

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 02 de enero de 2020

Número 1.845

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (003/2019/110), ordinaria, celebrada el martes, 17 de diciembre 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 y don Francisco Pérez Ramos.

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: doña Sonia Cea Quintana, doña María Cayetana Hernández de la Riva, don Francisco Javier Ramírez Caro y doña Loreto Sordo Ruiz.

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

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: doña María del Mar Espinar Mesa-Moles.

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal.

* * * *

Se abre la sesión a las doce horas y cincuenta 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 18 de octubre de 2019 (002/2019/072).

Página 3
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Espinar Mesa-Moles, la Sra. Gómez Lahoz, la Sra. Miranda Esteban y la Sra. Cea Quintana.

- Votación y aprobación del acta.

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2019.

Página 3

- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Relaño Sánchez, la Sra. Espinar Mesa-Moles, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Gómez Lahoz y la Sra. Miranda Esteban.

Finaliza la sesión a las trece horas y cuarenta y seis minutos.

Página 12

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

La Presidenta: Buenos días.

Sin más, comenzamos la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Le doy la palabra al secretario.

El Secretario de la Comisión en funciones:
Buenos días.

Es la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, en su sesión 003/2019/110 ordinaria, que celebramos hoy martes, 17 de diciembre de 2019, convocada a las doce treinta horas, en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa número 4.

Punto 1.- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el día 18 de octubre de 2019 (002/2019/072).

La Presidenta: Pasamos a votarla.

¿Grupo VOX?

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

La Presidenta: ¿Grupo Socialista?

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

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

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

La Presidenta: ¿Grupo Ciudadanos?

La Titular del Área Delegada de Deporte, Presidenta del Distrito de Barajas y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo PP?

La Presidenta del Distrito de Chamartín y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Sonia Cea Quintana:** A favor.

La Presidenta: Muy bien.

Doy la palabra al secretario.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 18 de octubre de 2019, constitutiva (002/2019/072), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2019.

La Presidenta: Tiene la palabra el compareciente, don Antonio María Relaño Sánchez, por un tiempo máximo de quince minutos.

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

(Se proyectan unas diapositivas).

Como pueden ver, vamos a acompañar la exposición de una presentación y voy a ir dándoles muchas veces los datos que puedan ver ahí y alguna explicación añadida.

Lo primero es que es del primer semestre de este año, con lo que verán que la mayor parte de los datos, prácticamente todos, están referidos al primer semestre de 2018; o sea, se compara el primer semestre de 2018 con el primer semestre de 2019.

En primer lugar, ahí pueden ver, no sé si se ve muy bien, pero tienen un primer cuadro, ese que tiene una línea verde con letras en blanco y debajo hay otra, que se refiere al número total de entradas de sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones, pone ahí, como pueden ver, generales y tributarias. Esto lo comenté en la última comisión en la que intervine con motivo de la SYR, pero quiero hacer la puntualización de que siempre nos referimos a sugerencias y reclamaciones, pero dentro de ellas se distinguen las que son generales y tributarias, aunque en el cómputo total normalmente nos referimos a sugerencias y reclamaciones. Sin embargo, la diferencia entre generales y tributarias tiene transcendencia después a efectos de cómo se gestionan y a la hora de valorar los datos porque se refieren a cuestiones totalmente distintas.

En el primer cuadro, como pueden ver, y retomo ya la explicación de los cuadros, ven que hay una entrada en el primer semestre de 2019 de 47.059, que supone 6.251 más que en el primer semestre de 2018, y esto equivale a un 15,32 % de incremento. Esto mismo que les he dicho lo pueden ver en el cuadro de la izquierda abajo, en el que se establece la gráfica en la que vemos que efectivamente supone un 15,32 % más, y después en el cuadro que tienen a la derecha, debajo de ese primero horizontal, tienen las entradas iniciales de las generales y tributarias respecto al total, que es lo que les he dicho: el total del cien por cien son las 47.000, pero de esas hay que separar por un lado las que son generales, que son las 43.800 que representan el 93 %, y las tributarias que son solo 3.259 y que representan, respecto a este total de sugerencias y reclamaciones, casi el 7.

La siguiente diapositiva, ahí lo tienen, es el análisis de este mismo sistema por tipo de solicitud. Del tipo de solicitudes, las sugerencias y reclamaciones, como pueden ver en ese cuadro inicial arriba a la izquierda, se distinguen en sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información.

Lo primero que tengo que indicar es que estas peticiones de información que ven ahí en ese cuadro se refieren a peticiones de información tributarias; las peticiones de información generales se atienden por atención a la ciudadanía. Entonces, cuando hablamos de sugerencias y reclamaciones, ahí tienen los conceptos que se integran dentro.

