de todas las reclamaciones que entran en el sistema, y una de las primeras labores que se hace es determinar si se refieren a varias temáticas que correspondan a órganos directivos diferentes del Ayuntamiento y separarlas en varias reclamaciones. En este caso, el año pasado separamos en 7.141 reclamaciones; pero también aquí tengo que decir, y en las estadísticas se puede ver claramente, cómo también estamos haciendo un esfuerzo para separar únicamente, realmente las reclamaciones que se refieran claramente a dos quejas diferentes de la persona, no en las que hay un ciudadano que se queja de algo y además añade algún comentario sobre otros aspectos de la gestión municipal, porque esto nos generaba además mucha insatisfacción. Hay veces que cuando las separábamos, recibía antes la contestación sobre el aspecto accesorio que sobre el aspecto principal, y esto a la ciudadanía, que teníamos la referencia porque nos volvían a reclamar muchas veces, no le satisfacía.

Si analizamos las entradas, las altas de carácter múltiple, el conjunto del sistema, el año pasado recibimos 90.753 reclamaciones, lo que supondría ya un crecimiento bastante menor a lo que sería la entrada inicial del 2,45 %.

En cuanto a la entrada inicial, también quería señalarles —porque fue también un comentario de algún miembro de esta comisión y por nuestra parte ha sido un esfuerzo durante este año que hemos intensificado—, el hecho de que hemos intentado que todo lo que fueran entradas fuera del sistema, que correspondieran a reclamaciones, se introdujeran en el sistema. El crecimiento de las altas manuales, —que decimos nosotros—, es decir, un correo, una carta, una comunicación de un ciudadano con una queja concreta, una reclamación concreta al Ayuntamiento, el esfuerzo que hemos hecho y hemos transmitido a todos los órganos directivos del Ayuntamiento que colaboran con nosotros en el sistema es que lo introdujeran en el sistema, y hemos pasado de ser algo anecdótico las altas manuales a tener una cifra de siete mil y pico, creo recordar, el año pasado; exactamente... no, el año pasado fueron cerca de 3.000, 2.992 las altas manuales que dimos, frente al 2016 que fueron 133 reclamaciones dadas de alta manual, de forma manual.

En cuanto al canal de entrada, insistir que el canal principal es el telemático y con un crecimiento sostenido como los años anteriores; en este caso, el año pasado hubo un crecimiento del 6,44 % de los canales telemáticos, y este mismo porcentaje se lo han repartido en disminución el canal telefónico y el canal presencial, aunque el canal telefónico sigue representando un 30 % de las entradas; muchos ciudadanos ponen reclamaciones a través del 010.

En cuanto al sistema de reclamaciones general, una vez hemos hecho desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones esta incorporación de las altas múltiples, hacemos un análisis más profundo para ver los casos en los que es necesario hacer un cambio de procedimiento, porque realmente lo que está planteando el ciudadano es una petición de información o es una reclamación tributaria y lo pasamos al sistema de reclamación tributaria.

Por otro lado, también, aquí hay un concepto, que es inadmitidas, e intento siempre dar explicaciones porque no se refiere a que el ciudadano no tenga contestación. Estas 5.720 que hemos considerado inadmitidas se refieren a reclamaciones que realmente no son competencia del Ayuntamiento; son de otras Administraciones, son de empresas públicas, y se las remitimos y nosotros le contestamos al ciudadano diciendo que así lo hemos hecho; o corresponden a un procedimiento administrativo —es una reclamación patrimonial, es una reclamación de consumo...— y le contestamos al ciudadano indicándole que es la vía que tiene que utilizar para hacer defender de una manera más segura sus derechos; o en el caso también en el que no sea apropiado el tono que ha utilizado, evidentemente también inadmitimos este escrito.

Contestamos directamente también un conjunto de 216, que contestamos directamente a la reclamación; y, después, nosotros derivamos también

al sistema Avisa. Al final, las unidades gestoras, es decir, los órganos directivos, los gerentes de organismos autónomos, los coordinadores de los distritos, el año pasado recibieron más de 73.000 reclamaciones, de las cuales algunas las tramitaron a través del sistema Avisa, diez mil y pico, hoy lo utilizan cinco unidades del Ayuntamiento para derivar reclamaciones, para que haya actuaciones concretas por parte de los servicios de mantenimiento, las contratas, etcétera; otras se derivan al sistema de atención de la Policía Municipal, que es un sistema de atención rápido en el que muchas veces hay una intervención directa, una llamada en cualquier caso al ciudadano, y se derivan a este sistema más de 2.500, y al final en las unidades gestoras quedaron un poco más de 60.000 el año pasado.

Por materias, voy a hacer algún apunte pero tienen toda la información, y yo creo que tampoco puedo entrar en todo el detalle.

Quiero significar también el descenso este año importante en el área global, en el área temática, no estoy hablando todavía de áreas de gobierno, de Medio Ambiente, un descenso que yo creo que es a reseñar.

A su vez, también podemos ver áreas donde hemos crecido, en este caso estaríamos en Vías y Espacios Públicos, donde estamos viendo en la gráfica claramente un incremento de las reclamaciones.

Pero yo creo que es más interesante verlo a nivel de submaterias, verlo a nivel de detalle.

Yo creo que en crecimiento podemos ver cómo si hablamos de medio ambiente, recogida de residuos, muy vinculado a todo el proceso de cambio de contenedores, ha habido un crecimiento de las reclamaciones y se ve claramente en las gráficas que están incluidas en la memoria; o en los casos de aceras y calzadas —que pueden verlo ustedes aquí en esta parte de la gráfica—, o en el caso de planeamiento viario, donde ha habido también un crecimiento.

Pero también podemos destacar determinados descensos drásticos, como es el caso de limpieza, donde hay una disminución del 40 % en las reclamaciones que se han presentado en el 2017 con respecto a lo que fueron en el 2016.

En estas gráficas, que son las principales submaterias, desaparece BiciMAD, que siempre aparecía en estas diez principales. No solo en estas diez principales sino que, si analizamos estas mismas submaterias ya no en diez sino en quince, BiciMAD sigue sin aparecer. Y podemos ver que BiciMAD se situaba en el 2015 como la segunda materia, detrás de limpieza, más reclamada; en el 2016 pasó a ser la séptima submateria más reclamada, y en el 2017 ha desaparecido del *ranking* de las quince principales materias reclamadas por la ciudadanía.

También destacar que a nivel de limpieza, por ejemplo, que se mantenía en la primera posición año 2015-2016, ha disminuido a la tercera posición en el 2017.

Y algún aspecto más, calidad del aire, yo creo que es reseñable también, estaba en la posición

decimosegunda y ya no está presente en las quince principales submaterias.

Bueno, y evidentemente también aspectos de los que ya he comentado: aceras y calzadas sube de la octava posición a la séptima posición; planeamiento viario, también, que se situaba en la posición quince sube a la posición octava.

Yo creo que hemos intentado en estos gráficos que se vea muy gráficamente lo que pasa cuando hablamos de las principales materias que reclaman los ciudadanos.

