

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 30 de octubre de 2019

Número 1.801

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2019/072), ordinaria, celebrada el viernes, 18 de octubre de 2019

Presidencia de D.ª Loreto Sordo Ruiz

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Loreto Sordo Ruiz.

Secretario de la Comisión en funciones: don Javier Ordóñez Ramos.

Concejales que asisten a la sesión como miembros de la Comisión, titulares o suplentes:

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña Marta Gómez Lahoz, don Félix López-Rey Gómez, don Ignacio Murgui Parra, y doña Carolina Pulido Castro.

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: doña Blanca Pinedo Texidor, don Francisco Javier Ramírez Caro y doña Loreto Sordo Ruiz.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanos: doña Concepción Chapa Monteagudo, doña Sofía Miranda Esteban y doña Silvia Saavedra Ibarrondo.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Pedro Barrero Cuadrado y doña Mar Espinar Mesa-Moles.

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal.

* * * *

Se abre la sesión a las once horas y diez minutos.

Página 3

– Intervenciones de la Sra. Presidenta y el Sr. Secretario de la Comisión en funciones.

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 5 de julio de 2019, constitutiva, (001/2019/055).

Página 3

– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Saavedra Ibarrondo, la Sra. Espinar Mesa-Moles, el Sr. Ramírez Caro, la Sra. Gómez Lahoz, el Sr. Martínez Vidal y el Sr. Secretario de la Comisión en funciones.

– Votación y aprobación del acta.

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia, para presentar la memoria anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2018.

Página	3
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Relaño Sánchez, el Sr. Martínez Vidal, el Sr. López-Rey, la Sra. Espinar Mesa-Moles, la Sra. Gómez Morante y la Sra. Saavedra Ibarrodo.	

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 2018, 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 nº 2016/8002246.

Página	12
– Intervenciones del Sr. Secretario de la Comisión en funciones, la Sra. Presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Espinar Mesa-Moles, la Sra. Gómez Lahoz, la Sra. Saavedra Ibarrodo y el Sr. Ramírez Caro.	
– Votación y aprobación de la propuesta.	

Finaliza la sesión a las doce horas y cinco minutos.	
Página	13

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

La Presidenta: Buenos días y bienvenidos a todos a esta primera Comisión Permanente Especial de Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Le cedo la palabra al secretario que va a dar lectura al primer punto.

El Secretario de la Comisión en funciones: Buenos días.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 5 de julio de 2019, constitutiva, (001/2019/055).

La Presidenta: Procedemos a la votación del acta.

¿Grupo Ciudadanos?

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** La aprobación del acta, ¿no?

La Presidenta: Sí.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo PSOE Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María del Mar Espinar Mesa-Moles:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo PP?

El Presidente de los Distritos de Chamberí y Fuencarral-El Pardo y Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Francisco Javier Ramírez Caro:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Ahora Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Marta Gómez Lahoz:** Más Madrid.

La Presidenta: ¡Ay, perdón! Pues aquí pone Ahora Madrid, hay que cambiarlo. Más Madrid, perdón.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Marta Gómez Lahoz:** A favor.

La Presidenta: Perfecto.

Pues doy la palabra al secretario.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Muchas gracias.

VOX también tiene voto, ¿o no?

La Presidenta: Perdón.

Nos hemos lucido hoy aquí.

El Secretario de la Comisión en funciones:

Sí.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Sin que sirva de precedente, a favor.

(Rumores)

La Presidenta: Doy la palabra al secretario.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 5 de julio de 2019, constitutiva (001/2019/055), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia, para presentar la memoria anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2018.

La Presidenta: Damos la palabra al director general de Transparencia, Antonio María Relaño Sánchez por un tiempo de diez minutos.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Buenos días.

Tenemos elaborada una presentación...

(Se proyectan unas diapositivas).

Hemos preparado una presentación que tiene por objeto explicar lo que ha sido precisamente este último año, explicando también la mecánica en cómo se ha ido gestionando habitualmente el servicio de sugerencias y reclamaciones.

Esta primera diapositiva que pueden ver tiene por objeto, es la entrada inicial de las sugerencias y reclamaciones generales y tributarias. Se distingue aquí, todavía, luego veremos con más detalle la distinción entre las generales y las tributarias, pero es para tener en cuenta el inicio, cuántas son. Como pueden ver allí, se llega a un número total de 87.851; esa es la entrada inicial. Esta entrada inicial, como pueden ver aquí, el número de solicitudes que han sido presentadas por la ciudadanía. Se pueden haber utilizado distintos mecanismos, distintos canales de acceso, como puede ser el canal telemático, correos electrónicos, el canal telefónico... Esa es una parte de las que entran al global. Después, tenemos también las que la Subdirección General de Calidad y Evaluación realiza por medio de altas manuales. Sumando las dos, el resultado de todo este proceso es que el año 2018 la entrada inicial ascendió a 87.851, que a su vez se desglosan en 82.387 sugerencias y reclamaciones generales y 5.464 sugerencias y reclamaciones tributarias. Esta diferencia luego más adelante la desarrollaremos y explicaremos cuál es, realmente, las diferencias entre ambas.

Estos datos que acabo de leer con respecto al año 2017 suponen que se ha producido, en global, una mayor entrada, que asciende a 4.239 solicitudes, desglosadas a su vez en 3.911 sugerencias y reclamaciones generales y 328 sugerencias tributarias. En definitiva, en estos cuatro años se ha producido un aumento del 14 %.

En cuanto a esta segunda que la tienen ahí presentada, esa diapositiva, aquí como ven se desglosan los datos por tipo de sugerencia y reclamación. Entonces, en los datos por tipo de sugerencia y reclamación vemos que se distinguen, principalmente, el mayor aporte lo constituyen las reclamaciones, que tienen unos valores porcentuales muy superiores al resto. Normalmente, el empleo de este canal, lo habitual es utilizarlo para presentar reclamaciones y lo mismo sucede, a su vez, sean generales o tributarias; entonces, en las primeras asciende a 64.024 y en las segundas a 4.398.

En segundo lugar, junto a las reclamaciones, tenemos lo que son las sugerencias. Es el segundo gran aporte, pero a mucha distancia del primero porque, como digo, las reclamaciones constituyen el ítem principal de este servicio. Entonces, nuevamente las sugerencias, a su vez, pueden ser sugerencias que se incluyan en el servicio de lo que hemos denominado como generales o las que se refieren a las tributarias. Bien, pues entonces en el primer caso, en las generales, se incrementan en un 19 % y en el segundo en un 5 %.

Finalmente, otro de los elementos importantes lo constituyen las felicitaciones. Las felicitaciones son las menos, un 3 % se ha incrementado, y se distinguen en lo que son las generales, 2.501, generales, 110 tributarias.

Finalmente, las peticiones de información. Estas peticiones de información también cursan por este canal, pero deben distinguirse de las anteriores. Y las peticiones de información, de carácter tributario, son las que se incluyen aquí, fueron las que entraron en el sistema en una cantidad de 685, lo que supone un incremento respecto al ejercicio anterior del 13 %.