Los datos destacados que podemos señalar, el primer dato destacado es que las reclamaciones, como pueden ver ahí, tanto generales como tributarias, la media de todas ellas, el 80 % de lo que entra en este sistema, son reclamaciones. Es el dato más destacado. También tiene su lógica; las sugerencias, por el contrario, son simplemente el 16; y ya después las felicitaciones, a gran distancia, un 2,77; y las peticiones de información tributaria simplemente un 0,85 %.

Los datos los pueden ver ahí respecto a ese total que habíamos comentado antes, que es el cuadro que tienen debajo y que son: sobre las 47.000 que decíamos antes, las sugerencias han bajado respecto al año anterior casi un 1 %, ni un 1, un 0,38, que estos datos los tienen... en ese otro dato en color vienen los porcentajes. Pero vamos, en definitiva es que las sugerencias han bajado menos de un 1 %; las reclamaciones han subido un 19 %; las felicitaciones, siendo comparativamente menores, han subido un 19 %; y luego, las peticiones de información un 19 %.

En la tercera, el análisis lo abordamos por el número de solicitudes que se incorporan al sistema SYR. Entonces, la cautela que tengo que hacerles a todos, con carácter previo a entrar a valorar los cuadros y a dar su explicación, es que en el sistema hay que distinguir, porque como les he dicho hay unas sugerencias que son tributarias y hay unas sugerencias y reclamaciones que son generales. Entonces, la primera cuestión que quiero simplemente comentarles es que el sistema de gestión es diferenciado.

En las sugerencias y reclamaciones generales se trata de un sistema de gestión descentralizado. ¿Esto qué quiere decir? Que implica necesariamente una colaboración o trabajo coordinado entre la Subdirección General de Calidad y Evaluación y las unidades gestoras; sin embargo, las tributarias —que nos centraremos fundamentalmente al final de la exposición—, las tributarias se gestionan de manera centralizada, es decir, la subdirección general recibe la petición y finalmente también emite el informe, de manera que este matiz es importante, primero porque es un tratamiento diferenciado por la materia, pero también los tiempos y avatares que experimenta todo el procedimiento es distinto por esta cuestión del sistema de gestión centralizado o descentralizado.

Dicho eso, como pueden ver en el primer cuadro de arriba, se establece el número total de entradas en el sistema. Y si se comparan esos 50.677 con el primer semestre del 2018, vemos que la variación es de un 16,73 %, que es lo que ha incrementado el primer semestre del 19 respecto al primer semestre del 18.

En el siguiente cuadro que tienen, a continuación a la izquierda, ahí entre medias, en la segunda línea vemos que esta entrada total del sistema, como vemos, es para sacar el porcentaje que representa. Del cien por cien de lo que ha entrado, y ahí viene lo que les comentaba: tenemos una primera, que es de sugerencias y reclamaciones generales, que suponen 47.654 que representan el 94 % del total de las sugerencias y reclamaciones, y frente a este están las

sugerencias y reclamaciones tributarias que solo son 3.023 y que representan casi un 6 %.

Y a su vez, si se fijan en las generales —no sé si se ve muy bien— tiene lo que son entradas de carácter general, las generales, y las múltiples, porque aunque estamos hablando siempre de un porcentaje total que se divide, como les he dicho, en generales y tributarias, las generales a su vez admiten una siguiente división que son las generales, la reclamación que formula cualquier ciudadano, y las que son de alta múltiple, esas son las que con una reclamación, uno reclama en realidad por cinco o seis cuestiones distintas, lo que en realidad se traduce en cinco o seis reclamaciones diferenciadas.

Los porcentajes de ese cuadro es: respecto al total de entradas en el sistema de las generales, ha incrementado un 18 % respecto a 2018; las de carácter múltiple —estos datos que estoy dando ahora no los tienen ahí pero se lo digo— representan un 35 % más respecto a las que en el mismo periodo del 2018 entraron; y finalmente, las de sugerencias y reclamaciones tributarias representan un 3 % más que las que había en 2018.

El siguiente cuadro que tienen a la derecha, dentro de esa segunda línea, como pueden ver, ahí viene lo que ha sido la secuencia, vienen desde 2016, 2017, 2018, y 2019, pero centrándonos en la comparativa de 2018, de 40.476 se pasó a 47.654 que representan un 18 % más en el número total; y en las tributarias simplemente ha variado un 3 %, de 2.937 a 3.023.