A nivel de áreas de gobierno, tiene un reflejo en las principales submaterias, como todos los años, pero también señalar el descenso que se ha producido en el caso de Medio Ambiente, un descenso de más del 5 % de las reclamaciones que ha tramitado el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

En los distritos, se sitúa como el segundo ámbito municipal donde hay más reclamaciones, con un pequeño crecimiento con respecto al año anterior, y del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible sí que podemos señalar, que está en tercera posición, un crecimiento con respecto al año 2017.

Se ha incluido también la información de los distritos para que se vea de una forma muy gráfica determinados distritos donde crece de forma clara, muchas veces muy vinculado a aspectos concretos. Señalarles que en la presentación hay un informe específico sobre lo que se refieren estas reclamaciones, pero también distritos donde hay un decrecimiento importante, como es el distrito Centro o Ciudad Lineal, donde ha habido una situación muy diferente este año con respecto al año anterior.

En cuanto al estado de tramitación, hemos contestado 52.415 reclamaciones; es el récord histórico de más reclamaciones contestadas por el Ayuntamiento, con un crecimiento de más del 21 % con respecto al año anterior, y se han archivado sin respuesta 5.000. Para nosotros no es un dato satisfactorio, pero es un dato mucho mejor que el que se produjo en el 2016, que fueron 12.000 reclamaciones, sugerencias o felicitaciones que no contestamos a la ciudadanía. Seguimos en este ámbito, intentamos mejorar y esperamos poder presentar datos mejores en la siguiente comparecencia.

Los tiempos de respuesta se han mantenido muy parecidos en las generales con respecto al año anterior, una media de 42 días, 41,93, el año pasado fueron 40,31 días naturales, pero en los porcentajes en cuanto a la rapidez de respuesta hemos mejorado muchísimo, estamos contestando al 34 %, casi al 35 % en menos de 20 días, y al 58 %, más del 58 % en menos de 45 días.

En cuanto al ámbito tributario, que agradezco expresamente la presencia del director de la Agencia Tributaria, que nos ayuda para que en los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias podamos tener una razonable satisfacción de los datos que vamos a presentar, de forma general, señalar que ha

habido un descenso de las reclamaciones tributarias, un descenso...

En cuanto a los temas, sí señalar que ha habido un descenso de las reclamaciones en la materia de recaudación, un cierto aumento muy limitado de atención al contribuyente, que nosotros interpretamos, sobre todo, de lo que es la atención telemática, de los fallos o problemas que tienen los ciudadanos al tramitar o al tener relación electrónica con la Administración, y un pequeño crecimiento en lo que son tasas y precios públicos vinculadas a determinadas tasas concretas, como es en el tema deportivo, en tema de talleres culturales o las tasas vinculadas al Planetario.

En el estado de tramitación, en este caso, tenemos un porcentaje muy bajo que no se admite, por las mismas razones que señalaba antes, pero todas están contestadas, y además en un tiempo muy bueno.

En las reclamaciones tributarias hemos pasado de 30,54 a 13,20 días lo que tardamos en contestar de media. Con datos, en cuanto a la rapidez, a más del 81 % le contestamos en menos de 20 días, y al 97,34 % le contestamos en mes y medio, en 45 días naturales o menos. Yo creo que son datos que nos satisfacen, en el que el trabajo de la subdirección ha sido muy importante pero también el trabajo de la Agencia Tributaria porque es la que nos informa de los temas que reclaman los ciudadanos y nos permiten hacer las contestaciones de una forma muy precisa, correcta y personalizada.

El informe, además, acompaña —y voy terminando— un análisis cualitativo derivado del acuerdo que se tomó por unanimidad por el Pleno para que se incorporara un análisis cualitativo de las principales materias que reclamaban los ciudadanos. El análisis cualitativo es de todas estas materias, son todas las materias que han tenido más de mil entradas el año pasado. De todas estas unidades se ha hecho un análisis que se incorpora a la memoria.

Además, señalar que este año hay una encuesta también, que está a su disposición, por supuesto, y a la de todos los ciudadanos, pero hemos elaborado también un estudio cualitativo para mejorar el estado de conocimiento del sistema y de las percepciones de los ciudadanos con respecto a su relación con el Ayuntamiento. En octubre del 2017 hicimos seis grupos de discusión en el que participaron 40 ciudadanos y ciudadanas.

También hubo un grupo expresamente dedicado a empresas, sobre todo en lo que se refiere a la sede electrónica, y trabajamos en tres ámbitos: limpieza y recogida de residuos, el uso libre de instalaciones deportivas y la sede electrónica, de las que tienen un documento muy completo, en la que recogemos lo que dijeron los ciudadanos de forma abierta, ciudadanos que habían reclamado, ciudadanos que habían valorado el sistema, además, de forma baja, es decir, que estaban especialmente insatisfechos con el funcionamiento del sistema, con la idea, por supuesto, todos estos sistemas tanto la encuesta como este estudio cualitativo, de ir mejorando los resultados.

He incluido en la presentación un resumen de todos los ámbitos donde encuentran la información, no solo en el directorio compartido al que tienen acceso los miembros de la comisión, sino también en los ámbitos del portal del Ayuntamiento, en Datos Abiertos.

También señalar aquí que el que quiera pueda hacer un análisis del propio sistema de sugerencias y reclamaciones porque tenemos por supuesto, sin datos personales pero perfectamente clasificado por submaterias, todas las reclamaciones que entran en el Ayuntamiento. Y tenemos también los microdatos de la encuesta, es decir, el que quiera hacer su propio informe, ya sea un académico, un periodista de datos, lo puede hacer en el ámbito de transparencia y, por supuesto, en la Intranet municipal.

Termino agradeciendo, y perdonad que me he pasado de tiempo, al equipo de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid que yo creo que está haciendo, de una forma sostenida, un esfuerzo para interpretar lo que nos están diciendo los ciudadanos y para aprovechar lo que nos están diciendo para mejorar los servicios públicos municipales.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier, por tu presentación.

Vamos a iniciar a continuación el turno de intervenciones de los grupos municipales. Comenzaría, por el Grupo Municipal Ciudadanos, Begoña Villacís. Begoña, tienes la palabra.

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

En primer lugar, quería agradecer el trabajo de la subdirección general del señor Moscoso, también de todos los empleados que están trabajando ahí, de los empleados públicos, que hacéis una labor fundamental que muchas veces no es de las más visibles y que, sin embargo, es fundamental para que esta ciudad mejore.

También las personas que están trabajando en la línea 010, la gente que está en los distritos, la gente que está en la Agencia Tributaria haciendo todo lo posible por mejorar esta ciudad.

Y luego quería hacer una segunda felicitación, en este caso al señor Soto, que ha recibido la ciudad de Madrid un premio, por Madrid Decide, algo de lo que me siento orgullosa como madrileña, sabéis que nosotros siempre hemos sido muy críticos con vuestra gestión, y de las pocas cosas que he dicho que ha hecho bien este gobierno ha sido Madrid Decide. Ahora no solo lo decimos nosotros y vosotros, lo dice la ONU. Así que felicidades en nombre de los madrileños, por lo menos de los de Ciudadanos.