Finalmente entonces, lo que podemos concluir del análisis interanual del año 2017 y 2018, como pueden ver ahí, es que se incrementaron un 6 % las reclamaciones, un 20 % las felicitaciones y un 39 % las peticiones de información.

Esta tercera diapositiva que tienen ahí —voy a tratar de abreviar un poco para poder aprovechar los diez minutos y ser lo más ilustrativo posible—, como ven, aquí se refiere a lo que es la tramitación. Entonces, la tramitación de las sugerencias y reclamaciones generales se caracteriza, que es realmente lo más importante quizá de este dato, porque tiene un modelo de gestión descentralizado. Es decir, en este caso colabora el servicio de sugerencias y reclamaciones con las unidades gestoras que en el año 2018 ascendían a 75.

La principal tarea que desarrolla en este caso el departamento es la de realizar los procesos de división de solicitudes iniciales, que se trata de sugerencias y reclamaciones que contienen un carácter o se define como carácter múltiple porque con una sola reclamación o con una sola sugerencia, realmente lo que se está realizando es en varias cuestiones o varios aspectos, en distintas materias. Entonces, esto acaba traduciéndose en que se desglosa y da lugar a tantas como son las materias a las que se refiere, esto a su vez entonces genera un incremento, pero está ahí reflejado.

Por otro lado están las tributarias y estas, a diferencia de las generales, tienen por objeto cuestiones netamente tributarias pero el matiz es que, a diferencia del anterior que es descentralizado, esta es netamente centralizado e integral, es decir, en el propio departamento se reciben las solicitudes, se solicita informe en su caso, aunque en algunos casos estas sugerencias el informe que requerirían ya lo conoce el departamento y lo puede adelantar, y finalmente se contesta a la ciudadanía.

El número total de solicitudes incorporadas al sistema de sugerencias y reclamaciones en el año 2018 fue, con estos datos que les he dado, de 95.745, lo que supone un incremento del 5,2 % respecto al año 2017.

La cuarta diapositiva que pueden ver hace referencia a la entrada total. Aquí el análisis que pueden ver ahí es una división atendiendo al canal de entrada, es decir, el medio que emplea el ciudadano cuando decide utilizar el servicio de sugerencias y reclamaciones. Es importante destacar, el dato quizá más relevante es que el telemático es el más utilizado, el telemático recoge el 65 % de las entradas que se han producido, hay un formulario en línea que existe en la página web y que por su facilidad, y que ya la ciudadanía está muy habituada a este tipo de medios, es el que más se utiliza; evita o te ayuda a prescindir, el depender de una llamada telefónica que te puede poner en espera, al final la gente es lo que más utiliza y es el que más volumen aporta el sistema.

El resto son el telefónico, el presencial y el correo postal. Aquí hay un dato importante, relevante, que puede servir para las líneas que se adopten a futuro, que es: en relación al telefónico, el telefónico supuso el 25 %, si lo comparamos con el telemático, que es del 65 %, se ve una enorme diferencia. Pero lo importante de verdad es que este canal telefónico no va más que disminuyendo en la serie comparada a lo largo del tiempo, lo que evidencia que es que las nuevas tecnologías cada vez más van sustituyendo al telefónico.

Sin embargo, hay una cuestión: cuando nos vamos al análisis de las sugerencias y reclamaciones tributarias, es que en las tributarias el elemento presencial, es decir, el acudir físicamente a presentar o formularla es mayor y se mantienen además en el tiempo, y esto es debido, o podemos pensar que es debido a que la complejidad de las sugerencias tributarias y de las reclamaciones que se puedan formular, la complejidad invita al ciudadano a acudir, a recibir una ayuda que seguramente en el canal telemático todo lo que tiene de comodidad, lo resta en ayuda y fiabilidad y explicación.

La quinta diapositiva es referida a la tramitación. Como pueden ver ahí, hay una entrada inicial que luego ahí, en esa diapositiva, pueden ver que refiere a lo que es la función de la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

Tiene una entrada total, ahí lo ven, que asciende, juntando o sumando la entrada inicial y las altas múltiples, que son estas que les he mencionado, que se desglosan a su vez en tantas como asuntos o materias plantean, en 90.281.

De todas estas que entran, la Subdirección General de Calidad y Evaluación se encarga de ese otro cuadro que tienen a la derecha, que son una serie de circunstancias que inciden finalmente en el número de 77.000 que abordan las unidades gestoras. Actuaciones como: cambio de procedimiento, contestación directa, las de carácter múltiple, las no admitidas... Aquí quiero hacer una precisión — seguramente muchos de ustedes ya lo sepan, pero, bueno, lo hacemos—: las no admitidas no es simplemente que se diga que no y no se contestan, sino que las no admitidas implican también contestar. Entonces, aunque vean ahí una de no admisión, esa no admisión implica una contestación.

Ejemplos de las que no se admiten, por ejemplo: pues cuando una de las sugerencias que se recibe se refiere a una competencia de otra Administración pública; por ejemplo, el estado de las vías, el uso del metro, el estado de las instalaciones del metro... Esa no se admite porque no es de competencia municipal.

Otros casos, por ejemplo, las que no tienen datos mínimos que permitan contestar la pregunta. Imaginemos una genérica de «que esté todo más limpio», ¿no? Pues eso impide una contestación.

Los insultos tampoco se admiten, que también se producen, efectivamente.

Y finalmente, bueno, aquellas que llevan un procedimiento específico, como pueden ser las multas o las responsabilidades patrimoniales, que no son admitidas pero no implica que no lleven contestación.

Eso pasa a las unidades gestoras, porque todo esto implica que se desmonte de esta entrada total, y entonces, finalmente las unidades gestoras atienden esas 77.000. De estas 77.000 a su vez, como pueden ver ahí, algunas van a Avisos Madrid, otras son las que efectivamente finalmente se tramitan, y luego están los del sistema de atención a la ciudadanía de Policía Municipal.

Estas dos que ven ahí abajo, unas por un lado y otras por otro, son las que a su vez también finalmente, respecto a la cantidad que nos había quedado, hay que descontarlas porque o bien constituyen avisos, que generalmente gestionan directamente las contratas, o bien son avisos a la policía, no constituyen en puridad lo que es una sugerencia o reclamación.

En la sexta diapositiva, como pueden ver, también aquí se desglosa y se amplía la información que les he señalado al hilo de lo de los avisos y del sistema de atención a la ciudadanía. Todas estas unidades que ven ahí en el cuadro gris son las unidades que gestionan, cuando se les derivan estas... Estas unidades gestoras son las que consideran si son avisos o son sugerencias y reclamaciones.

Y finalmente abajo pueden ver las de la Dirección General de la Policía, que serían los avisos que reciben, ¿de acuerdo?

La distribución por tipo de estas sugerencias y reclamaciones fue de 65.157; un 79 % se corresponde a reclamaciones, un 17 % a sugerencias y un 4 % a felicitaciones, ¿de acuerdo? Las felicitaciones sí quiero dejar constancia que

experimentaron un incremento, un incremento del 19 % respecto al año anterior.

