

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 12 de diciembre de 2017

Número 1.700

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2018/132), ordinaria, celebrada el martes, 4 de diciembre 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 doña Ana María Román Martín.

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

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

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

* * * *

Se abre la sesión a las doce horas y veinticinco 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 8 de junio de 2018 (001/2018/051).

Página 3
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Miranda Esteban, el Sr. Carmona Sancipriano, la Sra. Martínez-Cubells Yraola y el Sr. Secretario.
– Votación y aprobación del acta.

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2018.

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

Finaliza la sesión a las trece horas y veintitrés minutos.

Página 12

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

El Presidente: Buenos días. Vamos a dar comienzo a esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Pedir disculpas por el retraso, que ha tenido que ver con un problema en la posibilidad de llegar a esta comisión de algún compañero de esta misma comisión.

Como siempre, agradecer la presencia de todos los funcionarios del área que hoy nos han querido acompañar y vamos a dar comienzo a esta sesión con el primer punto del orden del día.

Señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señor presidente.

Para su debida constancia en el acta en el *Diario de Sesiones*, señalar que celebramos una sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de Sugerencias y Reclamaciones, concretamente la sesión 2/2018/132 ordinaria convocada para hoy, precisamente para hoy, 4 de diciembre de 2018, a sus doce horas y quince minutos.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 8 de junio de 2018 (001/2018/051).

El Presidente: Gracias, Federico.

No se ha pedido palabra sobre el acta, así directamente pasamos a conocer la posición de voto de los grupos.

¿Grupo Municipal Ciudadanos?

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

El Presidente: ¿Grupo Municipal Socialista?

El Concejel 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?

A favor.

Queda, por lo tanto, aprobada por unanimidad.

El Secretario General: Así es.

El Presidente: Pasamos al siguiente punto del orden del día de esta comisión.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 8 de junio de 2018 (001/2018/051), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad, para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2018.

El Presidente: Muchas gracias, Federico.

Tiene la palabra para la primera parte de esta comparecencia el señor Javier Moscoso del Prado Herrera, director general de Transparencia.

Me voy a quitar de aquí para que podamos ver todos bien.

(Se proyectan unas diapositivas).

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

En este caso vamos a presentar la *Memoria del primer semestre del 2018*.

Como es habitual, hemos elaborado una memoria bastante completa de datos pero además hemos acompañado un resumen ejecutivo con la idea de facilitar el acceso a los principales datos.

También recordarles que en el directorio compartido en el que tienen documentación todos los miembros de la comisión, elaboramos un informe mensual en el que ya está disponible el informe del mes de octubre; es decir, en esos informes mensuales que hacemos vamos, evidentemente, un poco por delante de lo que son las comparecencias en las comisiones, presentando tanto el informe semestral de la primera parte del año como el informe anual.

Voy a referirme a datos que tienen las gráficas en los informes y a los principales aspectos centrándome en el tiempo que tengo.

En general, en el sistema, a nivel de entrada se ha producido un descenso de la entrada a nivel de ciudadano. Esta gráfica son las entradas de los ciudadanos independientemente de la posterior tramitación de los diferentes expedientes, y se observa un descenso del 3 % aunque en realidad esconde, detrás de eso hay dos diferentes realidades: un descenso más pronunciado de las generales, de las reclamaciones, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general del cuatro y pico, y un aumento de casi el 11 % de lo que son las reclamaciones tributarias, que veremos más adelante.

Si separamos por el tipo de expediente, es decir, lo que son sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, vemos que el descenso es algo mayor en lo que son sugerencias y felicitaciones, y un poco menor del 2,85 de lo que son las reclamaciones. El descenso medio es tres y pico; 2,85 lo que son las reclamaciones sin tener en cuenta las sugerencias y las felicitaciones.

Si analizamos después lo que hacemos con estas reclamaciones, el primer trabajo que hace el estupendo equipo de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es analizar si corresponden a varios temas las reclamaciones que presentaron los ciudadanos y si es necesario

separarlas por el nivel competencial que tienen, de las unidades que tienen que contestar. Este es un trabajo interesante, difícil, porque hay que distinguir a veces que el ciudadano se refiere a varios temas, pero hay que ver si realmente son sustanciales para la reclamación, para no producir el efecto de que le podemos contestar rápido y correctamente al tema menor que estaba reclamando y no al tema mayor que estaba reclamando. Pero en cualquier caso, hacemos el ejercicio y de este semestre hemos separado en 2.857 reclamaciones que han generado expedientes que tenían origen en otras reclamaciones de carácter múltiple.

Con este análisis, el descenso es un poco mayor, el descenso es del 4,09 %, es el descenso de las reclamaciones.

A nivel del canal de entrada, que yo creo que es un dato también interesante, siguen siendo muy relevante las entradas vía por el canal telemático, casi del 62 %. Hemos incluido aquí todo lo que son las entradas por correo electrónico, que en algún otro análisis no se incluía exactamente en este canal, pero para insistir que son muchas las posibilidades, no solo la web, que fue de los primeros procedimientos que el Ayuntamiento habilitó, de forma que se podía hacer perfectamente por el móvil, pero también hay dos cuentas de correo electrónico genérico por las que entran, no muy importante pero una serie de reclamaciones que consideramos también de carácter telemático.

Las de carácter telefónico son bastantes relevantes, el 26,39. Y a nivel presencial se produce un aumento porcentual con respecto al primer semestre del 2017, en el que pasamos del 10 % en 2017, en el primer semestre, al 11,48 en este semestre.

Buscando alguno de los motivos, hemos hecho un esfuerzo también, y se han colocado carteles en casi todas las instalaciones municipales o hemos intentado que fuera en todas las instalaciones municipales con servicio directo a la ciudadanía para facilitar la reclamación en el lugar donde se producía realmente la incidencia, la queja que originaba esa reclamación, de manera que eso, quizás, puede explicar el crecimiento de las reclamaciones de carácter presencial, la oportunidad o el conocimiento que ha tenido algún ciudadano de que podía poner la reclamación por algún servicio que no les estábamos dando en las condiciones que él consideraba.

A partir de ahora me voy a referir, luego me referiré a las de carácter tributario, me voy a referir a las reclamaciones de carácter general.

Una vez entran, seguimos haciendo un análisis desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, y uno de los temas que se ve es si realmente corresponde a una reclamación, no es una reclamación general, es una petición de información, o es una reclamación tributaria o es un procedimiento administrativo, etcétera. Es lo que llamamos el cambio de procedimiento. En otros casos, hacemos la contestación directa porque estamos nosotros en condiciones de poder hacerla. En otros casos se inadmiten, en el caso de que no hay información

suficiente o es una reclamación reiterada en poco tiempo del mismo ciudadano, exactamente igual a la anterior, o es una reclamación inapropiada. Pero en cualquier caso, en todos esos casos se contesta al ciudadano. No es que todo esto al final el ciudadano no tenga una respuesta por parte del Ayuntamiento, sino que se contesta.