Y ahora es cuando empezamos a analizar los datos porque no todo es bonito. Es verdad que han aumentado las felicitaciones y yo me alegro de que aumenten las felicitaciones, sobre todo porque las felicitaciones tienen casi siempre una connotación personal y tienen que ver, por la experiencia que yo

he tenido en este tipo de trabajos, con el trato de una persona, generalmente, o con la satisfacción de un servicio pero generalmente vinculado a un persona, porque solemos estar agradecidos a personas. Y eso lo que demuestra es que tenemos muy buenos empleados públicos y además a mí me gusta que se produzcan las felicitaciones, creo que muchas veces somos de quejarnos mucho y felicitar poco. Yo creo que deberíamos tratar de felicitar más en la vida en general, yo lo acabo de hacer y me siento bien habiendo felicitado algo. Pero hay que también ponderarlo, el peso relativo de las felicitaciones es muy bajo, no llega al 3 %, y de hecho no justifica en absoluto el aumento que ha tenido de entradas en el sistema, que ha sido bastante significativo, y que obedecen más al aumento de las reclamaciones, como usted y yo sabemos, que al aumento de las felicitaciones.

Las reclamaciones, es verdad, no reciben el nombre de queja, pero eso, entre la queja y la reclamación siempre hemos dicho que hay una línea muy difusa y que hay veces que podrían caer en cualquier lado de ellos, podría ser perfectamente una queja o perfectamente una reclamación. Pero en cualquier caso es alguien que nos está diciendo que hay algo que mejorar y entonces yo creo que no nos podemos sentir muy satisfechos con estos datos que hemos recibido, todo lo contrario, nos están diciendo que tenemos que mejorar en muchísimos ámbitos. Para empezar con la satisfacción de las personas usuarias del sistema, porque dice usted que es satisfactoria pero yo quiero decirle que los datos no revelan eso, de hecho este es el gráfico que usted mismo nos ha facilitado...

(La señora Villacís Sánchez muestra un documento).

...y claro, si hacemos una comparativa entre el año 2017 con el año 2016, solo han mejorado ustedes en una submateria que es facilidad en la presentación, que ha bajado del 7,2 al 7, pero en todo el resto de las submaterias han empeorado ustedes, han empeorado tanto que han caído en el suspenso; cuando antes estaban en un aprobado, pues ahora están en el suspenso.

Han empeorado en funcionamiento del sistema. Han empeorado en utilidad. Han suspendido, que antes habían aprobado, en tiempo de respuesta. Han suspendido en personalización de la respuesta. Ya, la última vez, en la última Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, esta es una de las cosas de las que se quejaba la gente y que yo creo que son fundamentales en la relación con el administrado, que se sienta personalizado, que se sienta apelado y concernido, porque él se toma la molestia de escribirles a ustedes. Y también en claridad en la respuesta, que antes teníamos un bien alto, hemos caído en el suspenso. Yo creo que razones para la satisfacción con estos datos, no, yo creo que lo que nos están diciendo es que necesitamos mejorar y mucho, necesitamos por lo menos volver a aprobar, no le pido que pasemos directamente al sobresaliente, pero en esto está claro que necesitamos mejorar.

Usted también se ha manifestado contento con los datos en materia tributaria. Yo, sinceramente, si estuviese en su gobierno me daría cuenta que lo que

más tengo que arreglar de todo es precisamente materia tributaria; materia tributaria ha empeorado significativamente, hay muchas quejas y muchas reclamaciones, no tanto probablemente por el trabajo de las personas que están en el área tributaria, sino más bien por el trabajo del gobierno, porque como luego adelantaremos, si nos fijamos en los datos, tienen que ver con decisiones del gobierno. El hecho de que la gente se queje más de las devoluciones de los impuestos, de las solicitudes de ingresos indebidos, tiene mucho que ver con la decisión que tomaron ustedes con la plusvalía municipal de paralizar y bloquear los expedientes de la gente que está demandando algo que es suyo, es decir, todas aquellas personas que malvendieron sus casas y que tienen todo el derecho del mundo a que se les pague un dinero que les debe este Ayuntamiento porque no tenían que haber pagado este impuesto, ustedes tienen que devolverlo y como Equipo de Gobierno tomar esa decisión, y sin embargo la Agencia Tributaria está recolectando la mala decisión, en este caso, del Equipo de Gobierno. Hemos visto cómo ha aumentado un 40 % las reclamaciones por subida de IBI, pues eso es porque ustedes suben el IBI, no porque ellos trabajen mal, es porque ustedes suben el IBI; a pesar de lo digan ustedes, ha aumentado un 16 % y efectivamente, tal y como dice precisamente aquí en su dictamen, ha aumentado un 40 % las quejas por subida del IBI.

Por tanto, han empeorado las reclamaciones, han empeorado prácticamente en todos los indicadores, creo que la única que ha mejorado es cultura, felicidades, solo una, el resto han empeorado. Sobre todo si lo comparamos con el año 2015, porque usted, por ejemplo, se siente satisfecho, ha hablado de medio ambiente, con unos datos de 19.487 reclamaciones. Recuerden ustedes que cuando cogieron ustedes este Ayuntamiento el dato era de 16.734, es decir que en dos años creo que hemos empeorado un poco y yo creo que razones para sentirnos satisfechos en este sentido tenemos las justas.

Hasta un 62 % de los usuarios no han visto mejoras en los servicios tras plantear su iniciativa. Estos datos son suyos, y para mí este es el peor de los datos. Si la gente se toma la molestia de comunicarse con ustedes, de pedirles que mejoren algo, de pedirles que arreglen su bache, su socavón y sin embargo no ven su satisfacción, sus demandas satisfechas, pues lógicamente el resultado es que el 62 % de las personas que se han comunicado con ustedes deciden que la situación está igual o peor, y para mí esto, insisto, es muy revelador. Empeoran casi todos los indicadores y además en el 2017 es evidente, porque lo podemos ver todos, que se aprecia un crecimiento del número de reclamaciones significativo que siguen planteando las reclamaciones.

A mí me parece, leyendo estos datos y habiendo profundizado en ellos, que las malas reclamaciones, las reclamaciones que tienen más peso son aquellas que más tienen que ver con la actividad que tiene que hacer un gobierno local. Yo siempre lo he dicho, muchas veces veo a este gobierno muy interesado en determinadas cosas que yo les digo: pero si eso no es lo que afecta a la calidad de vida de las personas. Y es

así, las reclamaciones que más se producen es sobre impuestos, sobre limpieza, recogida de residuos que aumenta. Usted se ha felicitado por Medio Ambiente, recogida de residuos; tal y como nosotros pensábamos incluso antes de ver estos datos, empeoran los datos: arbolado, estacionamiento regulado, parques y estado del viario.

Llevamos mucho tiempo diciendo que tenemos un problema con las aceras, con el estado viario en Madrid, que se está degenerando. Es evidente que, bueno, están empeorando las circunstancias en las que se mueven las personas y estos datos lo revelan, están empeorando sensiblemente.

Volviendo al tributario, aumentan las entradas: seis de las diez materias de clasificación aumentan por encima del 50 %. ¿Por qué empeora el servicio? Bueno, presentación telemática, un 41 %; atención telefónica, un 138 %. Empeoran las reclamaciones.