La siguiente diapositiva tiene el objeto de analizar el sistema, la gestión del sistema por el canal de entrada. La explicación previa antes de entrar a esos datos es: El Ayuntamiento de Madrid cuenta con distintos canales de entrada, ¿de acuerdo? Los tienen en ese primer cuadro —arriba horizontal— y tienen los distintos canales de entrada. Esos canales de entrada —como pueden ver ahí— son: telemático, telefónico, presencial y postal. Son los medios por los que los ciudadanos pueden formular las sugerencias y reclamaciones que incluyen, como les he dicho, además de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales, felicitaciones y petición de información tributaria.

Por estos canales, como pueden ver, se formulan o se cursan las solicitudes, o las peticiones o sugerencias, y el primer semestre —y eso es lo que pone en ese cuadro que pueden ver— telemáticamente entraron 32.094, que respecto al primer semestre del 2018 representa un 19 %; el incremento que experimentó el telefónico es de un 16,20 %, 13.392 frente a 11.525; y el presencial, simplemente un 1,95, porque pasa de 5.013 a 5.111; por correo postal, como pueden ver, prácticamente se mantiene igual.

La variación interanual, que es el siguiente cuadro abajo a la izquierda, son estos porcentajes mismos que les he dado.

Y el cuadro que tienen a la derecha —abajo en la esquina—, dentro de este cien por cien de las que han entrado analizadas en función del canal de entrada, el dato más destacado y muy relevante es que el

63,33 % de lo que entra en el sistema lo hace de manera telemática. A continuación ya tienen: la entrada telefónica un 26 %, la presencial un 10 % y el correo postal solo un 0,16 %.

Bueno, la lectura que se hace de esto es que el sistema de sugerencias y reclamaciones, inevitablemente, se ha ido desplazando, y cada vez más, a un sistema *on-line*. La ciudadanía gestiona y solicita esto telemáticamente porque considera, estimamos, esto es objeto de un análisis cualitativo que no es el propio de este semestre pero como explicación puede ser suficiente, que la ciudadanía normalmente utiliza los modelos *on-line* por la facilidad que tiene y prescinde de teléfonos que pueden funcionar bien la línea o no, que tienen que esperar, de manera que esto, quizá, deba ser tenido en cuenta a la hora de posibles variaciones o mejoras del sistema, saber que el telemático es el que de verdad se impone a todos los demás.

En la siguiente diapositiva, que es la número cinco, el análisis del sistema se hace en atención a la tramitación que reciben por las unidades gestoras. Como les he dicho, las unidades gestoras en el sistema de sugerencias y reclamaciones generales se distinguen de las tributarias pues en el general es descentralizado, implica la colaboración o cooperación, por un lado, de la Subdirección General de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Transparencia, y por otro lado, las distintas unidades gestoras. Así, lo que pueden ver es que de todas las que inicialmente son asignadas —que es ese cuadro que tienen arriba a la izquierda— de ese número, que son 41.409, posteriormente, una vez analizadas, 36.669 son las que se consideran que efectivamente forman parte de sugerencias propiamente y reclamaciones. Esas 4.740 que se sustraen es porque se entiende que no son propiamente sugerencias y reclamaciones y que son objeto de avisos, y van a avisos Madrid, o bien al sistema de atención a la ciudadanía de la Policía Municipal. De manera que esta es una cuestión también que hay que tener en cuenta: de todas las sugerencias y reclamaciones que ingresan en el sistema por los distintos canales que hemos señalado y que pueden ser generales o tributarias, a su vez, una vez asignadas a la unidad gestora, se puede detectar que alguna no es una sugerencia o reclamación en los distintos conceptos que tenía, y entonces pasan a incorporarse, se dan traslado a avisos Madrid o al sistema de atención a la ciudadanía.

El sistema de avisos Madrid —y lo pueden comprobar en ese pequeño cuadro en la línea horizontal del segundo— ha tenido un descenso del semestre de 2018 a este primer semestre del 2019 de un 17 %. Y sin embargo, los sistemas de atención a la ciudadanía de la Policía Municipal se han incrementado en un 7 %. ¿De acuerdo?

Y finalmente, si ven el último gráfico grande que tienen abajo a la izquierda que ocupa prácticamente la mitad de la pantalla, vemos que hay un 28 % respecto a las que finalmente se han tramitado como sugerencias y reclamaciones en el año 2018, de manera que hay un 28 % más en este primer semestre.

La diapositiva número seis —que es la que vemos— aborda el análisis desde el punto de vista de las materias. Para entenderlo debidamente, tengo que hacer simplemente una breve explicación inicial: el sistema de sugerencias ya hemos visto que se puede analizar de distinta manera, por los canales de entrada, por cómo se tramitan, por si son generales o tributarias, pero luego tienen una cuestión que son las materias y las submaterias. No es muy riguroso pero puede servir para orientar al que no esté muy puesto en estas cuestiones, las materias podemos casi casi, insisto no es del todo exacto, identificarlas con las competencias de las áreas. Por eso ahí pueden ver, por ejemplo, que tienen movilidad, transportes y multas, o tienen distintos conceptos que son los que aparecen en la lista de la izquierda.