En la número 7, diapositiva número 7, tenemos aquí un elemento también muy importante de este sistema de sugerencias y reclamaciones, que son los niveles de clasificación. Básicamente aquí hay dos conceptos que hay que manejar, que se trata de las materias y las submaterias. A su vez, a estos elementos se les añaden las categorías, la localización y la dependencia y con estos cinco elementos se permite realizar un análisis cualitativo, que es lo que supone un cambio respecto al puramente cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Para que se entienda, quizá no absolutamente de manera rigurosa, pero las materias finalmente acaban coincidiendo básicamente, de manera muy ajustada, a lo que son las competencias de las áreas, y las submaterias serían esos otros apartados que todos entendemos que dependen después o se engloban en la materia que corresponde a un área. Digo que no es exacto porque en ocasiones hay circunstancias que corresponden a varias áreas o varias materias, pero el ejemplo que podríamos poner es: medio ambiente sería la materia y la submateria serían zonas verdes, limpieza, recogida de residuos... ¿De acuerdo? Bien.

Si lo contemplan, en los gráficos que tienen proyectados se muestra que durante el año 2018 el mayor número de sugerencias y reclamaciones han quedado —solo les traemos las que más, ahí lo pueden ver— en medio ambiente y movilidad, transportes y multas, que representan un 35 % y un 20 % respectivamente, lo que supone que entre las dos representan el 56 % de las sugerencias y reclamaciones tramitadas, es decir, que en total son 4.949. Ya después le siguen con 1.000 vías y espacios públicos, deportes, atención ciudadana, servicios sociales, cultura, seguridad y emergencias. En todos estos casos los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 11 y el 3 % únicamente.

Y del análisis comparativo de los datos del año 2018, a nivel de materia respecto a 2017, simplemente hay que destacar que ha habido incrementos significativos en materias como servicios sociales, que se han incrementado un 32 %, en cultura con el 22 %, medio ambiente, vías y espacios públicos, 15 % y 20 %.

Sin embargo, en otras áreas como Urbanismo ha disminuido el 29 %, en Salud el 9, en movilidad, transportes y multas el 5 %. ¿De acuerdo? Urbanismo y Salud ya mostraban descensos anteriores, lo pueden ver en la gráfica. Realmente el valor de esa gráfica, como pueden comprobar, está por años y se ve en algunos casos una tendencia en los últimos años que no para de ascender, pero en otras, como pueden observar, sí ha habido mejoras aunque en muchos casos la mejora también hay que tener en cuenta que el número de incidencias que presentan en una son muy reducidas y en otras la mejora hay que tenerla en cuenta, y aunque sea poca ha representado que se han atendido muchas más.

Después, aquí en esta, digamos lo mismo que les he apuntado, aquí ya viene más concreto a nivel

de submaterias. Como pueden ver, algunas, las que están con el cuadradito rojo, implican un ascenso respecto a los ejercicios anteriores: ahí tienen de izquierda a derecha 2018, 2017, 2016 y 2015. En estas hay algunas que han ido hacia arriba constantemente, otras suben y bajan. Por darles algunos datos, en el caso, por ejemplo, de la limpieza urbana había experimentado una mejoría durante el año 2017 situándose en tercer lugar, y después de estar dos años consecutivos en primer lugar, en el año 2018 incrementa nuevamente su entrada colocándose en segundo lugar. Por ejemplo también, por la especial relevancia que tiene, la recogida de residuos, que en el año 2017 se situó como la primera y más reclamada, y en el año 2018 sigue estando nuevamente entre los principales puestos.

La Presidenta: Tiene que ir acabando, su tiempo se acaba.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Le voy a dar la número 10, pasamos a la 10 por ir terminando, para que tengan conocimiento del número o el tiempo de respuesta. El tiempo medio de respuesta, —ahí lo pueden ver, que les muestro—, los porcentajes de las contestadas ahora mismo está en 41,34, que ha experimentado un descenso respecto al 2017 que era de 41,93. ¿De acuerdo?

En la undécima, les doy también los días que tiene y, como pueden ver, hay un porcentaje considerable que pueden ver, en cuanto a los porcentajes de sí con respuesta por tramos de días naturales, en el año 2018 en comparación con el 17 se ha producido un descenso en los tiempos de contestación, tanto en las que se contestan en 20 días o menos como en las que se contestan en 45 días o menos, con valores porcentuales de una reducción del 9,3 % y el 6,3 % respectivamente.

Esta otra diapositiva que pueden ver es la relativa a la actuación de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, como ven tiene una entrada inicial, lo mismo que les comentaba antes, con un carácter más general, que son ya los que atendemos de carácter tributario. Las contestadas son 4.624, ven que algunas van a un cambio de procedimiento, lo que decíamos antes, con lo que salen de esta estadística; otras no son admitidas por no ser tema municipal, y de éstas se solicita el informe por la unidad, por nuestro propio departamento o en ocasiones si es conocido ya porque es reiterado se puede adelantar el informe, se elabora la respuesta y se contesta. Así pues, podemos decirle que un total de 421, que es el 8 % en la fase de supervisión por su contenido, se cambiaron a sugerencia y reclamación, lo que supone que el número final de sugerencias y reclamaciones que fueron gestionadas y tramitadas por el departamento ascendió a 5.043.

En la siguiente, la diapositiva número 13 que pueden ver ahí, ahí como ven son los datos de la tramitación y, por ejemplo, para el año 2018 la entrada de sugerencias y reclamaciones tributarias fue de 5.043, que implica un incremento del 8 % respecto a 2017, es decir, un total de 392 más que en 2017. Y esto ha quebrado lo que venía siendo una línea de

descenso que se venía produciendo desde el año 2017.

Avanzando más, tenemos las materias de las sugerencias y reclamaciones tributarias; lo mismo que les he dicho que existen una materias y submaterias en las generales, ocurre lo mismo en las tributarias. En el año 2017, como pueden ver ahí, ese primer grupo de columnas, por colores y por años, de la izquierda es el que se refiere a la recaudación. La recaudación siempre, o habitualmente lo es y nuevamente lo es, es la que presenta el mayor número de solicitudes con un total de 1.454, lo que supone un 29 % del total de las reclamaciones tributarias; es decir, todas esas tienen que ver con la recaudación.

Aquí un dato importante también es que tuvo una entrada muy importante, que la pueden ver en el segundo grupo de columnas, que es el que se refiere a las tasas y precios públicos. Este incremento se produjo fundamentalmente por las quejas que tuvieron lugar como consecuencia de la obligación de domiciliación del pago de los abonos en los centros deportivos municipales por acuerdo plenario de 31 de octubre de 2017, es decir, como ven, se produce un incremento notabilísimo y es por esta circunstancia que motivó ese incremento del año anterior que pueden ver, que es bastante, porque con 1.425 prácticamente alcanza a las reclamaciones en materia de recaudación que, como he dicho, son las principales; el resto de materias, como ven, también presentan un número de reclamaciones, pero entre todas ellas piensen que las dos primeras columnas o los dos primeros grupos de columnas representan prácticamente el 40..., el 29 % unas y el 28 % otras, casi el 60, todo lo demás que ven, a su vez dividido entre las distintas materias, es el 40 % nada más. El análisis de las variaciones, en definitiva, es que desde el año 2015 hay un descenso continuado pasando del 44 % al 29 % de 2018.