Ya lo he dicho, subida del IBI y las devoluciones, con un 40 % en la tardanza. Insisto, son decisiones del Equipo de Gobierno.

Me queda poco tiempo, así que voy a intentar reducir a las que considero más importantes, pero, vamos, Medio Ambiente ya lo he dicho. Movilidad ha empeorado significativamente también. No es algo que digamos ni los de Ciudadanos ni los del Partido Popular y a veces los del PSOE; es que es verdad, es que lo dicen los ciudadanos: ha empeorado la movilidad en Madrid, ha empeorado el estado viario en Madrid, ha empeorado la recogida de residuos en Madrid y, a partir de aquí, pues tenemos una encuesta con porcentajes que así lo suscriben. Por tanto, esto espero que le abra los ojos al Equipo de Gobierno.

Planeamiento, un 256 %. Aparcamiento, un 144 %. Y, aun así, insisten ustedes en tener la ciudad patas arriba.

Vías y espacios públicos, 155 %. Áreas recreativas, sobre todo al aire libre, 151 %. Y lo que a mí más me duele por la comisión en la que normalmente estoy, que es la Comisión de Empleo, Equidad y Derechos Sociales: el Samur Social. El Samur Social, acabamos de festejar el aniversario del Samur Social y, sin embargo, están empeorando en todos los indicadores. Han empeorado los indicadores en servicios a domicilio, en atención primaria un 92 %, en centros de mayores y de día y en atención a la dependencia. Samur Social...

El Presidente: Begoña, te has fundido los dos turnos, pero, vamos...

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Bueno, tres minutos para decir...

El Presidente: ¿Cómo tres minutos?

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Perdón, treinta segundos.

El Presidente: ¡Ah!

(Risas).

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Treinta segundos para decir que empeoran ustedes en medio ambiente, en tributario, en Samur Social y en vivienda. ¿Se acuerdan ustedes de sus promesas? En vivienda saben ustedes que han empeorado significativamente, y yo creo que tiene que ver con el hecho de que ustedes prometían 2.585 viviendas, van camino de empezar 796, prometieron comprar 450 y han comprado ustedes 18, yo creo que por aquí van los tiros.

Muchas gracias.

El Presidente: Gracias, Begoña.

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

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

Estamos en un momento muy interesante de análisis de la vida municipal con el informe que nos han entregado. Aunque yo vengo impactado, lo voy a reconocer, y déjenme que les comente una anécdota que me ha sucedido al venir para acá; me ha parado un vecino, que se ha tirado... —Por eso he llegado relativamente un poco más tarde—, y me ha dicho: Teníamos que recuperar un alcalde de Madrid como Alberto Alcocer. Y yo me he acordado que Alberto Alcocer fue el primer alcalde de Madrid de la dictadura del general Primo de Rivera y de la dictadura del general Franco, el primero en el 39. He estado a punto de decirle: Llamo a Mauricio Valiente y le echo a Mauricio Valiente, que es el experto que tenemos en el Ayuntamiento.

(Risas).

Entonces, me he quedado impactado. Y al final he quedado diciendo: ¿No le dará a usted igual el conde Peñalver, por ejemplo? ¿No? Yo creo que me lo ha dicho... Es un señor muy mayor, obviamente, ¿no?

(Risas).

Conde de Peñalver que, por cierto, hizo grandes cosas y pequeñas cosas, y nos fijamos en las grandes cosas. Ahora que tengo la anécdota esta del señor que me ha parado por la calle, Conde de Peñalver empezó a hacer la Gran Vía, pero también hizo la Banda Municipal de Madrid. Entonces, no nos fijamos en las pequeñas cosas, y esto es un manual de pequeñas cosas...

(Se produce un ruido por una caída).

... y de pequeñas caídas...

(Risas).

... de pequeñas cosas en Madrid, que es lo que importa, que es lo que importa. No pasarán a veces a la historia, pero no puedo estar más que agradecido a los funcionarios y al subdirector general por haber aplicado el principio de eficacia y eficiencia, por la regulación, vamos, en términos generales del sistema de sugerencias y reclamaciones, y felicitaciones por la entrega anual.

Tengo la sensación siempre en esta comisión... Yo no soy Alberto Alcocer, ni mucho menos, querido Mauricio, el conde de Peñalver tampoco, pero tengo la sensación de que estamos matando al mensajero, porque, claro, le echamos la bronca a Soto de medio ambiente, de todo lo que sale mal. Pues, evidentemente, yo te pido disculpas si vamos a hacer alguna crítica, pero felicitaciones por la entrega anual, y especialmente a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, a la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones y a los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid aquí presentes. Y me adhiero a lo que ha dicho Begoña Villacís de felicitar al concejal Soto por el Premio Public Service Awards de la ONU, por lo tanto estamos en momentos de felicitaciones, ¿no?

Esto es un *Big Data*: número final de solicitudes 90.753, entrega inicial de solicitudes 83.612. *Big Data* que nos es utilísimo, ¿quiénes son los que más pesan? Obviamente seguirán siendo y son siempre los que más pesan en reclamaciones..., sugerencias y reclamaciones, estoy mezclando las dos porque al final la evolución es muy parecida: medio ambiente pesa un 32 %; movilidad, transporte y multas un 24 %; vías y espacios públicos un 10 %. Tenemos que analizar con cierto rigor los datos, entre otras razones porque tenemos que coger las submaterias más abundantes, porque si una submateria tuvo el año pasado una queja o reclamación y este año dos, ha aumentado un cien por cien. Entonces no podemos hacer un análisis político de ello, yo es que he intentado coger las más abundantes.

La primera cuestión que hay que decir en términos de funcionamiento es que hay que mejorar la personalización y la claridad en las respuestas, esto es una petición que hace el Grupo Socialista de forma contundente. Pero me preocupa, como dice en la página 44, que hayan aumentado un 7 % con respecto al año anterior, y esto no es la carga, un pasivo para el concejal felicitado Soto, sino para tomar nota todos los madrileños, incluido los partidarios de Alberto Alcocer, y tomar nota..., la Junta de Gobierno —perdón, iba a decir Consejo de Gobierno ya que estoy más acostumbrado a la Comunidad de Madrid—

Si comparamos por materia, es verdad que aumentan con respecto al año anterior en movilidad, transporte y multas un 4,80 %; en vías y espacios públicos, un 41 %; y en servicios sociales, un 21%. Y disminuyen en medio ambiente aproximadamente un 5 %, y en urbanismo, un 29 %, ¿no?

El rigor, y ahora que me ha dado por los alcaldes de Madrid por la anécdota de esta mañana, el rigor, este Ayuntamiento ha tenido alcaldes que han sido gobernadores del Banco de España, periodistas y han sido muy rigurosos, hay que recuperar ese rigor —Andrés Mellado por cierto fue las dos cosas, gobernador del Banco de España y director de *El Imparcial*—. Disminuyeron, y es mi felicitación a la Junta de Gobierno, en qué han disminuido las quejas y reclamaciones, las sugerencias y reclamaciones: en limpieza urbana, un 40 % con respecto al año anterior, un 34 % con respecto al 2015, mis felicitaciones especialmente al trabajo conjunto que han podido desarrollar el concejal Chema Dávila e Inés

Sabanés, porque han trabajado conjuntamente en muchos aspectos; en ruidos ha disminuido un 2 %, pero hay que recordar que con respecto al año 2015 aumentó un 53 %; calidad del aire ha disminuido un 49 % y un 35 %; en el SER ha disminuido un 13 % con respecto al 2015, pero ha aumentado un poquito este año; en multas ha disminuido un poquito; en BiciMAD ha disminuido por razones obvias que no voy a entrar, porque eso en la comisión respectiva Chema lo explica muy bien; el alumbrado ha disminuido un 7 %; en bibliotecas, un 9 %; en Policía Municipal, un 3 %; y en licencias urbanísticas, un 45 %.