Al final, las unidades gestoras han recibido en el primer semestre 34.000 entradas, de estas totales, de las cuales a su vez hacen un propio análisis: algunas de ellas van al sistema de Avisos Madrid porque la unidad gestora considera que lo más apropiado es que se resuelva porque es una incidencia en vía pública por este sistema, y, por otro lado, van también al sistema de atención a la ciudadanía de la Policía Municipal. Si vemos por unidades estos casos en los que derivan a otros sistemas, es muy importante en el caso de limpieza y en el caso de vía pública, incidencias en las que se están refiriendo a algo que hay que ir a solucionar y la forma más eficiente, creemos, que es que vayan al sistema de avisos.

Tienen también la evolución. El dato de las que han ido a avisos no es muy diferente a lo que ha habido otros semestres en los últimos cuatro años, incluso bastante menor al que hubo en el primer semestre del 2015.

Si vamos a las materias, es importante señalar que aunque siguen siendo la más importante los temas de medio ambiente, se produce un descenso bastante importante de este tipo de materias. Luego lo veremos con más detalle.

También se produce un descenso en la segunda submateria, en la segunda materia, que es la de movilidad, transporte y multas, y en otras estamos en una situación parecida.

En servicios sociales, en cultura, se produce un cierto aumento, pero hay que tener en cuenta también que es en volumen muchas menos reclamaciones que de las de otras materias. Lo veremos con mayor detalle.

Yo creo que este gráfico a nosotros nos resulta especialmente claro, que son las principales submaterias y su evolución en función a cómo se situaban en el semestre del año 2017.

Vemos claramente cómo hay algunas que aumentan. Se coloca en primer lugar el uso libre de instalaciones deportivas, no el uso de las clases deportivas sino el uso libre. En segundo lugar, la recogida de residuos; estas dos crecen con respecto al *ranking* del año anterior. En tercer lugar, está arbolado de alineación, que desciende, desciende un 15 % exactamente con respecto al primer semestre del 2017. Todo lo relativo al servicio de estacionamiento regulado, que desciende un 29 % con respecto al primer semestre del 2017 y desciende en el *ranking* al cuarto lugar. En quinto lugar, están todos los temas relativos a aceras y calzadas, que se sitúa en la misma posición en cuanto a importancia, pero hay un descenso del 15 % de las reclamaciones que han presentado los ciudadanos. Zonas verdes también se sitúa en la misma posición del *ranking*, pero con un descenso del 10 % con respecto al primer semestre del 2017. Limpieza, hay que señalar que pasa a la

séptima posición, estaba el año anterior en la cuarta posición y es un descenso del 28 % con respecto a las reclamaciones del primer semestre del 2017.

Y por ir a algunas que aparecen como nuevas, que yo creo que también es interesante, está el tema de transportes públicos, en las que haciendo un análisis de mayor detalle, en general se refieren a las reclamaciones que se produjeron con el servicio del taxi cuando se produjeron las huelgas con respecto a la situación o a la insatisfacción de la situación de los vehículos, de los VTC. Y también en bibliotecas aparece como una submateria nueva, que casi siempre van vinculadas a una instalación concreta donde se ha producido una incidencia concreta que ha originado bastantes reclamaciones de los usuarios, que en general se han ido solucionando pero que se reflejan en el sistema. En este caso, se detectan en concreto unas quejas bastante reiteradas en cuanto a la climatización o la climatización de una biblioteca en concreto, y esto hace que aparezca esta materia, esta submateria dentro del *ranking*.

Si vamos a las áreas de gobierno, a las unidades orgánicas, señalar que es lógico que sea el Área de Medio Ambiente y Movilidad, con el descenso que antes señalaba, pero sigue siendo la primera, y después se sitúan los distritos. Al igual que en el Área de Medio Ambiente y Movilidad hay un descenso importante, en el área de distritos se puede decir que hay un aumento, que veremos con un poco de mayor detalle. En Desarrollo Urbano Sostenible hay un descenso; en nuestra área, en Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, que van vinculadas generalmente a la atención a la ciudadanía en su gran mayoría, estamos más o menos igual, un poco por debajo del primer semestre del 2017.

En el informe tienen la información a nivel de unidad de centro directivo, es decir, cada dirección general cómo está con relación al primer semestre del año pasado.

Si vamos a los distritos, yo creo que aquí es justo reconocer que hay variaciones sustanciales, pero que también es razonable pensar que estas variaciones a veces se producen por situaciones puntuales. Hay distritos con un descenso muy importante con respecto al primer semestre del 2017, como es Moncloa-Aravaca, en el que ven la diferencia de 491 a 221, pero hay otros distritos donde se produce un aumento, es el caso de Villaverde, de 226 a 612. En el caso de Villaverde, va muy vinculada a una situación que se produjo en un centro de mayores, el de San Luciano, en el que, bueno, por unas obras, una serie de..., se cerró una sala que se usaba por el centro de mayores y originó una insatisfacción de los usuarios que generó muchas reclamaciones. Pero bueno, nuestra satisfacción es que este sistema también ayuda a que las soluciones, que a veces ya se han emprendido, se tomen con la importancia que muchas veces significa para los propios ciudadanos que están usando esas instalaciones.

En cuanto al estado de tramitación, también para nosotros, desde el punto de vista de los gestores, es muy importante. Se han contestado del primer semestre la mayor parte, más del 90 %. El número de

reclamaciones, felicitaciones o sugerencias que no se han contestado ha descendido muchísimo, de 3.528 en el primer semestre del 2017 a 1.600 en el primer semestre del 2018, cifra que para nosotros no es satisfactoria, también lo digo claramente. Estamos tomando todas las medidas por nuestra parte que podemos para evitar que ningún ciudadano se encuentre con una contestación sobre la reclamación que ha presentado a la ciudad de Madrid, al equipo municipal, al gobierno de la ciudad de Madrid.

En cuanto al tiempo medio, y ha salido exactamente el mismo tiempo medio que en el primer semestre del 2018, esta coincidencia nos ha sorprendido mucho y lo hemos revisado, pero bueno, es así y estamos en cuarenta y un días de media en las contestaciones. Para nosotros tiene mucho valor analizar porcentualmente cómo estamos contestando; y en veinte días o menos, que es un dato buenísimo, estamos contestando al 40 %; yo creo que está bastante bien. Tenemos que seguir mejorando en cualquier caso, pero es el mejor dato de la serie que tenemos en los últimos cuatro años. Y en el caso de contestación en menos de mes y medio estamos casi en el 64 %, que es el mejor dato también de los últimos cuatro años.