Y en el otro lado ya, clasificados por estos conceptos de materias, tienen el número de entradas que han tenido comparando el primer semestre con el segundo semestre, de manera que por ejemplo medio ambiente, como materia medio ambiente, en el primer semestre de 2018 tuvo 8.551 y en el primer semestre de 2019, 9.339. Esto mismo lo pueden ver con todas las distintas materias.

Y tengo que hacerles simplemente dos comentarios, que son los datos yo creo más destacados de esta exposición, que son: En primer lugar, que las materias de medio ambiente y movilidad representan el 50 %; si lo ven ahí, a la izquierda, la suma 27 % y 25 % es el 52 % de las sugerencias y reclamaciones que tratan de estas materias. Y la segunda cuestión es, que si se fijan, tienen unos porcentajes que se han disparado en algunas cuestiones, como por ejemplo en salud, que ha supuesto una entrada de un 566 % —lo tienen en el cuadro de la derecha— o en alguna otra, como por ejemplo la administración, que ha sido un 133 respecto al mes anterior.

La siguiente diapositiva, la número 7, bueno, es lo mismo; es un cuadro en el que pueden ver las incidencias, las materias que se han suscitado en 2019 y qué entrada han tenido. Lo más destacado es que sube una que es nueva y aparece por primera vez, que es la relativa a Madrid Central, pero hay que hacer la aclaración de que esto se refiere al primer semestre de 2018, estas fueron las reclamaciones y quejas que planteó la ciudadanía cuando se implantó, por considerar que era insuficiente la información, que no tenían todos los datos, que les dificultaba en su día a día..., entonces Madrid Central entró a la primera línea.

Luego, las demás también nuevas y destacadas es la de protección animal por causa...

La Presidenta: Lleva quince minutos, para que lo tenga en cuenta.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Si me da dos minutos. Gracias.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María del Mar Espinar Mesa-Moles:** O se los descuenta de la segunda parte.

La Presidenta: Sí, sí.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: Sí, de la segunda mejor. Yo creo que es mejor acabar la exposición.

Y tienen ahí otras dos nuevas que, igual, han sido novedosas en cuanto a que entran y alcanzan principalmente ya unos puestos muy altos. Esa segunda nueva que ven ahí de protección animal se refiere a unas incidencias administrativas que hubo con la tramitación de los *camets* de capturadores de gatos para reducir las colonias felinas que había.

La diapositiva número ocho es el estado de tramitación. Aquí, cuando hablamos del estado de tramitación para analizar el sistema, lo que tenemos es qué hacen las unidades gestoras una vez que les ha entrado la reclamación, ¿de acuerdo? Y tienen, como pueden ver en ese primer cuadro de la izquierda, ahí, se dividen en contestadas, no admitidas y archivadas, sin responder.

Las contestadas no necesitan explicación, son el 87 %, 32.076; las no admitidas, esto es importante porque pueden no admitirse pero requieren una contestación también, y finalmente, el número con el que de verdad desde la dirección general queremos tratar de luchar y reducirlo a la mínima expresión o eliminarlo por completo, que son las archivadas sin responder. Como pueden ver, fueron 1.468 que representan un 4 % de las que habían entrado, siendo un dato relevante porque es un 4 %, sin embargo es verdad que respecto a épocas anteriores esté número había llegado a ser del 8 %. Desde la dirección general lo queremos rebajar por la simple explicación de que cualquier persona que formule una reclamación, necesita ser atendida y contestada, ¿de acuerdo?

La siguiente diapositiva es por el tiempo medio de respuesta. Como pueden ver ahí, pues el tiempo medio de respuesta ha ido mejorando y, entonces, por ejemplo, el tiempo medio de respuesta, si miran el cuadro que tienen arriba a la derecha, ha pasado de 41,34 a 33,12 días.

El resto, pues son los datos de en qué porcentaje de sugerencias y reclamaciones se contestan en veinte días naturales o menos y cuáles se contestan en cuarenta y cinco días naturales o menos. Como pueden ver, en veinte días naturales, que sería lo ideal poder hacer todo así pero obviamente muchas veces la complejidad no lo permite, el volumen de trabajo, hay un 16,59 %, que sería lo ideal que se ampliara pero que insisto que es un buen dato igualmente.

Por lo que se refiere a la diapositiva número 10, ya entramos en, como les he dicho, sugerencias y reclamaciones, ahora tributarias. Las que hemos visto hasta ahora eran generales y estas son tributarias, que son las que se refieren a cuestiones — permítanme la redundancia— tributarias, precios públicos, tasas, y son las sugerencias y reclamaciones que se suscitan con ocasión de estas circunstancias a las que todos los ciudadanos en una u otra ocasión se ven expuestos.