Perdonen que haga esta profusión de datos, yo soy alumno de José Luis Sampedro, que además de gran escritor me decía que yo era demasiado economista, que utilizaba demasiado los datos económicos y que le diera más literatura. Digo: «Yo no quiero ser novelista como tú, querido maestro». Pero al final yo soy hombre de datos, si con los datos lo que no son cuentas son cuentos. Entonces aquí tenemos materia para hacer un análisis político leal, leal. Y cuando digo leal, es que no vamos a echarle la bronca al subdirector general de que en la recogida de residuos haya aumentado un 18 %, que por cierto, la recogida de residuos ha aumentado las quejas y reclamaciones un 18 % y un 77 % con respecto al año 2015, tomemos nota.

En arbolado, tanto ha dicho la Oposición el asunto del arbolado y de las acciones que debe emprender este Ayuntamiento de Madrid, yo se lo he escuchado a Chema Dávila decirlo en Pleno casi tras Pleno, un 17 % de sugerencias y reclamaciones con respecto al año anterior; en zonas verdes, pues no se trata de grandes cosas, ya sé que Alberto Aguilera hizo el Parque del Oeste —otro alcalde de Madrid, por cierto llevo cuatro— pero han aumentado las zonas verdes en Madrid, en las quejas y reclamaciones, un 9 %; en eliminación de residuos, esto es mucho más grave, ha aumentado un 138 %.

Yo voy a agotar los tiempos, si eran siete y tres, mis diez minutos.

(Asentimiento del señor Valiente Ots).

Planeamiento viario, un 135 % han aumentado las sugerencias y reclamaciones; en señalización de tráfico, un 11 %; en aparcamientos de la vía pública, José Manuel, 91 %; en transportes públicos, un 55 %; en deportes, un 4 %.

Y hay una cuestión, que ha dicho Villacís, que me preocupa sobremanera porque nos lo dicen los vecinos cuando nos paran por la calle. No nos plantean las grandes cosas, como he dicho al principio, sino que nos plantean las pequeñas cosas como que tropiezan en las aceras. Las aceras y calzadas ha aumentado un 62 %; en las áreas recreativas, un 76 %; en las actividades de centros culturales, un 14 %, pero en las aceras y calzadas, un 62 % las sugerencias y reclamaciones.

Y por cierto, no quiero relacionarlo con nada coyuntural y trágico, pero el control de la edificación ha aumentado un 50 %, lo dejo ahí. Y sería bueno, y de hecho lo es, que la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid enviara también a los concejales de distrito dónde aumentan las

reclamaciones en cada distrito, es decir, por qué en Salamanca, el distrito de Salamanca, y no está aquí el concejal tocayo mío, Pablo Carmona, han aumentado un 75 % las sugerencias y reclamaciones; en Vicálvaro, un 47 %; en Moratalaz, un 30 %; en Latina, un 37 %. Y hay que decir la contraparte, que es que disminuyen en el distrito Centro un 29 % o en Chamberí un 21 %.

¿Por qué esto es útil? Pues como dijimos hace dos años cuando iniciamos esta comisión, que a mí me parece interesantísima, y vuelvo a repetir que este es un documento de los más interesantes que he tenido en mi vida política, yo he sido portavoz de Hacienda, diputado, concejal, muchas cosas, he estado próximo a muchos gobiernos, he sido muchas cosas y pocas veces he tenido un documento tan útil como este, y lo digo sinceramente, no por estar en esta comisión, es que es una Big Data, es que son 90.753 solicitudes, o sea, una información brutal. Entonces me da rubor a veces utilizarlo como arma arrojadiza al mensajero, pero desde luego vamos a utilizarlo para mejorar la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, para mejorar la gestión del Ayuntamiento de Madrid y vamos a utilizarlo para criticar aquello que se ha hecho mal, y ya tenemos datos suficientes en los últimos dos años, los últimos tres años, dos años con este informe, para poder analizar profusamente cuáles han sido los cambios y dónde se ha mejorado y dónde no, en qué distrito se ha mejorado y dónde no, en qué lugares se ha mejorado y dónde no, en qué submateria se ha mejorado y dónde no, en qué materias se ha mejorado y dónde no. Haríamos un mal favor si esto se quedara simplemente y no tendría utilidad el trabajo de los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid, que tanto esfuerzo han hecho con el subdirector general y el concejal Pablo Soto, no tendría ninguna utilidad si no toman conciencia cada uno de los miembros, concejales, delegados de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid y de las juntas de distrito, toman conciencia de tomar buena nota de aquello que está empeorando y aquello que está mejorando; muy importante, muy importante.

Y perdonen por la cita a Alberto Alcocer que, por cierto, Mauricio escribió un artículo en el *Arriba* diciendo que había que limpiar Madrid, pero, decía, había que limpiar Madrid de rojos. Eso no se lo he dicho al señor que me ha espetado esta mañana.

(Risas).

El Presidente: Muchas gracias, Antonio.

Tiene la palabra a continuación, por el Grupo Municipal Popular, Isabel Martínez-Cubells.

Bienvenida.

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

Y me uno a las felicitaciones de mis compañeros por la memoria y sus explicaciones. También quiero felicitar especialmente al señor Soto por el premio recibido en la ONU que comparte con el Ayuntamiento

de Zamora; como yo soy zamorana de corazón, pues me gusta decirlo también.

Desde el Grupo Popular, queremos poner en valor la importancia del trabajo realizado por usted y todo su equipo. Veo que nos acompaña todo el equipo de los funcionarios que han trabajado, a los que agradezco muy seriamente toda su dedicación. Y digo y subrayo poner en valor porque esta memoria supone el poner nombres y apellidos a las inquietudes de los ciudadanos madrileños; como ha dicho el señor Carmona, es un manual de pequeñas cosas.

Y a usted, señor Carmona, sí que me gustaría decirle que usted podría haber estado en la lista de esos alcaldes que ha citado, el conde de Peñalver, Alberto Alcocer, Alberto Aguilera, si hubiera querido y le hubieran dejado; si usted hubiera querido, hoy sería alcalde de Madrid.

Los ciudadanos saben muy bien lo que quieren y lo que no quieren, y gracias a esta memoria ustedes tienen las pautas para mejorar los servicios públicos, mejorar la calidad de vida de las gentes y que ellos puedan comprobar cómo el dinero de sus impuestos está bien utilizado y está bien dirigido a mejorar la ciudad, es decir, gestionar para mejorar la vida de todos los ciudadanos por igual y no la vida de los ideológicamente más próximos al equipo que gobierne.