Paso ahora rápidamente a las reclamaciones tributarias, en las que se ha producido un aumento como antes he señalado. Prácticamente en este caso hay un cambio de procedimiento residual, son las reclamaciones tributarias, pero que no son tributarias realmente, que son reclamaciones de carácter general; se inadmiten en un porcentaje muy bajo y en general todas se contestan.

Se ha producido un aumento de casi el 12,5 % si tenemos en cuenta las reclamaciones tramitadas, no la entrada, o sea, algo mayor que el dato que les daba antes con la entrada, y en general, por ir rápidamente, se ha producido en un aspecto muy concreto, que es en la materia de tasas y precios públicos.

Si tuviéramos que buscar las submaterias que han originado estas mayores reclamaciones, ha sido el tema de la entrada en vigor de una de las ordenanzas fiscales, que ha planteado la obligatoriedad de la domiciliación del pago de cuotas periódicas por servicios deportivos. Esto, que es un cambio sustancial a la forma de pago que tenían muchos de los ciudadanos que usaban las instalaciones deportivas municipales, ha generado un número importante de ciudadanos insatisfechos que han reclamado al Ayuntamiento. Esta es la razón clara, aunque también hay que matizar que estamos hablando de números no demasiado importantes de reclamaciones, pero bueno, está claro que la evolución había que buscarla y el motivo creemos nosotros que es ese claramente.

En cuanto al estado de tramitación, se sigue haciendo un trabajo muy bueno por parte de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones. Ya saben que estas reclamaciones las contestamos nosotros directamente, no son como las demás en las que las contesta la unidad responsable, nosotros estamos coordinando, impulsando, etcétera... Pero, en este caso, nosotros pedimos informe a la Agencia Tributaria, a la Dirección General de Deportes o a los distritos en función de la materia, del impuesto,

de la tasa de la cual presenta la reclamación, pero contestamos nosotros en cualquier caso y se contesta casi al 93 %.

En cuanto al tiempo, también es muy bueno, estamos contestando en una media de dieciséis días, un poquito peor que en el primer semestre del 2017, que el dato fue excepcional, pero también quiero insistir que si analizáramos la calidad de las respuestas también estamos, yo creo, haciendo un esfuerzo de contestar cada vez mejor.

Y podría explicar también un poco el tema de por qué este aumento del tiempo dentro de que son tiempos fantásticos, y permitan que lo diga. Si vemos en relación a cuánto tardamos, el 81 % de los ciudadanos que presentan una reclamación tributaria al Ayuntamiento de Madrid reciben la contestación en veinte días o menos y casi el 87 %, en menos de mes y medio. Yo creo que estos datos son suficientemente explicativos de cuál es la situación.

Solo para terminar, por mi parte señalar que algunos de los trabajos que estamos haciendo y que les daremos cuenta en las siguientes comisiones y les facilitaremos en los espacios en los que les damos información, seguimos haciendo los informes mensuales, como les he señalado antes; yo creo que son muy interesantes y les animo a utilizarlos. Es un informe mensual que hacemos específicamente para esta comisión, pero además hacemos un informe semanal a la Junta de Gobierno para detectar cuál es el pulso de la ciudadanía en cuanto a la satisfacción con los servicios municipales semana a semana.

Hemos tenido en este semestre treinta y cuatro reuniones de coordinación con todos los centros directivos responsables de reclamaciones, para mejorar las contestaciones, para mejorar los tiempos de respuesta, y específicamente hemos trabajado muy intensamente en la calidad de la respuesta.

Saben que en la presentación anterior de la comisión, los datos de la encuesta daban que los ciudadanos no nos puntuaban con aprobado tanto ni la calidad ni la personalización ni la calidad de la respuesta, y hemos hecho seis jornadas de formación en las que han venido cerca de noventa gestores que contestan reclamaciones, solo con el objetivo de mejorar la calidad de la respuesta.

También hemos hecho un trabajo con el Instituto de Ingeniería del Conocimiento, de la Universidad Autónoma de Madrid, para analizar las respuestas del Ayuntamiento de Madrid utilizando técnicas de procesamiento del lenguaje natural, es decir, técnicas automáticas que permiten con cierta garantía, dado el desarrollo actual de la tecnología, poder detectar casos y áreas donde estamos contestando mejor para detectar buenas prácticas y áreas donde podemos estar contestando peor y tenemos que mejorar. Toda esta información se la iremos facilitando en los espacios tanto en el directorio compartido con el Portal de Transparencia y, por supuesto, los datos, los microdatos de la encuesta en el Portal de Datos Abiertos.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Javier.

Pues vamos a conocer, a continuación, la opinión de los grupos municipales. En primer lugar, Sofía Miranda Esteban por el Grupo Municipal Ciudadanos por tiempo de diez minutos.

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

En primer lugar, gracias señor Moscoso por la información que nos acaba de facilitar, por su explicación y por todos los datos. También me gustaría agradecer la labor de todos los empleados que permiten hacer posible que entre todos mejoremos los servicios municipales, las personas que como usted y que con usted trabajan a diario y todas aquellas que desde sus puestos de las juntas, Línea 010 y otras dependencias municipales, atienden a los madrileños; a todos ellos, muchas gracias, que es una labor no siempre reconocida y suficientemente valorada.

Antes de entrar a valorar los datos del primer semestre, querría que el director general pudiera profundizar en las razones del aumento del número de cambio de procedimiento en las altas, que se extienden a 1.872.

En relación a las consultas de carácter tributario, saber si este aumento, que ha sido realmente sustancial, como ha explicado, de las entradas a causa del cambio del sistema de pago de domiciliación de los precios de actividades en centros deportivos, si se ha adoptado algún tipo de medida para evitar esta conflictividad, si se lo han trasladado a alguna de las áreas. También me gustaría una explicación sobre el aumento del tiempo medio de resolución, que ha pasado de once días a dieciséis.

Y ya profundizando un poco más en la información, hemos observado que en este primer semestre de 2018 se aprecia una ligera reducción de las entradas en el sistema general y tributario respecto al año 2017, sin embargo se superan las cifras del 2016 y del 2015; las reclamaciones han descendido en periodo interanual un 3 %, pero en el periodo total han aumentado un 15.