La diapositiva número 15 tiene por objeto el estado de la tramitación, y como pueden ver...

La Presidenta: Lleva cinco minutos de más ya.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Terminó en un minuto.

La Presidenta: Por favor.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Los resultados de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones tributarias para el año 2018 nos indican que el 92 % de las reclamaciones recibidas han sido contestadas. A este dato le damos mucha importancia porque es el 92 y debe señalarse que ninguna solicitud de naturaleza tributaria ha quedado sin contestar, continuando con una línea que ya venía de años anteriores.

Y finalmente, simplemente le digo que, respecto al tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones tributarias, el dato final es que han sido contestadas en 17 días naturales. Si ven ahí, pueden contemplar que el año anterior había sido en 13 días, pero el anterior, nos remontamos a 2, era de 30 días. Esta diferencia de 13,2 a 17,1 estimamos, aunque por

supuesto queremos mejorarlo, pero se debe a que se ha mejorado la forma de contestar la tributaria porque esta contestación normalmente por la complejidad que conlleva, si por adelantar los tiempos se hace una contestación menos personalizada, que ahora se hace más personalizada y menos detallada, se generan nuevas reclamaciones o nuevas sugerencias a continuación. Entonces esa es la única razón que estando en 17 días, que aun así supone respecto a la media una mejora de 3,9 días.

Y termino ya, los tiempos de respuesta, como ha visto, por tramos de días naturales; en 45 días naturales o menos —esta es la última diapositiva, pueden respirar tranquilos todos—, en 45 días o menos se contesta el 94 % y en 20 días naturales o menos se contesta el 76,7 %.

Finalmente, pues, agradecer su atención, sé que ha sido muy rápido, pero es muy difícil aglutinar toda la actuación de un servicio en diez minutos.

La Presidenta: Gracias.

A continuación, tienen la palabra los intervinientes. Por el Grupo VOX, Fernando Martínez Vidal, con un tiempo de hasta diez minutos.

Gracias.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Muy bien, muchas gracias, presidenta, no los vamos a consumir.

En esta primera reunión de la comisión, en primer lugar, naturalmente darle a don Antonio Relaño, nuevo director general de Transparencia, nuestra enhorabuena por su nombramiento y esperar que el servicio pues funcione muy bien. Yo recuerdo, fue en la legislatura en el mandato 1995-2000 con el alcalde Álvarez del Manzano cuando se puso en marcha este servicio a los madrileños, que no sé si antes irían personalmente al Ayuntamiento, a las juntas municipales a protestar de alguna manera y, bueno, pues había que encauzar este sentimiento en contra de muchos servicios municipales o felicitando por otros; la gente es más dada a protestar que a felicitar, como sabemos, nadie se molesta en ir a felicitar, y el Ayuntamiento de Madrid yo creo que con los excelentes funcionarios que tiene, muchas cosas se hacen bien o muy bien gobiernan quien gobiernan porque tenemos excelentes funcionarios, pero, bueno, cuando hay algo que no funciona tan bien, pues nos dirigimos a quienes son los competentes. Y me acuerdo en este momento de Mercedes de la Merced, que fue la concejala que ideó este servicio y que lo puso en marcha en la Junta Municipal de Salamanca donde yo era presidente de la junta, y, bueno, dos décadas después pues el servicio no solo funciona sino que funciona y bastante bien. Le deseamos todo lo mejor en su andadura, agradecer al personal municipal encargado de atender este servicio, ya sea a través de Internet, por canal telefónico 010 o en las oficinas de atención en los 21 distritos, pues nuestra felicitación a las personas que atienden, que no es fácil atender y sobre todo escuchar críticas que no van contra el funcionario que está en la ventanilla sino normalmente pues contra la institución, y ellos tienen que dar la cara por la institución.

Desde VOX siempre vamos a apoyar el servicio de atención a los vecinos para que cuando alguien llegue al Ayuntamiento —como decía mi amigo Gregorio Ordoñez que en gloria esté—, que cuando alguien llegue al Ayuntamiento con un problema no salga con dos. Queremos facilitar la vida a los madrileños.

En 2018 —los datos que yo tengo no coinciden exactamente con los que usted nos ha dado pero bueno más o menos—, en 2018 se recibieron más de 87.000 solicitudes en el sistema de sugerencias y reclamaciones: 82.000 de carácter general, 5.500 de carácter tributario, la mayoría reclamaciones como hemos dicho. Esto supone un incremento importante respecto al año anterior en 78.000, algo más de 78.000 personas del total recibido: 64.000 reclamaciones, 15.000 sugerencias, 2.500 felicitaciones —es importante que haya gente que sea capaz de trasladarse a su junta municipal para felicitar por algo que el Ayuntamiento ha hecho bien—. Las inadmitidas, casi 6.000, porque son reiterativas, falta de competencia o insultantes, entiendo que nuestros funcionarios pues naturalmente, aunque no sea competencia municipal, sí encauzan o encaminan al vecino con un problema para que sepa dónde se tiene que dirigir.

Las reclamaciones sí coinciden con las críticas políticas que en los últimos cuatro años hemos venido haciendo en el Ayuntamiento. La gente no se equivoca cuando va a protestar porque la calle no está limpia o porque reiteradamente se han quejado por falta de alumbrado o por el servicio deficiente que sea, y luego políticamente un partido lo denuncia en estos foros municipales. Quien gobierna normalmente tiende —como en los últimos cuatro años hemos experimentado— pues a decir que no, que Madrid está muy limpio y que está todo perfecto y que es una obsesión de la Oposición, y no es así. Parece que los vecinos coinciden a veces con las reclamaciones de los partidos políticos.

Respecto de las materias que se refieren, Medio Ambiente —como decimos—, limpieza y residuos, está a la cabeza del total, que son 23.000 reclamaciones, seguido por Movilidad, transportes, multas con más de un 20 %, y en tercer lugar vías y espacios públicos con un 10.

Nos preocupa que las sugerencias y reclamaciones en materia de Medio Ambiente se hayan incrementado en 2018 respecto al 2017 casi un 19 % y la de vías y espacios públicos más de un 15. El mayor incremento se ha producido en servicios sociales con un 32 de variación respecto de 2017. Nos preocupa también, expresamente, a mí me parece que el que la calle esté más o menos limpia pues incluso hasta se puede uno pasar, pero en temas de servicios sociales, que una persona tenga una necesidad urgente porque afecta a ella o a su familia y no se le dé solución, pues ese 32 % de incremento es cierto que es una cifra que nos preocupa si está encaminada a una falta de información o de solución a un problema que ha ido a presentar.