Con el sistema de sugerencias y reclamaciones, como dije anteriormente, los madrileños nos ofrecen de forma espontánea datos muy importantes a las unidades municipales alertándonos de todos los fallos en la prestación de los servicios. Eso es muy positivo y es lo bueno del sistema de sugerencias y reclamaciones. Y ahora aquí en esta comisión es cuando el servidor público toma nota, o debe tomarla cuando llegan los informes, para que esos fallos no se vuelvan a repetir. Esta es la verdadera esencia creo y finalidad que tiene esta dirección.

Y nuestro papel, como Oposición, es desgranar y comparar los datos que nos ofrece la memoria para detectar los fallos, para ver si han puesto los medios suficientes en las incidencias y quejas que anteriormente se han puesto de manifiesto por los vecinos para lograr que sus aspiraciones se lleguen a realizar. Pues bien, vamos a ello.

Por ejemplo, si nos puede aclarar a qué se deben algunas quejas. Respecto del funcionamiento del sistema, casi un 37 % considera que es peor de lo que se esperaba, según los datos de la memoria, y sobre todo en la claridad de la respuesta, y habla usted de ello, un 48 % la define como peor de lo que esperaba, lo cual supone que no queda satisfecho, que queda insatisfecho. Estará conmigo de acuerdo, señor Moscoso, que si un vecino no recibe una respuesta clara, elaborada a partir de los informes del servicio competente, de los servicios competentes, lo que recibe es una respuesta insatisfactoria.

Esto supone, tal y como consta en la memoria, que el ciudadano en cuanto a la valoración que ha dado respecto de la calidad y personalización de la respuesta es de un 4,6 %, muy por debajo del 6, que era el estándar establecido por la carta de servicios. ¿Van a tomar alguna medida, me imagino que sí, para

que esto no vuelva a suceder? ¿Nos puede explicar en qué dirección van esas medidas? Porque me imagino que tienen identificado el problema. ¿Está quizás relacionado con el malestar de los trabajadores de Línea Madrid que en este año han estado en huelga incluso? Parece que el ruido, tanto en el propio Ayuntamiento como los globos sonda lanzados por los medios de comunicación especulando sobre la municipalización de la gestión de este servicio, no es nada positivo, no ha ayudado nada. Señor Moscoso, si es así, habría que detectarlo y saberlo y confirmarlo cuanto antes porque mientras tanto esto solo repercute en el ciudadano.

Y ahora me quiero dirigir al señor Soto, al concejal y al Equipo de Gobierno del que usted forma parte, porque creo que están obsesionados con sus remunicipalizaciones por cuestiones puramente ideológicas y sin pensar que, a la postre, el que sale perdiendo es el ciudadano. Señor delegado de Transparencia y Participación, le recomiendo que no esté tan pendiente de cómo se presta el servicio, público o externalizado, sino de la calidad del mismo. Por cierto, señor Soto, también le querría preguntar si los informes que usted, según la memoria, elabora y expone en la Junta de Gobierno se pueden consultar en el Portal de Transparencia, si son públicos.

Otro dato. Las reclamaciones han aumentado en un 7.000 % más con respecto al año anterior, en 7.000, perdón, no por ciento, 7.000. Las felicitaciones respecto de 2015 han subido en 500 felicitaciones. Esto es cierto, y es un buen dato. Pero es que las reclamaciones han subido en 5.000, y ese es un dato muy importante y su explicación pues no nos ha convencido del todo.

En la memoria de este año creo que hay algunos apartados de submaterias nuevos. Me gustaría conocer la razón de estas incorporaciones.

Por ejemplo, y relacionado con lo anterior, supongo que habrá una explicación para el descontento generalizado en la atención telemática y telefónica, que han subido un 760 % de quejas. ¿Por qué esa subida, me lo puede explicar? Bueno, atención telefónica del IBI, que ha subido en un 400 % las quejas. O de las colas excesivas en el servicio, que también ha subido un 200 %.

En devolución de tasas el dato es infinitamente peor, un 2.190 % más con respecto al 2015. Estoy comparando con el 2015. ¿A qué se debe? Y de las instalaciones deportivas, de las que usted ha hablado y ha visto que hay algunas que han empeorado, unos datos que han empeorado, en la parte de tasas y precios en concreto públicos, se ha incrementado en un 1.700 % también con referencia a 2015. ¿Este mal dato está relacionado con el malestar de muchos usuarios de centros polideportivos por la nefasta planificación y ejecución de las obras en los mismos? Imagino que algo tendrá que ver. Yo creo que eso es lo que el señor Soto refleja en esos informes que lleva a la Junta de Gobierno, pero no lo sé porque como no sé si son públicos.

Con respecto a las reclamaciones generales, ya se han ido desgranando los datos más obvios de las submaterias que han tenido un mayor número de

quejas por parte de los ciudadanos. Yo sí que querría resaltar el dato de recogida y eliminación de residuos, que también hemos hablado aquí ya, con un incremento porcentual del 138 %. ¿Qué medidas va a poner el Equipo de Gobierno? ¿Va a haber un plan de recogida de residuos? Porque se habla pero yo creo que no se ha materializado en nada.

De aceras, calzadas, arbolado de alineación. Señor concejal, después de tres años las quejas siguen aumentando, y no en 10 o en 20 quejas más. Son miles de quejas, es un 758 % más con respecto al 2015. Tienen ustedes algo pensado para evitar este evidente, que es lo que reflejan estos datos, que es un evidente enfado de los madrileños.

Mire, como a lo largo de esta comisión se han dado ya muchos datos y cifras, voy a ser práctica y voy a poner algunos ejemplos: quejas por presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas y, paralelamente, quejas por falta de baños públicos en zonas públicas, como parques, plazas o jardines, donde se concentra gente que hace botellón y que orina, literalmente, en las calles aledañas.

¿Quién y por qué procedimiento se decide dónde se colocan estos baños? Porque a todas las luces parece que están puestos a mala idea y sin ninguna visión.

El otro día paseando por una calle —la alcaldesa siempre nos dice y nos anima a que paseemos y palpemos las calles y que miremos al cielo azul de Madrid, pero también queremos mirar al suelo— pude comprobar cómo unos contenedores de papel y vidrio estaban justo pegados a la acera de una terraza, concretamente era una cafetería. Resultaba surrealista ver cómo se podían haber puesto en cualquier otro lugar de la calle, en donde no había entrada de viviendas ni nada que molestase, y estaban justo en el peor lugar, en el que más incomodaba. Hay quejas al respecto. Les parecerá una broma pesada, pero los vecinos no piensan lo mismo. Luego le puedo decir todas las ubicaciones.

Y lo bueno sería que esta comisión nos sirviera para que estos fallos que hemos detectado se solventaran y solucionaran los problemas; en eso creo que estamos todos de acuerdo. En este caso, no se trata de política solo, señor Soto, sino de servicio de calidad.

Más ejemplos: Calle Serrano, en la zona del Corte Inglés, por cierto, en Salamanca han subido muchísimo las reclamaciones, me gustaría saber por qué.