Nos podrán decir que las felicitaciones en el mismo periodo interanual, a pesar de haber descendido un 5 %, han crecido un 45, pero no nos podemos engañar, el crecimiento del 15 % representa 4.100 quejas más de las que había en 2015; las felicitaciones en términos brutos solo suman 341, por cada nueva felicitación ha habido 12 quejas nuevas. Contentos y satisfechos creo que no nos podemos dar como gestores del Ayuntamiento de Madrid. Y las cuestiones que dan lugar a estas quejas siguen siendo las mismas, las que más afectan el día a día de los vecinos.

En Medio Ambiente hemos pasado del crecimiento desaforado en entradas de limpieza a sugerencias y reclamaciones por recogida de residuos, 1.661 a 2.058 y su tratamiento, de 213 a 362 en datos interanuales.

Respecto a Movilidad han bajado todas las entradas, salvo transportes públicos en los que las entradas han pasado de 301 a 601, prácticamente el

doble. Sí que ha hecho referencia a que se puede ligar la huelga de taxis que hubo con estas quejas. Me gustaría saber si ese aumento justo justo se concentra ahí o se puede valorar de otra manera.

También respecto a Vías y Espacios públicos han subido las entradas en mobiliario urbano, los pasos peatonales concretamente de 38 a 439, lo cual es bastante sugerente.

En Deportes, referente al uso de las instalaciones, otro año más que aumenta, de 2.090 a 2.293. Me gustaría saber si también se han reunido con el señor Odriozola o con la señora alcaldesa para poner estos datos sobre la mesa.

Servicios Sociales junto con Cultura es de las únicas que en cifras interanuales y totales tiene más entradas. Es preocupante el aumento de las entradas en centros de mayores, 516 de las 154 del mismo periodo del año anterior, y ha explicado el caso, por ejemplo, de Villaverde y me gustaría que profundizásemos un poco más en términos generales. También en atención primaria, las ayudas sociales, centros de día o teleasistencia. La única buena noticia que creo que nos tenemos que felicitar es la bajada de entradas por el Samur Social.

Referente a Atención a la Ciudadanía, que depende de este delegado, alguna reflexión le habrá generado el aumento de las entradas por el 010 o el propio sistema de sugerencias y reclamaciones.

En Cultura, que es otra de las áreas que dependen de la alcaldesa, también experimenta un aumento de las entradas respecto a 2017. Creo que también esto nos debería hacer reflexionar sobre la cultura en nuestra ciudad y en nuestros distritos.

A la vista de esta información que no se reporta de forma semestral y que es accesible a cada responsable del área, teniendo en cuenta que estas son las que han de dar respuesta a las reclamaciones de los madrileños, no entiendo las palabras de la señora alcaldesa del Pleno pasado, aludiendo a la información que se les facilitaba, porque una cosa es recepcionar una información y otra cosa es trabajar con la información. No sé si, señor Soto, le escuchan o le oyen y no le escuchan. Y la alcaldesa y la primera teniente de alcalde parecen estar a lo de Más Madrid que a lo de Madrid más necesita.

La señora alcaldesa y el resto de delegados, señor Soto, parecen ser ajenos a lo que a los madrileños más les preocupa, que es lo que no funciona adecuadamente. La cuestión no viene determinada por el carácter de sus compañeros, se trata más de una forma de gobernar. De nada sirve el trabajo que realizan las personas de la Dirección General de Transparencia de Línea Madrid si todo el caudal de información no se aprovecha.

Por eso, no debe de extrañar que aumenten las cifras de las reclamaciones al final de su mandato. ¿Realmente, señor delegado, estamos escuchando a la ciudadanía? El gobierno realiza constantes llamadas a una forma de participación determinada sobre los temas que les interesan con opciones bien limitadas, pero los madrileños, a través de Sugerencias y Reclamaciones, están diciéndonos a todos lo que

realmente preocupa, dónde se debe de actuar de manera prioritaria, y la verdad, me da la sensación de que no se hace mucho caso.

Me gustaría pedir al señor delegado, por tanto, que se emplee en implicar al resto del Gobierno de la ciudad en la solución de los problemas que son prioritarios para los vecinos. Esta es una vía clara de poder saber qué es lo que realmente importa.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Sofía.

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

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Muchas gracias, y mi agradecimiento acompaña a las felicitaciones para Javier Moscoso por la explicación dada en relación a este informe del primer semestre del año 2018, y a los funcionarios y trabajadores y empleados públicos que han colaborado en hacer un informe que yo creo que es el anticipo de un trabajo de *big data* que, como decía, hemos dicho en diversas comisiones. Trabajo de *big data* que sirve muy mucho al trabajo de los concejales en el Ayuntamiento de Madrid y que por eso el Grupo Municipal Socialista propuso en su momento que se creara un informe para las áreas y para los concejales delegados para que pudieran mejorar la función, la gestión que desarrollan, aunque también dijimos que este informe lo carga el diablo. Lo hemos dicho en todas las reuniones. Por cierto, el presidente de nuestra comisión me ha invitado a hacer algún aporte histórico, diablo, en cuya única ciudad —creen los madrileños— que tiene un monumento es en Madrid, en concreto en el Retiro. Pero ese no vota, y por lo tanto ni se queja, sobre todo desde mi punto de vista que soy más bien agnóstico.

(Rumores.-Risas).

El Presidente: Depende.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Antonio Miguel Carmona Sancipriano:** Bueno, depende, dice nuestro presidente.

El 78 % de las sugerencias y reclamaciones son reclamaciones, que son las que verdaderamente nos importan; las felicitaciones pues están bien, pero las que nos importan son las reclamaciones. Y las generales, que el 92 % sean generales y el 8 % sean tributarias, me importan sobre todo las generales aunque las tripas de las tributarias me resultan también interesantes.

Y me resulta muy interesante algo que yo no he preparado después de leer este informe, que es lo que nos ha expresado el director general.

Por ejemplo, que el incremento de las quejas y reclamaciones en las bibliotecas se deben fundamentalmente a la climatización, al aspecto de la climatización. Este dato es muy importante, no tanto porque yo lleve climatización en el Ayuntamiento de Madrid sino porque es muy importante pegarnos al terreno de cuáles son los aspectos que nos remiten a las quejas y reclamaciones en concreto. Es decir, hay

mucha más información, quiero decir, y lo digo como halago y como utilidad, en la cabeza de Javier Moscoso que en el informe genérico que nos presenta, incluido el desglose en submaterias. O por ejemplo, lo que ha dicho del centro de mayores que... Aquí se juntan dos cosas: el aumento de quejas y reclamaciones en el centro de mayores y el aumento de reclamaciones en Villaverde, que se debe a su vez al centro de mayores, que a su vez en el centro de mayores, en términos generales, aumentan. Es decir, es un cruce de datos utilísimo, señor concejal delegado, utilísimo. Esos dos ejemplos que ha puesto, que los estoy diciendo improvisando en relación a lo que usted ha dicho, me parece utilísimo para mejorar la gestión que hemos intentado implementar en esta comisión para que no sean solamente una cuestión de datos.