El primero que tienen, el primer cuadro implica la evolución, y como pueden ver en el primer semestre del 18, de 2.937 se pasó al primer semestre del 19 a 3.023, que representa un 2,93 %. La variación, por

tanto, anual ha sido de un 2,93 %, que es el cuadro horizontal que tienen abajo a la izquierda.

Por tipo de solicitud y en atención a eso, ven que las reclamaciones representan un 81,64 %; de estas, tributarias 2.468, las sugerencias 126, las felicitaciones nuevamente vuelven a ser las que menos con un número pequeño, de 1,39 y las peticiones de información, que recordemos que eran tributarias, las tienen ahí, 387.

De estos datos, el más señalado, significativo y del que en la dirección general estamos particularmente orgullosos —porque no hace más que confirmar el buen trabajo que hacen desde la subdirección y los compañeros de Sugerencias y Reclamaciones que están en Príncipe de Vergara— es que, bueno, lo comentaremos más adelante, pero nunca se deja ninguna sin contestar. Esto lo veremos luego más adelante pero es un dato que quiero destacar porque veo que el tiempo apremia.

Por materias, que es la siguiente, vuelve a suceder lo mismo que les comentaba antes. Las materias, tienen ahí el tipo de materia que es en cuestiones puramente tributarias: tasas y precios públicos, recaudación, impuesto de vehículos de tracción mecánica, con el porcentaje que han representado de entrada; el número total, perdón, 997 respecto a 881 en el caso de las tasas, que representa un incremento, ¿no?

Pero en el cuadro que tienen luego a la derecha se divide, no se aprecia muy bien pero si pueden ver hay una serie de..., como unas palabras que pueden ver en vertical que representan la materia, porque lo que luego tienen en horizontal es la submateria; es lo que les explicaba antes. Entonces, por ejemplo, en ese punto, si ven, el 74 % de las cuestiones que ingresaron en la materia de tasas y precios públicos se refería a las instalaciones deportivas, ¿de acuerdo? Entonces, tienen en ese cuadro en qué submaterias se dividen las materias que están en el primer cuadro.

Bien. La siguiente diapositiva se refiere a la — igual que hemos hecho en la general— la evolución de las submaterias. Tienen dentro de estas materias que habíamos comentado una serie de submaterias, como son las instalaciones deportivas, tasas y precios públicos, impuesto de vehículos de tracción mecánica, presentación telemática. Bueno, tienen ahí igual. Los cuadros en blanco se mantienen, los azules son las nuevas, y este cuadro simplemente es muy ilustrativo para sacar conclusiones de cuáles son las verdaderas inquietudes en materia tributaria que tiene la ciudadanía y en qué medida se pueden mejorar. Probablemente sugieran que en estas cuestiones sea necesario facilitar una información más detallada y simplificada.

Por lo que se refiere a esta diapositiva del número 15, es nuevamente el análisis en materia tributaria por el estado de tramitación y tiempos medios, y aquí como pueden ver es la cuestión que les citaba antes. Pueden ver las que han entrado en el primer semestre, el tiempo medio, que se ha mejorado de 16 a 14; pueden ver las siguientes secuencias de evolución que tienen en los dos cuadros inferiores. Pero el dato verdaderamente relevante es

que en la medida en que todas estas sugerencias y reclamaciones tributarias se gestionan directamente en la subdirección, la subdirección hace un trabajo impropio para conseguir que ninguna sugerencia y reclamación en materia tributaria quede sin contestar. De manera que se contestan, se inadmiten considerando que no son propiamente tributarias pero, en el caso de que entren, todas se contestan, ninguna queda pendiente de archivo, y eso es un logro que se ha conseguido en gran medida gracias al trabajo del subdirector aquí presente y a todos los compañeros que están en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

Con esto finaliza la exposición de lo que es la gestión técnica del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y cedo la palabra ya a la señora presidenta.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el Grupo VOX por un tiempo máximo de diez minutos.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Bien. Voy a intentar hacerlo en la mitad.

Felicitar, en primer lugar, al director general y al subdirector, ya que el director gestiona muy bien y el subdirector se encarga de que todo se conteste como acabamos de escuchar, que me parece que es una de las cuestiones importantes. Felicitar a los madrileños. Normalmente cuando uno tiene un problema pues naturalmente se preocupa, lo comenta, pero no das el paso a veces de ir a una junta municipal, de coger un teléfono y llamar, pero a mí me parece que este es un buen servicio que damos a los madrileños y que los madrileños cuando tienen necesidad de ello lo utilizan.