Don Ramón de la Cruz, hay un parque infantil que no tiene luz, lleva casi más de dos años y se ha llevado al Pleno del distrito de Salamanca y todo es marear la perdiz: los padres siguen quejándose, llevando las linternas de los móviles al parque para iluminar a sus hijos, y no se ha arreglado el problema; grandes quejas de vecinos por falta de bancos para sentarse, sobre todo los mayores.

Y último ejemplo, en la calle que luego le voy a dar la dirección hay un arbolado fuera de alineación en mitad de la acera, de más de cincuenta años, que se ha ido cortando por ramas, y que tanto los vecinos

como los viandantes han reclamado y denunciado sucesivamente porque cruje y no se hace nada. Entiendo que me pueda decir que no se puede talar cualquier árbol si no es absolutamente necesario, pero hemos talado 750 árboles en la Castellana, que es donde está ubicado este, y, sin embargo, en este caso no se hace nada.

Porque, además, es que no se ha contestado a las reclamaciones de estos vecinos. Yo tengo cuatro quejas recopiladas, de las que va recopilando mi grupo, y es en concreto, ya le digo, en el paseo de la Castellana. Eso sí, hemos tenido muchísimas reuniones de la Mesa del Árbol, convocatorias informativas tanto en áreas como en distritos sobre el estado del arbolado que no falte, pero siento decirles que a este Equipo de Gobierno le falta gestión.

Con todo esto, lo que esperamos es que esta comisión no se convierta en un mero recopilatorio estadístico sino que avance, como ya hemos dicho en comisiones anteriores y como dice el señor Carmona, en cosas pequeñas pero muy importantes.

Cuando uno gobierna lo tiene que hacer para todos los ciudadanos y no para unos pocos. Y muy tristemente, a través de las quejas, vemos que hay insatisfacción porque el dinero no se gasta adecuadamente en las obras palpables y dirigidas a mejorar o facilitar la vida de la gente, tan palpable como arreglar un bache o reponer bancos en muchos sitios, sino que el grueso del dinero se va destinado a procesos participativos, consultas, estudios, dinamización...

¡Vamos, que no se escatima en publicidad y en *performances*, pero del bache, nada de nada! Y eso, nosotros creemos que no es gobernar para todos los ciudadanos, sino solo para unas personas, un colectivo, y los colectivos más afines.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Isabel.

Por el Equipo de Gobierno van a responder conjuntamente Javier Moscoso y el delgado del área, Pablo Soto; según entendía, ¿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:** Venga, voy a hacerlo.

El Presidente: Como queráis. Como Javier se ha sobrepasado un poco, tenéis unos siete minutos.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejal del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** Muchas gracias a todos, tanto por el tono, como por las felicitaciones al propio equipo de sugerencias y reclamaciones, y también por el reconocimiento conjunto.

Está muy bien, además, el sello de la ONU, la verdad que es una maravilla porque consigue que hasta el Partido Popular nos felicite por Decide Madrid, así que muchas gracias.

Me sumo a los agradecimientos al equipazo que tenemos en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones.

Yo creo que si hay un tema que va a ser sello de cambio en este mandato en mi área, y posiblemente a lo largo y ancho del Ayuntamiento, es lo que ocurre cuando una persona le reclama al Ayuntamiento de Madrid, cómo eso ha cambiado.

Uno de los comentarios que hacía Antonio Miguel es que hay que cuidar también las cosas pequeñas ¿no?, no solo las cosas grandes. Yo creo que en esta subdirección son especialistas en cuidar las cosas pequeñas de Madrid: se leen todas y cada una de las reclamaciones, hacen el seguimiento de cuando se dirige al órgano gestor de esa materia, —quiero dejar claro—, no se responden directamente desde la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones; evidentemente sobre un árbol que no se ha talado o sobre si un váter público se ha puesto o no a mala idea en una calle, —entiendo que no se hará—, evidentemente son los responsables los que contestan; lo que se hace en la subdirección es marcar la tipología, asignarlo y hacer un seguimiento, asegurarse de que se responde en la medida de lo posible y sí que se contestan las tributarias. Todas las reclamaciones tributarias que recibe el Ayuntamiento de Madrid, las contesta directamente la subdirección en unos tiempos que son absolutamente increíbles, creo que son doce días de tiempo medio de respuesta, y se contestan todas, no ha habido una sola que se haya archivado sin respuesta. Con todas las demás, ipues claro que queda trabajo por hacer!, pero hay que reconocer una cosa: cuando llegamos al inicio de este mandato a ver los datos que había en las memorias pasadas, anteriores del sistema de sugerencias y reclamaciones, encontramos que no se facilitaba un dato, que eran las archivadas sin respuesta; es decir, aquellas reclamaciones que planteaban los ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, por lo que fuese, no contestaba, siquiera a ese ciudadano, tampoco quedaban recogidas en una estadística ni se daba cuentas a nadie, era como si no hubieran ocurrido: un agujero negro, se tragaba un número indeterminado de reclamaciones.

Yo creo que hay que poner en valor que eso es cosa del pasado; ahora todas las reclamaciones que entran, es más, se ha hecho un esfuerzo muy grande para que miles de comunicaciones que nos llegan de ciudadanos fuera del sistema de reclamaciones,— cuando me llega un *e-mail* a mí, cuando nos llega un escrito por cualquier vía—, se introducen manualmente por parte de la Oficina del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para que se pueda hacer el seguimiento de todo el proceso de expediente, y para que eso aporte también transparencia a esta comisión y eso también justifica el incremento en cerca de 2.500 reclamaciones nuevas que no es que antes no existieran y ahora existen, es que antes no se contabilizaban, antes a lo mejor ese *e-mail* se contestaba, a lo mejor no, y en cualquier caso no se sabía.

Bueno, solamente unos breves datos porque siempre nos ocurre lo mismo, con una memoria de 250 páginas, con un sistema tan complejo,

picoteamos datos de aquí y de allá. Las materias más relevantes, que han tenido un impacto mayor en el conjunto global del sistema han sido, en descensos y en ascensos, las siguientes: en descenso, limpieza, BiciMAD y APR, esa es la foto de lo que ha pasado en el 2017, que han bajado muy significativamente, un 40 %, las quejas, las reclamaciones sobre limpieza, que es el tema con mayor número de reclamaciones hasta el 17, que ha pasado al puesto tercero, ha dejado de ser el tema más reclamado; un cambio muy significativo porque no es lo mismo que baje un 40 % o que suba —como decía Begoña— un 42 % las reclamaciones por el IBI, pero ese dato si no hablamos de que son en total, en doce meses, 37 reclamaciones, no entendemos el impacto que eso puede significar en el conjunto del sistema y en la gestión, y a lo mejor parece como que hay una catástrofe en la Agencia Tributaria con el tema del IBI, y que a mí la verdad que me ha sorprendido mucho que haya solamente, en una cosa que nos duele mucho a los que tenemos que pagarlo cuando llega, que haya nada más que 37 reclamaciones en una ciudad de millones de viviendas, ¿no?, y un incremento de un 42 % no afecta en absoluto al sistema. De hecho las tributarias en su conjunto, las reclamaciones tributarias en el Ayuntamiento de Madrid en 2017 descienden un 8 %. Estoy diciendo datos de memoria, entonces es muy posible que me equivoque en muchos, pero descienden.