Porque decir: en el 2018 con respecto al 2017 ha disminuido un 4 % las sugerencias y reclamaciones pues es un dato que puede variar en el segundo semestre; con respecto al 16, un 3 %; con respecto al 15, un 12 %. Yo intento evitar, dada la bonhomía de esta comisión y sobre todo por el interés que suscita para la mejora de la gestión, utilizarlo políticamente en términos estrictamente políticos, pero sí utilizarlo políticamente para la mejora de la gestión del Ayuntamiento de Madrid.

La estructura viene a ser la misma: el 30 %, un tercio de las quejas, son de Medio Ambiente; en Movilidad, un 22 %; en Vías Públicas, un 11 % y en Deportes, un 10 %. Y si lo desgranamos en materias —miro a mi concejal de la izquierda porque es el responsable, de la Oposición— vemos también una disminución en Movilidad en cuanto a las sugerencias y reclamaciones del 18 % —voy a contar la parte positiva, en términos gruesos—; en Medio Ambiente, un 7 %; en Vías y Espacios Públicos, un 6 %. Pero ahora donde hay que tomar nota es en Servicios Sociales, donde curiosamente hemos tenido un Pleno donde los trabajadores de los servicios sociales de este Ayuntamiento se han quejado y coincide con un incremento de las reclamaciones en Servicios Sociales del 38 %; debe tomar buena nota doña Marta Higuera en relación a la gestión de los trabajadores de los servicios sociales y de la función de los servicios sociales en este Ayuntamiento de Madrid; o en Cultura debe tomar buena nota la alcaldesa de Madrid con el incremento del 19 %, como materia, no como submateria; o en Educación y Juventud, un 37 %; en Empleo, un 59 %.

Lo cuento rápido, y lo cuento rápido porque casi más como profesor de Economía me interesan muy poco estas líneas tan gruesas, me interesan más las líneas mucho más concretas, las submaterias. Pero lo hago con cierto complejo porque en la cabeza tiene el director general un desglose mucho mayor donde sabe por qué se incrementa. Por ejemplo: ¿por qué disminuyen las sugerencias y reclamaciones en limpieza urbana un 28 %? Deberíamos felicitarlos; o en el SER, un 29 %; en las multas, un 60 %. Probablemente aquí tengamos un problema estadístico porque puede haber menos multas, por lo tanto caen las reclamaciones; porque no se compara en función del número de multas sino en función de lo

que ha ocurrido el semestre anterior. Bueno, puede ser.

(El señor Soto Bravo realiza gestos con la cabeza).

El concejal delegado mueve la cabeza pero yo lo desconozco, desconozco cuáles son esas tripas que son utilísimas.

O en aceras cae un 15 %. Nuestra sensación es que las aceras están muy mal en la Villa de Madrid, pero que caigan un 15 % las sugerencias y reclamaciones tendrá una explicación; o en Policía Municipal, un 12 %; o en licencias urbanísticas, un 50 %, donde sí me consta que ha habido una mejora.

Sin embargo, en la submateria donde ha aumentado gravemente la situación ha sido en recogida de residuos, un 24 %; en transporte público, cien por cien, aquí tenemos un desglose interesantísimo que nos plantea don Javier Moscoso, donde podíamos elaborar un informe tan detallado como la información que tiene don Javier Moscoso en la cabeza, que dice don Javier: el transporte público aumenta un cien por cien —esto lo digo yo— el transporte público aumenta, pero se debe a una cuestión coyuntural, que son las VTC.

Sería muy interesante explicitar lo negro sobre blanco. Ya sé que es un trabajo de análisis, pero no solamente hemos conseguido que los datos que haya encima de la mesa, que es lo que yo llamo el *big data* en términos un poco más reducidos a hacer un informe político, que es lo que propusimos al concejal delegado, y el concejal delegado buenamente lo hizo para trasladar a las áreas dónde tienen que rectificar y mejorar su trabajo o felicitarlas para aquellas cuestiones que hayan hecho bien, pero debemos hacer un análisis más detallado.

Yo invito como propuesta, aunque nos quedan pocos meses en esta legislatura, para hacer ese análisis detallado a raíz de la idea que me ha suministrado don Javier Moscoso en términos de las VTC como responsable coyuntural del incremento del transporte público y de las sugerencias y reclamaciones en el transporte público o en instalaciones deportivas, un 10 %, que también lo ha citado.

Ahora bien, hay un incremento de las reclamaciones muy importante que no se puede deber a cuestiones coyunturales, como es el centro de mayores. En cuanto a las reclamaciones en los centros de mayores, un 235 % es para que tomemos muy buena nota, sobre todo si estamos hablando del Madrid de los Cuidados o de las bibliotecas, aunque también aquí hemos ido a desgranarlo concretamente. Cuando en las bibliotecas el incremento de sugerencias y reclamaciones es de un 40 %, pues evidentemente se incluye ahí una buena parte de la climatización que nos ha dicho Javier Moscoso. ¿Y en los colegios públicos? Un 324 % en los colegios públicos. Es decir, yo detecto problemas, problemas que por cierto se producen en una clara desviación típica y una varianza trascendental en los distritos.

Y yo no sé si eso se debe a cuestiones estadísticas, a cuestiones demográficas, a cuestiones sociales, a cuestiones de la estructura demográfica del

distrito o se debe a la mala gestión o buena gestión de los concejales. Por ejemplo, la señora Galcerán, que tengo aquí delante, del distrito de Moncloa. En el distrito de Moncloa disminuyen las sugerencias y reclamaciones un 58 %. Felicidades, señora Galcerán.

(Observaciones de la señora Galcerán Huguet).

Bueno, también. Ves, ya desgranamos los motivos

En Carabanchel, en Centro, en Chamberí, en Ciudad Lineal, en Puente de Vallecas aumentan un treinta y tantos por ciento. Pero me llama poderosamente la atención cómo el distrito de Salamanca aumenta un 196 % las sugerencias y reclamaciones. Entonces, seguro que hay algún motivo.