Temas de Cultura, un 22 %. No es la cultura un asunto que normalmente la gente se moleste en ir al Ayuntamiento a denunciar, pero esta cifra pues nos

parece importante, no sé si se refiere a la falta de calidad de la oferta cultural que el Ayuntamiento de Madrid en los últimos años ha ofrecido, puesto que no hemos tenido ni siquiera un concejal de Cultura en cuatro años ¡eh! La señora alcaldesa tuvo que asumir las competencias en materia de Cultura seguramente porque en su equipo no tenía a nadie que pudiera dar satisfacción a este tema tan importante en una ciudad como Madrid.

Respecto al tiempo de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, la media ha sido de cuarenta y un días naturales, según mis datos. Es verdad que ha bajado un poquito respecto al año anterior pero que es uno de los temas que había que intentar —y estoy seguro que el nuevo director está en ello— dar respuesta con un poco más de celeridad; es más de un mes.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones en materia tributaria, más de 5.000, hay un ascenso respecto de 2017 que habían sido 4.600.

El Ayuntamiento debería revisar qué ha ocurrido con las tasas y precios públicos, ya que la variación de sugerencias y reclamaciones de 2018 respecto al año anterior ha subido más de un 93 %.

En general, y a la vista de los datos, se percibe que respecto de 2018 el Ayuntamiento de Madrid debe mejorar la calidad de alguno de sus servicios para que descendan también las reclamaciones. Cuando el servicio es bueno la gente no va a protestar. También es cierto que es lamentable que cuando es bueno tampoco van a ir a felicitar, pero yo creo que el señor director general tiene asumido ese papel, que normalmente pues serán más los madrileños que vayan a decir que algo no funciona que los madrileños que vayan a felicitar porque algo sí funciona. Y a mí me parece que el Ayuntamiento de Madrid, respecto a otros ayuntamientos de España, tiene una oferta de servicios que es ejemplar en la mayoría de sus departamentos, y lo que pasa es que estamos mal acostumbrados. Estamos acostumbrados a tener autobuses con una frecuencia que nos gustaría que fuera mayor, pero es que comparas con otras ciudades y es muy buena, tienes prácticamente una estación de metro en cada barrio.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Félix López-Rey Gómez**: Menos en el mío.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal**: Menos..., ya sabemos que don Félix López-Rey todo..., para don Félix está todo mal, pero en los últimos cuatro años no ha abierto la boca.

Por último, hay que agradecer a todos los madrileños que se han tomado la molestia de contactar con el Ayuntamiento de Madrid para exponer sus quejas, sugerencias, felicitaciones e inquietudes.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias, señor Martínez Vidal.

Por el Grupo Socialista, la señora Espinar tiene un tiempo de hasta diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María del Mar Espinar Mesa-Moles**: Sí, muchas gracias.

Bueno, el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento, en primer lugar, supone un balón de oxígeno que aporta ideas y propuestas extraordinariamente brillantes. Y en segundo lugar, es un magnífico termómetro de la salud gestora de este Ayuntamiento.

En primer lugar quiero agradecer el trabajo realizado por los funcionarios, por los diferentes responsables de las diversas áreas y las direcciones generales implicadas en la consecución del informe que vamos a analizar esta mañana.

Hay un tipo de trabajo poco mediático y muy desagradecido pero que es muy importante que no debemos subestimar. A veces los políticos somos los actores principales cuando deberíamos ser los de reparto, pero aun así creo que hay que poner en valor el trabajo que realizáis.

Bueno, principios como el de eficiencia y eficacia, que aparecen ya en la primera página del informe, están íntimamente ligados al de transparencia, esa palabra tan usada y tan poco practicada.

Quizá nadie se acuerde de lo que pasó en el Pleno del 23 de diciembre de 2016, pero fue el Partido Socialista, aquel día, quien hizo posible, con una propuesta presentada por Antonio Miguel Carmona, que se haya elaborado un documento más profundo y técnico, con una lectura más comprensible y certera sobre las sugerencias y reclamaciones, y por qué no las felicitaciones de nuestros vecinos.

Dice la propia memoria en su página 7, que este cambio permite un nivel de análisis más profundo que será de utilidad para los responsables municipales, ya que les permitirá tener conocimiento de una manera global sobre cuál es la percepción ciudadana respecto a la gestión que ha realizado el Ayuntamiento durante el 2018. Ahora es verdad que se puede acotar, se puede controlar y remarcar ciertos asuntos que antes eran de difícil identificación, y supongo que todos estaremos de acuerdo en eso.

Si vamos al histórico de sugerencias y reclamaciones, podemos observar cómo ha habido un incremento importante con respecto al 2015 de casi diez mil nuevas entradas. Desde la bajada del año 2016, de la que recuerdo escuchar a alguien dudar de si los ciudadanos ya se habían cansado de reclamar, se ha incrementado en casi once mil las reclamaciones y las sugerencias.

Creo que es importante que la gente siga entendiendo este servicio como algo útil y necesario, como una vía directa para manifestar desacuerdos y plantear dudas. Y la Administración debe contestar, aclarar, satisfacer y solucionar en tiempo y forma razonable y razonada las sugerencias y las reclamaciones ciudadanas.

Mire, la primera de mis dudas, en la que pido una aclaración, tiene que ver con uno de los supuestos de la no admisión de solicitudes que antes ha explicado el director general. Me refiero al supuesto de la reiteración de contenidos por parte de un usuario.

En la página 23 vemos que no se aceptan aquellas que se mantienen varias veces en un plazo de horas o de días, y creemos que se debería especificar mejor esos plazos. Entiendo que no tenga sentido dar respuesta a un único usuario que da una misma reclamación en cuestión de horas, pero los días sí pueden ser importantes, ya que hay pequeñas cosas que si se mantienen en el tiempo pueden generar un gran malestar.

Le voy a poner un ejemplo para que me entiendan ustedes. Una fuga de agua en un parque. Pues ahí todos entendemos que un ciudadano lo haga un lunes, lo haga un martes, lo haga un miércoles, si no hay una solución, por lo que sí me gustaría que me indicasen a qué nos referimos con lo de días, así en general.

También creo que merece una explicación mayor, a mi entender, los incrementos interanuales de diferentes materias, como la de medio ambiente o vías públicas, sin olvidarnos del importante incremento que se ha dado en cultura, un 22 %, y sobre todo en servicios sociales, un 33,3 %. Todo con respecto al ejercicio anterior.

Pero me encantaría conocer un muestreo del tipo de respuestas que se dio a estos temas. Propongo considerar que aquellas submaterias que independientemente de su ámbito muestren un incremento notable, tengan un tratamiento especial y en el que se pueda comprobar los plazos de respuesta y los propios tiempos que se tardó en solucionar la incidencia si es que se pudo solucionar.

En cuanto a movilidad, transporte y multas, me parece un dato interesante el aumento de reclamaciones en cuanto al servicio. Estamos en plena expansión aquí y entiendo que el mayor número de puntos hace que más usuarios puedan encontrarse con algún tipo de problema. No sé si esa es la respuesta o no. De no ser así me encantaría escuchar su versión.