Agradecer al personal municipal que se encarga de atender a los vecinos, porque al final el que se pone al teléfono o el que está en una ventanilla, a veces el pobre empleado, funcionario o lo que sea no tiene la culpa de lo que la persona viene a decir, a sugerir, a reclamar, pero es quien está dando la cara por el Ayuntamiento, con lo cual naturalmente es muy de agradecer.

En relación con las sugerencias o reclamaciones —voy a obviar los datos que ya sabemos—, sí destacar algunas cuestiones.

Comparado con el año anterior, en el primer semestre del 19 se han recibido 47.000 solicitudes, que suponen un aumento respecto al año anterior.

Las reclamaciones en total suben, pero también hemos visto que las felicitaciones también se incrementan, que pasan de 1.104 en el primer semestre del 18 a 1.302. Lo que decíamos al principio, la gente a veces se molesta en coger un teléfono o en ir personalmente a protestar por algo o a pedir algo cuando hay algo que no funciona bien, pero molestarte para ir a felicitar es algo que normalmente no solemos hacer y que eso dice mucho también de cómo se está atendiendo a los madrileños en este servicio municipal.

Nos preocupa que, como en años anteriores, medio ambiente sigue encabezando este tipo de

reclamaciones o sugerencias con más de una cuarta parte del total: las recogidas de residuos, la limpieza viaria, el arbolado, las zonas verdes... Suben especialmente las reclamaciones sobre calidad del aire, que se incrementan en un 194 %, si los datos que manejo no están equivocados. Movilidad, transportes, multas también, con casi un 25 %.

Y lo que decía el director general: un importante incremento de Madrid Central. Ya nos ha dicho que es del primer semestre del año 2018, pero lo que indica también por el número de llamadas y de reclamaciones es que los madrileños o estaban mal informados o Madrid Central desde luego ha sido muy polémico y no ha sido recibido igual de bien, como decía el Gobierno de Manuela Carmena, por todos los madrileños.

Vías y espacios públicos tiene un 10 %, el mal estado de las aceras y las calzadas sobre todo, que esperemos que el nuevo equipo pues vaya solucionando; el mobiliario urbano, la falta de conservación del mobiliario urbano; las áreas infantiles...

Nos preocupan deportes, con casi un 9 %, que haya reclamaciones sobre el estado de las instalaciones deportivas básicas. Hay personas que se quejan de que en los vestuarios a veces hay falta de higiene, algunas duchas que no funcionan... Ese mantenimiento del día a día que parece que habría que intentar mejorar. También hay algunas quejas por falta de profesorado, porque algunas clases no están funcionando bien, o por el deteriorado estado del material deportivo... En fin, me salto algunas cuestiones.

Los servicios sociales. Aunque solamente son un 4 %, con que fueran un 1 % o hubiera un solo madrileño que tuviera alguna necesidad o alguna queja en materia de atención social primaria o en cuestión de funcionamiento de los centros de mayores, merecería, tendría que ser... A mí el que una acera esté mejor o peor, que unos baches se etemicen o que cuestiones materiales, el mobiliario urbano esté mejor o peor, pues parece que es menos importante, pero que una persona mayor que acude a un servicio y ese servicio no se presta del todo bien, pues naturalmente es lo que más nos importa.

Han bajado las reclamaciones en materia de cultura.

En Samur, pues naturalmente hay que felicitar a su personal, como siempre, porque reciben el 10 % del total y son todas felicitaciones.

Hay un descenso también en las sugerencias en materia de seguridad y emergencias.

Y en materia de administración de la ciudad y hacienda, pues hay un gran incremento relativo a elecciones y censo electoral, pero claro, en un año que termina ahora, en el que hemos tenido cuatro procesos electorales, pues lo raro sería que no hubiera ese incremento.

Y voy a terminar ya porque la verdad es que para hablar de lo que ya ha dicho el director general y cuando no vemos que haya especiales motivos de

preocupación, pues tampoco es necesario ocupar mucho más tiempo.

Hay un tema interesante, que es el tiempo de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, que en la última comparecencia me parece que hablábamos de que en el año 2018 eran más de cuarenta días, cuarenta y un días naturales, me parece, lo que se tardaba en resolver una cuestión y ahora pues la media ha descendido a treinta y tres días.

Y por último, agradecer no solo al personal sino a todos los madrileños que se toman la molestia de contactar con el Ayuntamiento para exponer sus quejas, sugerencias, felicitaciones e inquietudes, y sobre todo al subdirector, que se encarga de que todo eso sea contestado en la debida forma y en el tiempo oportuno.

Muchas gracias.

¿Cuánto tiempo he utilizado? Seis minutos. Me dará usted las gracias, señora presidenta.