Estoy avanzando ya de lo que fue —y voy terminando—, lo que fue la primera comisión de esta legislatura, que fue más tosca en el mejor de los sentidos, más simplemente datos, la hemos evolucionado hacia algo político de hacer propuestas para la mejora, porque lo que nos une aquí a todos es la mejora de los ciudadanos, no una cuestión electoral. Y ahora añadido entrar en el detalle, y la idea me la ha dado usted, porque entramos en el detalle de por qué en Salamanca ha aumentado un 196 %. A lo mejor hay un solo motivo, puede ser un centro que ha disparado, o puede ser la mala gestión del señor Carmona, el de Ahora Madrid.

(Risas).

O en Villaverde. Ese 283 % de incremento en Villaverde de las reclamaciones ¿se debe a centros de mayores que nos dice don Javier Moscoso en esta sala? ¿Solo se debe al centro de mayores? Ojalá que sea solo el centro de mayores porque matábamos dos pájaros de un tiro: el incremento en centro de mayores y el incremento en Villaverde. Pero si es así, detectaríamos el principal motivo de los motivos. Los factores que incrementan las reclamaciones en nuestra ciudad, como en Tetuán un 55 %. Por eso detrás de los datos se esconden la pomenorización de los datos.

Con lo cual invito, igual que fue idea del Grupo Municipal Socialista, que compartimos y sobre todo por la acción del concejal delegado del Ayuntamiento de Madrid de hacer un informe político que hacemos anualmente, pues les apor to que desgranemos también esto que usted ha puesto como dos ejemplos y que yo no tenía preparado pero que me ha dado usted la idea —lo siento— de que podamos desgranar cuáles son los principales motivos más concretos por los cuales se incrementan, entre otras cosas porque podemos ser muchos más justos en la crítica con respecto a los concejales y mucho más duros en la crítica también con respecto a los concejales. Por eso, no hay que creer solo en lo que se dice. He dicho antes que Madrid era la única ciudad del mundo que tenía un monumento al diablo y es falso, Turín tiene otra; o he dicho que yo soy agnóstico pero tengo mis dudas, sobre todo últimamente, porque la altitud que tiene el monumento al diablo en Madrid es de 666 m, lo cual es para ponerse a dudar de los datos.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Antonio Miguel.

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

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

Me uno a las felicitaciones para usted y para todo su equipo que está aquí presente.

Desde el Grupo Municipal del Partido Popular valoramos muy positivamente este trabajo realizado y la exposición que nos hace el señor Moscoso de la documentación. A veces tenemos la sensación de que cuando los vecinos se quejan, las quejas las recibe su equipo y cuando se trata de felicitaciones, las recibe el Equipo de Gobierno. Por todo ello, nuestro reconocimiento a la labor y a aclaración de todos los datos que nos va a dar.

Y me gustaría, señor Moscoso, que nos aclarara determinadas cuestiones a la vista de lo que nos ha comentado. Empezaré por reclamaciones tributarias, ya que no hemos hablado de ello aquí.

La variación porcentual del primer trimestre del año 2015 con respecto al semestre en que gobernó el Partido Popular es de un 25 %, no de dos o tres, sino que la variación entre el 2015 y ahora es de un 25 % más. Las peticiones de información se han triplicado. ¿Nos podría decir a qué se debe? ¿Cuáles son las peticiones más destacadas? ¿Qué es exactamente lo que no entienden los madrileños?

Por otro lado, el porcentaje, como usted bien dice, se dispara, nos ha explicado en las tasas de instalaciones deportivas. Con Ahora Madrid hay 465 quejas, 1.500 de quejas más. No creo que sea para estar muy contentos, y usted nos ha dado una explicación que es la obligatoriedad de la domiciliación de este pago. Es un cambio que es sustancial y que usted lo ha definido así, ¿pero nos podría dar más detalles, más ejemplos concretos? ¿Qué es lo que no quiere el ciudadano? ¿Que ve complicada la domiciliación o que le molesta que sea obligatorio? Nos gustaría saber por qué hay esa resistencia y que se traduce en una queja.

También me gustaría que nos aclarara los motivos de por qué ustedes creen que han podido descender las reclamaciones por vía telefónica y paralelamente han aumentado las reclamaciones que hacen los ciudadanos de forma presencial. Usted nos ha hablado de una campaña —creo que le he entendido—, una campaña de carteles que han puesto en las dependencias, pero no entendemos muy bien por qué está habiendo este cambio. ¿Puede ser que suena el teléfono y te ponen la llamada en espera «todos nuestros agentes están ocupados», y el ciudadano se desespera y acaba por ir presencialmente a la oficina para que le atiendan? Si es por esa razón habría que corregirlo y tenerlo claro.

Nuestro grupo municipal ha recibido quejas de los ciudadanos transmitiendo lo mal que funcionan algunas oficinas de Línea Madrid, porque algunas han estado cerradas durante semanas, en otras hay aglomeraciones.

Y en materia de atención al contribuyente, que es una de las submaterias que ha tenido una subida más constante y significativa a lo largo del semestre 2015 y 2018, nos gustaría saber y que nos detallara por qué se producen las quejas: porque hay colas excesivas, porque hay quejas en la recepción de la información. O sea, más detalle.

De igual forma, en notificaciones de impuestos, concretamente en el de vehículos de tracción mecánica, un 28 % y en liquidaciones, un 19 % de subida. ¿Tienen información de por qué se debe, a qué se debe esta reclamación? También hay en devoluciones, en general, de todos los tributos.

En la presentación telemática la subida es más que notable, un 950 % con respecto al último gobierno del Partido Popular. ¿Nos podría aclarar más este dato?

Y ya entrando en las reclamaciones generales, ya se ha hablado aquí pero lo repetiré porque es importante, la subida de un 30 % en Medio Ambiente, que *grosso modo* la submatría, como usted ha dicho, es de recogida de residuos. Aquí sí que me gustaría entrar en los informes que elaboran para las áreas y que discuten en la Junta de Gobierno. ¿Qué política tiene pensada el Equipo de Ahora Madrid para evitar esta tendencia que va a más? Ustedes y la alcaldesa dicen que Madrid está limpio, pero por los datos que nos traen aquí pues los ciudadanos no deben de pensar lo mismo.

Nos preocupa la materia del arbolado en alineación. Los ciudadanos se quejan de que las podas se hacen mal, que se plantan especies que no se consideran adecuadas. Pues le digo lo mismo, señor Soto: esos informes que usted elabora para el área, aparte de remitirlos a las áreas y estudiarlos en la Junta de Gobierno, ¿dan algún resultado, se cambian las políticas? Hay un 105 % más de reclamaciones que en la época del Partido Popular.