Y déjeme que me detenga, por deformación profesional, en Cultura y en Deportes. En la primera podemos comprobar un aumento desmesurado de más del mil por ciento de la submateria de gestión de solicitudes en centros culturales. No seré yo quien defienda la gestión cultural de Manuela Carmena pero, señor Vidal, si se lee usted el informe sabrá a qué vienen esas incidencias. Se indica que se debió en gran parte a la inscripción telemática en las clases. Entiendo que se habrá hecho todo lo posible para indicar a los organismos competentes el problema, pero hoy les anuncio que ha vuelto a haber problemas y que nos encontramos con reclamaciones en el 2019 por el mismo asunto. Y si tienen datos sobre los pasos que se dieron para solventar esa cuestión, me gustaría que los compartieran ustedes con el resto de la Oposición.

En el ámbito deportivo, al igual que ocurre con Cultura, encontramos muchas reclamaciones sobre el estado de las instalaciones; tanto las dotaciones deportivas como las bibliotecas o los centros culturales presentan quejas por el deficiente estado de las mismas y en muchos casos, como las climatizaciones, son necesidades recurrentes que no acaban de

encontrar una solución definitiva, se parchea pero no se están dando soluciones reales. Y de aquí que vuelva a lo que he mencionado anteriormente, a la necesidad de delimitar, de alguna manera, las deficiencias manifestadas que se repiten en el tiempo. Yo creo que sería algo muy útil para entender mejor la realidad que nos rodea.

La verdad es que los datos son impresionantes. Hacer una lectura de los mismos ofrece una visión todavía más amplia de la ciudad y de todo aquello que afecta en el día a día de los ciudadanos. También se puede comprobar cómo nuestras acciones tienen una repercusión directa y un *feedback* por parte de los vecinos. Por ejemplo, las sugerencias y las reclamaciones que tienen que ver con temas tratados en los plenos de la pasada legislatura como la aplicación de la Ley de Memoria Histórica, sobre el alquiler de los pisos, las valoraciones sobre los premiados en el acto de medallas de la ciudad de Madrid o cuestiones esperables de Madrid Central.

También, quiero detenerme en el análisis cualitativo de las sugerencias y las reclamaciones tributarias. Encontramos multitud de propuestas para mejorar ciertos sistemas telemáticos, concienciar mejor, explicar mejor ciertos procesos y revisar diferentes tasas y precios, y me resulta curioso —y de nuevo vuelvo a mi otra faceta de responsable de Cultura en el Grupo Municipal Socialista— las diversas reclamaciones que tienen que ver con la solicitud de devoluciones de importes abonados por cambios en los profesores. Y me gustaría comentar que aparte de la lectura que hace la Administración, también tiene que ver con los paupérrimos sueldos que están cobrando estos profesionales. Es decir, encontramos quejas porque este Ayuntamiento está permitiendo una actividad que, en el caso de los monitores, no les permite vivir.

Y volviendo al tema de las medidas correctoras que derivan de las sugerencias y las reclamaciones, como saben es la primera vez que llevo esta comisión y quizás esté sufriendo alguna novatada, pero les cuento. En la página 83 de la memoria encontramos una nota a pie de página, con la letra muy pequeña, en la que nos indica que podemos acceder a través de la web municipal al informe anual en el que se pueden ver las citadas medidas correctoras y las que ya están planificadas para su ejecución en los años 2018 y 2019, y por más que me he metido en ese *link* yo no encuentro nada. Entonces, no sé si es que no hay nada o yo soy incapaz de encontrarlo, que puede ser. En el caso de que sea la segunda opción, sí les pediría que nos facilitaran ese enlace, y en el caso de que no esté nada colgado, pues que lo quiten, por muy pequeño que lo pongan hay gente que lo lee.

Para ir concluyendo, agradezco de nuevo toda la información y el trabajo que se ha realizado, que vemos que ha sido metódico y digno de esta institución. También quiero agradecer la explicación del director que nos ha hecho el informe y me pongo a su disposición para seguir trabajando y mejorando. Creo que queda mucho por avanzar y el Partido Socialista ya ha demostrado que no entiende esta comisión como algo secundario, por lo que sí les reitero que cuenten con nosotros. Las ciudades que quieren atinar en sus políticas públicas tendrán que

atender a estos tres pilares para buscar una mayor efectividad y el consenso con el ciudadano. Las reclamaciones y las sugerencias son realidades, son nuestro mundo y son la mejor forma de juzgar la calidad gestora de un ayuntamiento.

Yo creo que es muy buena señal que de vez en cuando callen los políticos y hablen los vecinos.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias, señora Espinar.

A continuación, por el Grupo Más Madrid, la señora Gómez por un tiempo de hasta diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Esther Gómez Morante:** Muchas gracias, presidenta. Buenos días, concejales y concejalas.

Bueno, lo primero que quiero hacer, ¡cómo no!, es agradecer el trabajo que se ha hecho, porque además sabemos que es bastante complejo porque se tiene que tratar con una gran cantidad de datos y también somos conocedores del compromiso y la dedicación que demuestra a diario este equipo.

(*Rumores*).

La Presidenta: Por favor, un poquito de silencio.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Esther Gómez Morante:** Bueno, como ya se ha dicho, nosotros insistimos, porque además es una de nuestras banderas, el sistema de sugerencias y reclamaciones es fundamental para tomar el pulso a la ciudad y para entender qué problemas o mejoras plantean las madrileñas y los madrileños. En este sentido, quiero recalcar que no solo se trata de reclamaciones sino que también se trata de sugerencias, lo cual creo que lo hace especialmente interesante.

Quiero decir que el sistema que heredamos, el sistema que heredó el Gobierno de Manuela Carmena, era defectuoso, no respondía a los ciudadanos y, sobre todo, no era nada transparente, con casi una nula rendición de cuentas hacia la Oposición y hacia la ciudadanía. En cuatro años conseguimos mejorar el sistema internamente, para poder responder más y mejor a los ciudadanos, y externamente, aplicando una transparencia total del sistema hacia la Oposición, para que pueda hacer bien su trabajo, y con una publicación en abierto de todos los datos en el Portal de Datos Abiertos.

Además de mejorar el sistema, también hay que resaltar que los datos mejoraron notablemente, con un descenso continuado del aumento de las reclamaciones y un aumento de las felicitaciones.

Centrándonos ahora en los datos del año 2018, pensamos que son buenos en el sentido de que no arrojan aumentos preocupantes, como sí ocurría en los años 2013 y 2014 cuando hubo un aumento de un 41 y un 28 % respectivamente. En el 2018, el aumento es del 6 %, que es un aumento muy estable, en la línea con lo ocurrido en los tres años anteriores; lo que sí es notable, como ya se ha comentado, es el aumento de las felicitaciones, que duplican las que se

recibían en 2014 con el anterior Gobierno del Partido Popular.

Nosotros pensamos que las reclamaciones no son un problema pero sí pueden poner de manifiesto problemas que no se están solucionando o, lo contrario, problemas que se han solucionado. En este sentido voy a poner un ejemplo, que por desgracia para los madrileños y las madrileñas está de plena actualidad, que son las reclamaciones de BiciMAD, porque han disminuido en 2018 un 76,2 % respecto a 2015, gracias sin ninguna duda a la mejora que obtuvo el servicio tras su municipalización; creo que es bastante interesante este dato.