La Presidenta: Muchísimas gracias, señor Martínez Vidal.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** De nada.

La Presidenta: Grupo Socialista por un tiempo máximo de diez minutos.

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

Bueno, a mí también me gustaría empezar esta comisión con una serie de agradecimientos porque vivimos tiempos en los que se dan las cosas por hecho y yo que soy pesimista por considerarme una optimista bien informada, valoro mucho el esfuerzo y la profesionalidad de las personas.

En el caso que hoy tratamos las cosas están muy bien hechas, así que agradezco sinceramente el trabajo de todos aquellos servidores públicos que han hecho posible el informe y el resumen ejecutivo que nos reúne hoy aquí de nuevo. También quiero agradecer la explicación inicial del director general que una vez más, como es costumbre, ha detallado y tratado de explicar ajustándose a los cortos tiempos que tenemos los principales puntos que preocupan a los vecinos de Madrid.

Como Administración cercana debemos recibir, procesar y contestar a las deficiencias observadas en el funcionamiento de nuestros servicios municipales. Lo dije en mi primera intervención de hace unos meses y lo reitero, estamos ante una comisión que sirve o ha de servir como magnífica herramienta para poder entender las inquietudes y molestias de los ciudadanos. Somos el mejor termómetro para calibrar el funcionamiento institucional de la Corporación.

Las sugerencias y las reclamaciones, y las felicitaciones también, de los vecinos constituyen la mejor forma de perfilar el funcionamiento de la cosa pública en Madrid; representa, en definitiva, la mejor manera de saber dónde falla este Ayuntamiento y dónde debemos poner el foco en nuestras acciones.

Cualquier gobernante que se precie debería detenerse a analizar con atención este informe, debería trabajar siguiendo los documentos que tenemos delante porque son una foto definitiva de las obligaciones gestoras, políticas y humanas del Ayuntamiento. Confío en que esta labor se está realizando desde el Gobierno y que cada representante responsable de un área se haya tomado en serio el hecho de estudiar los datos referentes a la materia que desempeña.

Vayamos al grano, al informe del primer semestre de 2019. Los datos generales ya los ha dado el director general, así que por no repetimos pasamos directamente a la clasificación.

En la clasificación por materias, los principales datos que se deben analizar corresponden a Medio Ambiente, Movilidad y Transporte y Vías y Espacios Públicos. Si no me equivoco, de las cerca de 36.000 sugerencias y reclamaciones que tramitaron las unidades gestoras fueron contestadas 32.076 y se archivaron sin respuesta un 4 %; es decir, 1.468 interacciones fueron desatendidas. Si no es así, porque esto no coincide con lo que me acaba de decir el director general, ruego que me lo aclaren.

El tiempo medio de respuesta, como ha comentado el portavoz de VOX, en un primer semestre para las sugerencias y reclamaciones generales ha sido de 32,12 días naturales distribuidos de la siguiente manera: en 20 días naturales o menos, un 33,33 %, y 45 días naturales o menos, el 64,47 %; para las de carácter tributario tenemos un índice del 80 % contestado en los 20 primeros días. Después de señalar esto, me llega la primera pregunta: ¿qué es lo que pasa con esas reclamaciones archivadas o sin respuesta?

También sería interesante, por no decir obligado, conocer en este tipo de documentos los motivos que llevan a la Administración a no dar respuesta a sus vecinos ante temas concretos. Quizá, y aquí propongo una cosa, si contasen en el informe ejemplos claros sobre esta inacción podríamos entender ese archivo de mejor manera desde este lado. No obstante, y comparando los datos de la memoria anual de 2018, vemos que se mejoran los tiempos de respuesta porcentualmente, algo positivo y que consideramos que dice mucho de los trabajadores de esta Casa.

También quiero destacar el aumento de las sugerencias y reclamaciones generales en el histórico de primeros semestres. Como indica el documento, el número total de solicitudes aumentó un 17 % respecto al primer semestre del 2018, que salvo una pequeña bajada en el 2018 el resto de ejercicios ha ido subiendo de manera muy destacable si comparamos, como lo ha hecho el director general, las 36.359 del 2015 frente a las 47.654 del 2019. Esto refleja que probablemente alcancemos cuando termine el año un nuevo récord que se habrá de valorar con perspectiva. Yo sigo pensando que es positivo recibir este tipo de *feedback* por parte de los vecinos de Madrid; quejarse y ver que sirve de algo representa un avance en la relación ciudadano-Administración.

En cuanto al análisis por materias y submaterias destacan los incrementos, como ya ha mencionado el

director general, en salud, en empleo y administración de la ciudad. También creo que es de justicia mencionar la reducción que se produce en cultura, con un 14 % y de seguridad y emergencias, en un 4 %.