En transporte público también hemos hablado aquí, y sí que me gustaría, como ha dicho el señor Carmona, saber exactamente qué es lo que está pasando con el transporte público. Yo le pondría un ejemplo: la mala sincronización de los autobuses de la línea 1 y de la línea 2 es un ejemplo que lo vivimos todos los días. Usted ha hablado de que ha coincidido con la huelga de taxis y con el problema de las VTC, pero sí que nos gustaría saber si es concretamente eso o hay más razones, porque nosotros creemos que hay más motivos.

Los pasos de peatones, hay un aumento considerable de quejas, también se ha dicho aquí, 439 quejas. Ocupaciones en la vía pública, que no se entiende qué problema plantean las ocupaciones en la vía pública para que hayan subido las quejas tan considerablemente. Igualmente, los agentes de movilidad. El uso libre de instalaciones deportivas, que usted lo ha destacado, ¿pero por qué? ¿Porque faltan las canastas? ¿Porque no están bien acondicionadas? ¿Porque están vandalizadas? ¿Por qué? ¿Qué es lo que pasa exactamente con las instalaciones deportivas? Yo, si me preguntan lo que pasa en Chamartín, se lo diría porque yo las veo, las conozco.

Y por otra parte, le diría, señor Soto, un dato que me parece que es muy relevante, que es lo que se ha hablado aquí de los centros de servicios sociales, y en concreto de los centros de mayores y las quejas que han aumentado. Y aquí sí que me gustaría que hiciéramos un especial esfuerzo en saber si es un caso puntual como usted dice en unos centros de mayores o hay algo más profundo detrás, porque a lo mejor las políticas con respecto a las personas mayores de esta ciudad no se están llevando correctamente.

Lo mismo pasa en las escuelas, que hay que ver si es un dato de una escuela en concreto o de varias escuelas. Y en las bibliotecas, que usted ha hablado de un problema de calefacción en una biblioteca en concreto, pues me gustaría saber si es efectivamente eso o es un síntoma más de que algo no está funcionando en el Área de Cultura.

De los distritos ya hemos hablado. No se entiende muy bien por qué unos mejoran y otros empeoran tan drásticamente. Me llama especialmente la atención las reclamaciones en Villaverde, 171 %; en Salamanca, en Tetuán, en Villa y en Puente de Vallecas.

Y con respecto a los tiempos medios de reclamación de respuesta el plazo ha aumentado, desde el 2015 es de 41,34 días y, como usted ha dicho, curiosamente no ha habido variación respecto al mismo semestre del año pasado, exactamente el mismo porcentaje.

¿Qué es lo que ocurre? A lo mejor aquí lo veis un problema de falta de personal, a lo mejor lo tienen detectado así. Hemos visto en el Plan de Memoria el Plan de Formación de los Empleados del que usted nos ha hablado, nos ha dicho que ha habido muchas jornadas de formación, pues suponemos que estas jornadas estarán dando sus frutos y en los próximos meses habremos mejorado en los tiempos de respuesta porque para eso eran las jornadas, para mejorar el trabajo de los empleados.

En definitiva, señor Soto, nosotros creemos que después de estos cuatro años estamos en una ciudad peor, y con estos datos en la mano no me canso de decírselo, señor Soto. Estos son los datos, son los hechos y su discurso seguro que va a ser otro, pero es como si nos entregaran dos documentos diferentes: uno, la realidad de Madrid y otro, la realidad del mundo de Ahora Madrid.

Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, Isabel.

Para cerrar la comparecencia el delegado del área. Pablo Soto tiene la palabra por tiempo de diez 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:** Bueno, vamos a ver, nosotros hacemos un esfuerzo, sobre todo el equipo de la subdirección, que aprovecho para felicitar por el trabajo no solo con esta memoria sino en el día a día. Ayer mismo tuvimos una reunión con unos técnicos de la Universidad Autónoma de Madrid, que han hecho un trabajo excepcional, y la verdad que la calidad del

trabajo que se puede llegar a hacer con este equipo, cada vez que conseguimos los objetivos veo un horizonte nuevo, y ahora estamos pensando en cómo utilizar técnicas de análisis de lenguaje natural para poder conocer, antes de enviar una contestación a un ciudadano o ciudadana poder conocer cómo previsiblemente valoraría ese ciudadano y ciudadana esa respuesta en cuanto a satisfacción, en cuanto a la calidad de la respuesta, la personalización, la claridad. O sea, que queda todavía trabajo por hacer aunque también les digo que, sin duda, el cambio que se ha visto en este Ayuntamiento, en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en este mandato es muy significativo: ha habido cambios en todo el sistema de gestión y en cómo afectan las reclamaciones cuando los ciudadanos las ponen en el Ayuntamiento y qué ocurre después cuando el ciudadano se despidió de ese escrito, de esas frases.

Lo que me sorprende es que con el esfuerzo de transparencia que estamos haciendo tan importante... Quiero recordarles que tienen ustedes acceso a todas y cada una de las reclamaciones, y a veces parece que navegan en un mar de dudas que se resolvería si cumplieren con su labor; tienen todas las herramientas a su disposición, solo necesitan dedicar tiempo y esfuerzo. Pero además me sorprende cuando, más allá de los discursos del Pleno, pues hoy hemos desayunado con una noticia en un medio que es *Okdiario*, bueno, una página web que es *Okdiario*, que decía que se disparan las reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, el mismo día que venimos a discutir en comisión el primer informe semestral de toda la serie histórica en el que hay una bajada. Bueno, creo que en esto del derecho a la información —que la libertad de prensa fundamentalmente es un derecho civil de la ciudadanía de acceder a la información— tenemos todos responsabilidad, y en ese medio se citaba a la portavoz del Partido Popular. Yo no le voy a exigir a ese medio —que al final se debe a sus accionistas— que cumpla un código deontológico, me gustaría, creo que los medios tienen una función social que es informar a la gente y hubiera estado muy bien que nos llamara a nosotros para poder contrastar los datos, pero no se lo puedo exigir, pero yo creo que sí que nos podemos exigir entre nosotros ser fieles a la información. Aunque gestione el adversario, si las cifras de gestión son positivas hay que reconocerlas. ¿Una bajada del 3 % en el sistema de sugerencias y reclamaciones interanual es buena? Pues debe serlo porque es la primera vez en la historia en la que no hay un aumento significativo de un año a otro.

Y además, si acudimos a los datos pues precisamente es en los temas más conflictivos, en los temas que puede ser limpieza —una bajada del 28 % en las reclamaciones de limpieza—, aceras y calzadas —un 15 %—, los temas en los que más se venía reclamando: zonas verdes; BiciMAD, que acumulaba ya una bajada del 50 % de reclamaciones desde su remunicipalización y a esto se le suma este año otro 8 % de bajada; APR, arbolado, el SER. Es decir, yo creo que se puede decir objetivamente que la evolución en la gestión de los principales problemas de la ciudadanía en este informe se revela absolutamente positiva.