Como ya decía, hicimos un gran trabajo para mejorar el sistema, ya que queríamos responder mejor a la ciudadanía que invierte su tiempo en ayudarnos a detectar problemas en nuestra ciudad y queríamos sacar el máximo partido de los datos que obteníamos; por eso, hubo una transformación del sistema de gestión de las sugerencias y reclamaciones.

En concreto, voy a enunciar algunas de las medidas que pusimos en marcha: El control y reducción de los tiempos de respuesta.

Actividades de formación para los gestores, con sesiones de soporte y asesoramiento, con lo que se pasó de ninguna formación en su dirección general a 392 personas formadas durante nuestro mandato.

También pusimos en marcha unas jornadas de calidad para la mejora en las respuestas de la ciudadanía.

Reuniones presenciales de coordinación con las unidades gestoras. Antes de la llegada de Ahora Madrid al Gobierno no había ninguna reunión y a lo largo de los cuatro años de Gobierno de Ahora Madrid se produjeron 134 reuniones para la coordinación de las unidades gestoras.

También pusimos en marcha los informes de vencimientos mensuales y semanales para acabar con las sugerencias y reclamaciones archivadas sin respuesta.

Asimismo, elaboramos informes semanales para la Junta de Gobierno para elevar a nivel político y de manera permanente los problemas que plantean los madrileños. Estos informes no existían antes de 2015 y a lo largo de nuestro mandato se produjeron 190 informes que se elevaron a Junta de Gobierno.

Quiero también indicar que es muy interesante para la Junta de Gobierno tener este balance permanente de las sugerencias y reclamaciones que se están produciendo porque ayuda mucho a ver en qué materias hay que reforzar, en qué materias hay una satisfacción o se está mejorando.

También elaboraron análisis cualitativos de las respuestas para extraer, como digo, el máximo de información, y la evaluación del sistema de sugerencias y reclamaciones a través de grupos focales.

Para ir concluyendo, quiero expresar que nos gustaría mucho saber, conocer qué planes tiene el nuevo Equipo de Gobierno para el servicio. Somos

conocedores de que hay mejoras pendientes, sobre todo en cuanto a la tecnología que hay detrás del sistema, y también que hay muchísimas posibilidades de seguir sacando partido exprimiendo los datos. Por supuesto nos ponemos a vuestra disposición para hacer todas las aportaciones que podamos o que consideréis oportuno.

Y simplemente termino diciendo que quiero volver a destacar que para nosotros las reclamaciones no son un problema, son una oportunidad para entender mejor lo que ocurre en la ciudad. Lo mantuvimos con nuestros datos durante los cuatro años en los que gobernamos y por supuesto lo mantendremos con los suyos, con los actuales. Es un sistema que hay que seguir mejorando, pero sobre todo es un sistema que hay que escuchar atentamente. Esperamos que no se vuelva al sistema de antes en el que el Gobierno ignoraba lo que le transmitía la ciudadanía.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias, señora Gómez.

Por el Grupo del Gobierno Silvia Saavedra tiene la palabra por tiempo de diez minutos.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Muchas gracias, presidenta.

En primer lugar, quiero sumarme a la felicitación de los funcionarios y todas las personas que han participado en la elaboración de esta *Memoria del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones*. También quiero agradecer a la Oposición el talante manifestado en esta comisión. Entendemos que es muy positivo que en esta comisión vayamos de la mano para proponer mejoras en el sistema de sugerencias y reclamaciones porque esto lo que viene a testar es el funcionamiento del Ayuntamiento de Madrid y la Oposición forma parte del Ayuntamiento de Madrid, ejerce una importante labor, que es el control y la fiscalización del Gobierno. Lo digo porque nosotros hemos estado en la Oposición y reconocemos vuestra importante labor. Además queremos agradecer especialmente al Partido Socialista la aportación que hizo a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones porque antes se realizaba un análisis cuantitativo por datos de las sugerencias y reclamaciones, y se pasó a un análisis cualitativo de los datos de las sugerencias y reclamaciones que nos permite testar, examinar de una manera más objetiva lo que está funcionando y lo que no está funcionando en el Ayuntamiento de Madrid, lo que necesitan los ciudadanos, lo que preocupa a los ciudadanos, defectos de funcionamiento y se pueden tomar las medidas para solucionar los problemas y las preocupaciones de los ciudadanos.

¿Qué medidas vamos a poner en marcha en esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones? Pues bien, como ha señalado la señora Lahoz, Marta Gómez Lahoz, nosotros vamos a implantar sistemas de inteligencia artificial para que, inmediatamente se forme una sugerencia y reclamación y se identifique

en determinadas palabras, pueda pasar a la unidad gestora encargada de dar la respuesta. Vamos a proceder a una implantación sucesiva de estos sistemas para que sea más rápida la tramitación y la resolución de las sugerencias y reclamaciones.

¿Segunda novedad que vamos a plantear en esta comisión? Pues bien, el plazo para resolver las sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con la ordenanza, es de dos meses, pero nosotros queremos mejorar los tiempos de mejora. Y queremos también que todas las reclamaciones de los ciudadanos o sugerencias, porque entendemos que las felicitaciones se pueden contestar pero no hay ningún problema en su contestación, tienen que ser contestadas; entonces, queremos pasar ese límite de reclamaciones que son archivadas sin respuesta, que generan mucha frustración. Los ciudadanos van, formulan una reclamación y no reciben respuesta del Ayuntamiento de Madrid. Queremos que el límite... Nuestro objetivo es cero. Ha ido mejorando a lo largo de los últimos años, pero todavía nos encontramos con una importante cifra de reclamaciones que son archivadas sin resolver y nuestro objetivo es que sea cero o prácticamente cero.

¿Qué hemos hecho para eso? Pues en el acuerdo de competencias de Vicealcaldía y de creación del área delegada viene a establecerse las funciones de la coordinación, y en las funciones de la coordinación se prevé que se van a dar instrucciones precisas a los servicios de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, de la subdirección encargada de sugerencias y reclamaciones y a los distintos órganos de Gobierno para que se pueda homogeneizar los criterios y el trabajo en materia de sugerencias y reclamaciones.

¿Esto qué significa? Que las unidades gestoras que no respondan van a ir a Junta de Gobierno. Se va a informar a los concejales de la Junta de Gobierno qué unidades gestoras no están respondiendo a las reclamaciones de los ciudadanos, porque entendemos que es fundamental responder, además se tiene que responder de acuerdo con un lenguaje claro y sencillo.

Yo soy funcionaria del Ayuntamiento de Madrid y el lenguaje administrativo lo conozco y es bastante difícil, incluso a los propios funcionarios nos resulta en ocasiones difícil saber lo que está diciendo otro compañero a la hora de elaborar un informe o cualquier tipo de actuación. Y en sugerencias y reclamaciones tenemos que utilizar un lenguaje sencillo y que responda a lo planteado, no se puede plantear una reclamación y que se conteste diciendo que patatas tengo o manzanas vendo, como se dice.