¿Y qué justifica el ascenso general del sistema? Las generales. Es decir, las que tienen que ver con los temas generales. ¿Y de eso qué es lo que ha subido? Aceras y calzadas, planeamiento y tratamiento de residuos. ¿Y cuáles son los motivos? Pues lógicamente aceras y calzadas y planeamiento viario, pues si os dais una vuelta por el centro, que es que está Madrid en obras, que la parálisis que parece que tenemos es incompatible con que está Gran Vía, Atocha..., vamos que varios hemos llegado tarde aquí, y que si vas por los barrios, pero especialmente en el Centro, te encuentras que está todo Madrid lleno de obras de las inversiones que estamos acometiendo.

Y tratamiento de residuos, ¿por qué? Pues porque se han implantado los nuevos contenedores, se están reemplazando contenedores domiciliarios por los otros, y eso evidentemente genera reclamaciones, ¡claro que sí! Es algo natural cuando se cambia la naturaleza o el sistema de funcionamiento básico en algo tan importante como los contenedores.

Pero ese incremento de las generales y en su conjunto, para ver si es muy grande o es muy pequeño, tenemos que compararlo con la serie histórica: ¿crecen mucho las reclamaciones? Bueno, crecen un 6 % este año. ¿Y ese dato es bueno o es malo? Pues es el segundo mejor de la historia, el segundo mejor; desde que existe el sistema de sugerencias y reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid es el segundo mejor. ¿Y será que a lo mejor los ciudadanos dejan de reclamar porque, como el Ayuntamiento no les hace caso, se han desanimado? Pues la única manera que tenemos —y voy terminando— de comprobar eso es comparándolo con las sugerencias y con las felicitaciones, que son los otros tipos de comunicaciones que llegan con este sistema, descenderían también; pues no, crecen el

triple de lo que crecen las reclamaciones, crecen el triple, un 16, un 17...

Bueno, no nos queda mucho tiempo y creo que no vamos a poder abordar...

El Presidente: Bueno, si Javier, técnicamente, quiere añadir muy brevemente para concluir la comparecencia...

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Sí, por dar respuesta a alguno de los aspectos más técnicos que se han comentado.

Los datos del empeoramiento de la encuesta están ahí y los hemos presentado; los microdatos están también para que el que quiera pueda hacer su propio análisis.

Evidentemente, nos preocupan y nos preocupan en el tema, que ya he señalado, de la claridad y la personalización, sobre todo, que ha habido un descenso con respecto al año anterior. Hemos tomado ya bastantes medidas para intentar mejorar, y esperamos que esto se vaya notando:

Hemos tenido reuniones para otros temas, pero específicamente se ha tratado este tema, con todas las unidades gestoras; en el año 2017 se tuvieron 57 reuniones.

Y, además, estamos teniendo unas sesiones formativas fuera del plan de formación del Ayuntamiento, donde también hay sesiones específicamente de sugerencias y reclamaciones, pero digamos unas jornadas de concienciación sobre el tema de claridad y personalización de las respuestas con todas las unidades gestoras del sistema; en total van a ser ocho sesiones, van a pasar muchos funcionarios, en las que estamos trabajando específicamente con el equipo que lleva el Proyecto de Lenguaje Claro en el Ayuntamiento para mejorar la personalización y las respuestas.

Un comentario con respecto al Samur Social porque es un ámbito con el que también hemos trabajado y que me duele especialmente que pueda salir con dudas con respecto a su gestión en esta comisión. Samur Social se enfrenta a problemas muy graves de la ciudad de Madrid, que generan quejas muy complejas, donde no solo interviene Samur Social, interviene Policía Municipal, interviene limpieza, etcétera. Samur Social ha hecho el esfuerzo de coordinar a todos los que intervienen en esas actuaciones, pero evidentemente son actuaciones que generan insatisfacción y que generan reclamaciones, pero yo, desde luego, quiero dejar claro nuestro agradecimiento por su implicación en su trabajo y específicamente en el tema de sugerencias y reclamaciones.

Otro aspecto que se ha mencionado, los contenedores y los baños. Tenemos reclamaciones de cuando no existen, tenemos reclamaciones de cuando se han puesto en un sitio, tenemos reclamaciones de cuando se han cambiado de sitio... En el tema de baños públicos, si le preguntáramos a la ciudadanía, seguramente no se pondrían en ningún sitio de Madrid. Yo, que estoy un poco más fuera de la política, creo que puedo decirlo; evidentemente es un tema

complejo, pero yo creo que este equipo ha hecho un esfuerzo y, evidentemente, ahí están los números, pero generan reclamaciones, no lo vamos a negar.

El Presidente: Javier.

El Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, **don Javier Moscoso del Prado Herrera:** Recogemos muchas cosas para mejorar al año que viene, por mucho que incrementemos la información; pero sí que me parece interesante que para el año que viene intentemos buscar algún sistema gráfico que pondere los crecimientos con el volumen, porque los crecimientos evidentemente a veces son muy importantes, pero siempre hay que matizarlo con el volumen de entrada, como ha señalado también algún miembro de la comisión.

Nada más y muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Pues vamos a pasar al siguiente punto del orden del día.

Tiene la palabra, señor 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 2017, 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 Secretario General: Muchas gracias, señor presidente.

Teniendo en cuenta lo que ha quedado reflejado en la Junta de Portavoces preliminar a esta comisión...

La Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** ¿Pero, no podemos concluir?

El Presidente: Sí, disculpa Federico.

Es que se han agotado los tiempos. Le he dado un poquitín de tiempo más a Javier, pero yo creo que para la siguiente Junta de Portavoces me lo pedís y lo acordamos entre todos, ¿vale?

Continúa, Federico.

El Secretario General: Sí. Decía que de conformidad con lo que se ha acordado en Junta de Portavoces, efectivamente, el acuerdo ha sido: someter directamente a votación el punto número 3 del orden del día por el que la comisión eleva al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la comisión correspondiente al año 2017, 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 2016/2289, de la proposición inicial registrada con el

número 2016/2246 en los términos obrantes en el expediente de esta comisión.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

¿Grupo Municipal Ciudadanos?

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

El Presidente: ¿Grupo Municipal Socialista?

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

El Presidente: ¿Grupo Municipal Popular?

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

El Presidente: ¿Grupo Ahora Madrid?

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

El Presidente: Queda, por lo tanto, aprobado por unanimidad y se elevará al Pleno.

(El señor Carmona Sancipriano pide la palabra).

Hay una petición de palabra. Sí.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Un ruego o una reclamación, pero sobre todo un ruego.

El Presidente: Reclame usted.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Con permiso del presidente de la comisión, pero hemos escuchado al concejal delegado, Pablo Soto, decir que hay 2.500 sugerencias y reclamaciones que antes no estaban ni ahora están. Sería bueno poder tener algún informe, si puede tenerse, donde podamos deflactar eso para no errar en la crítica o en el análisis, si es posible.

El Presidente: Muy bien. Pues así constará en acta y seguro que será leído con atención.

Pues feliz 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 2017, 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 dieciséis minutos).