¿Cuáles son los datos que podemos señalar como negativos?, porque claro que sí que los hay. Pues las reclamaciones en recogida de residuos, y fundamentalmente tienen que ver con la introducción de los nuevos contenedores. En aquellos lugares del informe donde se revelan algunos datos negativos, insisto que tienen ustedes acceso a todas las reclamaciones para hacer ese trabajo, pero hemos hecho un esfuerzo muy importante en analizar... Yo leo todas las semanas muchísimas reclamaciones, pero es que aquí el equipo, es que se las lee todas y cada una tratando de entender qué es lo que está pasando en cada uno de los casos.

Y en este informe, si van a la página 99, por ejemplo, se habla de las reclamaciones en los servicios de transporte público, y se ha hecho el trabajo de analizar los datos positivos y los negativos y hacer un breve resumen, y se habla de que en lo que respecta al incremento en la submateria transportes públicos tuvo una incidencia notable la huelga del taxi. Y eso es, eso es el trabajo que hace la subdirección de digerir y masticar todas esas reclamaciones para ponerlo en una frasecita ya en el informe, que ya más no pueden hacer. Es que ya a más no podemos llegar. Si luego nos preguntan si es por la EMT o si es por la línea 1, pues ya es que no sabemos ni cómo responder.

En todos y cada uno de los casos donde hay datos negativos, y estamos hablando, les voy a poner tres ejemplos: centros municipales de mayores —que hemos venido hablando a lo largo de toda la sesión—, colegios públicos y bibliotecas. En todos esos casos es relativamente fácil ver —viene recogido en el informe pero además con una lectura de algunas reclamaciones—, enseguida se ve qué es lo que ocurre: que ha habido una actuación concreta, un problema concreto; algo ha sucedido que ha generado muchas reclamaciones en un momento concreto.

Vamos a ir desgranándolos para entender efectivamente esto, qué ha pasado y cómo se ha resuelto o qué ha sucedido.

En el caso de los centros de mayores. Efectivamente, y tiene relación también con lo de Villaverde, es un problema concreto en un centro de mayores: Centro de Mayores San Luciano, del distrito Villaverde. Se ponen en marcha unas obras de acondicionamiento, unas obras de mejora en ese centro y unos espacios que quedan inhabilitados temporalmente por esas obras en las que se venían realizando actividades. Se detecta muchas veces al mismo tiempo casi por los distritos o por las áreas el problema que por la subdirección; y muchas veces, o nos pregunta el distrito o el área si está habiendo reclamaciones, o nosotros mismos damos la alerta, pero en cualquier caso este doble sistema y esta interlocución que hay permite que haya una reacción muy rápida. Y en este caso se respondió con mucha rapidez. Se hizo una reunión con todos los afectados y se les dio explicaciones, y además se les dieron unas zonas alternativas para poder realizar esas actividades en ese mismo distrito, y además se puso especial atención y se consiguió supervisar que todo ese proceso fuese satisfactorio, y las obras concluyeron en plazo y mejoraron este centro ¿no?

En la categoría colegios públicos, pues lo mismo. Toda la subida se puede justificar si se elimina una sola incidencia que ha habido, que ha sido en el Colegio Público Tirso de Molina. Además en muchos de estos casos vemos que las reclamaciones son a veces la misma reclamación puesta por muchas personas, es el mismo texto; o sea, que perciben que si hacen mucha fuerza con este sistema pueden tocar algún tipo de campana, aunque no sepan exactamente cuál es, y eso se solucione; a veces incluso es la misma reclamación que viene con muchas firmas, con hojas de firmas. Y esto creo que es algo muy bueno y hay que felicitar a la subdirección general porque, que la ciudadanía perciba esto como una herramienta útil para que se detecten sus problemas, es fabuloso.

Y en este caso concreto pues, efectivamente, los padres y madres de ese colegio, había quejas recibidas con motivo de la reducción del personal de la conserjería de este centro, y la reacción fue atender este tema, reunirse con los padres y madres, y volver a aumentar la dotación.

En bibliotecas. Muchas de las reclamaciones históricas en bibliotecas tienen que ver con solicitar mejoras en las propias bibliotecas. Claro, en el momento que se hacen las obras ha habido un incremento importante de reclamaciones que tienen que ver con las molestias que producen esas obras, y se ve muy claro, pero que vienen a resolver en el momento que finalizan las obras; con la mejora de esas bibliotecas vienen a resolver el registro histórico que tienen de reclamaciones por esos problemas de climatización, fundamentalmente.

Se me ocurren otros casos, pero es muy significativo, nos hemos referido varias veces al de la domiciliación, y el motivo es que antes la gente podía pagar en taquilla, y esto es una ordenanza, fue aprobado en el Pleno, y por eso también es un poco más difícil de corregir este tipo de situaciones, pero la gente, pues bueno, cuando va a la taquilla ve que no puede si no lleva el número de cuenta del banco, tiene que volverse a casa, y a lo mejor iba con el bañador, pues claro, es que eso genera molestias, la gente se va adaptando pero es que realmente es una molestia.

Si abstraemos del informe esas reclamaciones veremos que las cifras serían mucho mejores. Pero lo importante no es que no haya reclamaciones de ningún tipo, sino que lo importante es que ocurra lo que está ocurriendo, que es que cuando haya un caso concreto de una disfunción en algún tipo de servicio municipal, las personas pongan reclamaciones y el Ayuntamiento, con transparencia, le dé acceso a la Oposición para que pueda hacer esa labor de control al Gobierno e informe también lo más rápido posible a los órganos que se encargan de la gestión de esos servicios, y sobre todo que se reaccione y se resuelvan los problemas. Eso es lo que hemos venido haciendo desde el año 2015 y cada vez lo hacemos mejor, cada vez tenemos los sistemas de sugerencias y reclamaciones más finos, y el resultado pues finalmente es ese, que ya por primera vez se ve un descenso en las reclamaciones. Vamos a ver si la cifra anual lo corrobora, es posible que no, es posible que no, porque cada vez que hay un gran cambio en algún servicio público hay un incremento, y Madrid Central seguro que va a generar reclamaciones...

El Presidente: Pablo.

El Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto y Concejales del Grupo Municipal Ahora Madrid, **don Pablo Soto Bravo:** ..., pero vamos por la buena línea.

Gracias.

El Presidente: Muy bien. Pues muchas gracias por la intervención y a todos por la participación.

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

* * * * *

El Presidente: Se levanta la sesión.

(Finaliza la sesión a las trece horas y veintitrés minutos).