Entonces, nosotros queremos que se conteste realmente a lo planteado por los ciudadanos y que se solucione el problema y que se haga un seguimiento. Por eso aceptamos todas las propuestas que estáis haciendo para mejorar el funcionamiento del servicio de sugerencias y reclamaciones, vamos a optar por un servicio más moderno, menor tiempo de respuesta y un lenguaje claro y sencillo y se van a dar instrucciones, desde esta área delegada, para que ese lenguaje sea natural y sencillo y se conteste a lo que se pregunta. Porque eso es lo que quieren los ciudadanos, saber si se va a solucionar su problema

en el centro cultural, saber si se va a solucionar su problema en el centro social.

Además, en esta comisión vamos a hacer una valoración del informe anual que se refiere al año 2018, y compartimos la preocupación también del Partido Socialista respecto a las materias en las que se ha incrementado el número de reclamaciones, materias que además eran bandera del anterior Equipo de Gobierno, y por ejemplo en la materia de los servicios sociales tuvo un preocupante incremento las reclamaciones en materia de servicios sociales ya que se incrementó en un 32 %, lo cual llama mucho la atención; y desde el Área de Familias y Servicios Sociales del actual Gobierno del Ayuntamiento de Madrid vamos a poner especial esfuerzo y dedicación en resolver todas esas cuestiones que nos da la *Memoria de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid* para resolver esas inquietudes y esos problemas de los ciudadanos en una materia tan acuciante como son los servicios sociales.

También quiero poner de manifiesto el incremento también, más que llamativo, de las reclamaciones en materia de Cultura; Cultura, materia que asumió la anterior alcaldesa de Madrid. Nosotros ya lo pusimos en relieve, que no se podía ser alcaldesa de Madrid y concejal de un área, que era muy difícil, o prestabas atención a una cosa o prestabas atención a la otra. Y al final la cultura se ha resentido, de hecho aquí están las dos representantes de la Comisión de Cultura, la señora Mar Espinar y la señora Sofía Miranda, que no se cansaban de decírselo por activa y por pasiva a la anterior alcaldesa Manuela Carmena, le decían: por favor, la cultura déjasele a una persona que se dedique en cuerpo y alma, porque no se puede ser alcaldesa de Madrid y concejal de Cultura. Y al final, pues de aquellos barrotes estos lodos y las quejas en materia de cultura y las reclamaciones en materia de Cultura se han incrementado un 22 %; también en materia de vías y espacios públicos ha habido un aumento de un 20 % aproximadamente; las quejas en materia de limpieza viaria, falta de conservación de solares; también en mantenimiento y conservación de zonas verdes se han incrementado en un 13 %; en conservación y mantenimiento de calzadas y aceras se han incrementado un 53 %.

Y todas estas cuestiones, todos estos números y toda esta información la tendremos en cuenta a la hora de gestionar las nuevas políticas de Gobierno, a la hora de hacer un nuevo plan de Gobierno, tendremos en cuenta todas estas reclamaciones porque el servicio de sugerencias y reclamaciones es fundamental para conocer lo que piensan los ciudadanos del Ayuntamiento de Madrid.

Muchas gracias a todos y agradezco mucho la actitud que habéis mostrado. Gracias.

La Presidenta: Gracias, señora Saavedra.

Para cerrar, tiene diez minutos el compareciente, el señor Antonio María Relaño Sánchez.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Muy bien. Muy brevemente y esta vez de verdad.

En respuesta a las cuestiones que ha planteado la portavoz del Grupo Municipal Socialista, le quiero aclarar, simplemente, ha planteado la pregunta de la reiteración de las quejas y ha puesto el ejemplo de una tubería que no para de echar agua, pero es que eso —aunque debido a la celeridad con la que lo he tenido que exponer— es un aviso, eso no es una queja ni una sugerencia. En esos casos se deriva —como he explicado, aunque entiendo que ha sido muy acelerado porque le decía que en diez minutos es muy difícil resumir un año— eso son avisos, se deriva a las unidades gestoras que tratan los avisos y son esas unidades las que avisan a la contrata para que vaya. En cualquier caso, también desde nuestra subdirección general, y aquí está el subdirector y parte del equipo, se avisa, no se espera simplemente a la asignación sino que se les avisa. En esos casos, entonces, es la contrata la que lo atiende. Por tanto, una reiteración de ese supuesto lo que daría lugar sería una reiteración de aviso, no de sugerencias y reclamaciones.

En el caso de que efectivamente fuera una sugerencia o una reclamación, se comprueba si efectivamente está para informe, si está pendiente se le dice que se está tramitando para resolverla, y en caso de que no, se asigna para que se haga.

Respecto a los posibles fallos telemáticos que ha mencionado también, eso nadie está exento de que le ocurran, pero en cualquier caso no es competencia de esta dirección general ni de la subdirección sino del IAM, en ese caso, esas circunstancias telemáticas, siempre, como cuando se nos hunde el servidor; esa circunstancia simplemente quería puntualizarla.

Nada más, creo que es la única cuestión que ha planteado, porque respecto a la publicación, que lo ha comentado al hilo de esta circunstancia que se apunta aquí con un numerito..., esto efectivamente no está por una razón, porque lo tiene que aprobar todavía el Pleno, pero sí lo tenía en su unidad virtual, allí puede consultar todos estos datos que todos ustedes están habilitados para acceder y consultarlos, lo tienen ahí.

Y creo que con esto se responden todas las preguntas que han planteado, las cuestiones que había, y sí quiero finalizar felicitando al servicio de calidad de evaluación porque a diario nos dan un servicio que va mucho más allá de lo que muchas veces somos conscientes la ciudadanía, todas sus quejas se cursan a través de ahí y son realmente los que reciben y los que nos facilitan la información. Entonces quiero felicitarles por el trabajo que han venido realizando esos años atrás y con el que estoy seguro que vamos a seguir haciendo.

Muchas gracias por su atención.

La Presidenta: Gracias.

Le doy la palabra al 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 2018, 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 nº 2016/8002246.

El Secretario de la Comisión en funciones:

De conformidad con lo establecido en la Junta de Portavoces, se va a proceder directamente a votación de este punto sin intervenciones.

La Presidenta: Gracias. Pasamos a la votación.

¿Grupo VOX?

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo PSOE?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María del Mar Espinar Mesa-Moles:** Abstención.

Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Marta Gómez Lahoz:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Ciudadanos?

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo PP?

El Presidente de los Distritos de Chamberí y Fuencarral-El Pardo y Concejal del Grupo Municipal del

Partido Popular, **don Francisco Javier Ramírez Caro:** A favor.

El Secretario de la Comisión en funciones:

Queda aprobado por mayoría y no hay más asuntos que tratar.

La Presidenta: Sin más levantamos la sesión.

Gracias.

(Se aprueba por mayoría de los 13 miembros presentes con 12 votos a favor de los Concejales de los Grupos Municipales de Más Madrid (5), Partido Popular (3), Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía (3) y VOX (1) y con la abstención de la Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, 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 2018, constituido por la Memoria anual relativa a las Sugerencias y Reclamaciones referidas al citado año, elaborada por la Dirección General de Transparencia, 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 doce horas y cinco minutos).