En Medio Ambiente, que de nuevo vuelve a ocupar la primera plaza, volvemos a encontrar indicadores como la recogida de residuos, el mantenimiento del arbolado, la limpieza de la calle y la conservación de zonas verdes, que siguen generando problemas. Aquí quiero detenerme un instante ya que queda patente que no se están resolviendo correctamente este tipo de asuntos; de manera clara el Ayuntamiento no está cumpliendo con las expectativas de los vecinos. Las políticas de medio ambiente merecen una reflexión por parte de todos, ya que no parece que se ejecuten los mecanismos correctos para contener y disminuir las estadísticas y las problemáticas.

En Movilidad encuentro un ítem destacado, que es de Madrid Central, y yo aquí debo ser un bicho raro porque hablo del 25,22 % del total de las reclamaciones en esta materia, y teniendo en cuenta su reciente entrada en vigor y lo ambicioso de su objetivo, realmente no me parece significativo el número total de conductores y comerciantes que han mostrado su desacuerdo con las vías conocidas y analizadas en esta comisión; parece que Madrid Central, atendiéndonos a los datos, no ha supuesto ese problema que Ciudadanos, Partido Popular y ahora VOX, que se suma, anunciaban en prensa y parece que van a seguir agarrándose a él. Madrid Central quizá no sea el mayor de los aciertos por cómo se gestionó, pero está claro que no es un error.

Con Vías y Espacios Públicos nos ocurre lo mismo que con Medio Ambiente. De nuevo las aceras y las calzadas sufren cascadas de reclamaciones y de nuevo este Ayuntamiento como Administración más cercana al ciudadano no encuentra la tecla correcta para aliviar esta situación.

En materia deportiva, más de lo mismo: instalaciones en mal estado y sin un mantenimiento adecuado. Ahora bien, quiero que nos expliquen si hay algún dato razonable que acompañe y explique el incremento del 61 % en clases y escuelas deportivas. Si me permiten otra sugerencia, me gustaría recalcar que sería necesario que a estos informes se adjuntase de alguna manera una disección por distritos y por centros, aunque sea de aquellas que presentan mayor incidencia dejando a un lado temas menores, porque sería una gran ayuda para todos nosotros y para comprender mejor la situación a un nivel más profundo.

Por poner un ejemplo, que lo ha puesto el director general, sí encuentro en el informe referencias a los motivos que generaron los incrementos más notables en materia de salud, que es la colonia felina del Mercado de Frutas o la renovación de los carnés de los capturadores de esos gatos. Pero en el tema del deporte estamos a ciegas, y eso no debería ocurrir; como concejala de la Oposición además que se dedica a estos temas, puedo afirmar que el informe me muestra un problema muy serio en este aspecto.

Siguiendo con el informe, doy por hecho que habrá un seguimiento serio de la parte relacionada con la reclamación ciudadana que solicita contar con mayor número de efectivos policiales en los distritos; es algo que nos atañe a todos los aquí presentes y que debe tener una atención primordial, ya que genera diferentes variables que repercuten en infinidad de situaciones.

Para ir concluyendo, me gustaría centrarme en las reclamaciones de carácter tributario. En concreto, quiero que nos expliquen mejor, aunque ya lo ha hecho un poco en la primera intervención el director general, cómo se pretende solventar todo lo relacionado con las tasas y los precios públicos de las instalaciones deportivas. Como indica el documento, este ítem sufrió un incremento notable en el primer semestre del año 2018 como consecuencia de la modificación del anexo de acuerdo del establecimiento de precios públicos por la prestación de servicios en centros deportivos y casas de baños. Inicialmente se pasó a la domiciliación bancaria de las cuotas mensuales y de las clases dirigidas, luego es verdad que el asunto se relajó y se ofreció la posibilidad de hacer pagos a través de la web, pero los datos siguen siendo negativos, lo que denota que los vecinos continúan sin estar satisfechos, y me gustaría saber qué tipo de contestación se está planteando en relación a los bonos multiuso, si se está estudiando modificar el encaje de los mismos, qué es lo que se está pensando hacer.

Me gustaría saber si tienen datos que permitan pensar que se va a corregir esta disfunción que tantos madrileños soportan y ante la que reclaman constantemente desde su modificación, por no hablar de aquellos ciudadanos que se han quedado sin sus actividades pagadas por obras en las instalaciones y que han tenido que pagar el servicio sin poder disfrutarlo, algo inaudito y que lógicamente reclaman ante nuestro Ayuntamiento. Me temo que aquí no basta con mirar hacia otro lado porque los usuarios, creo que todos lo tenemos claro, merecen respeto y compromiso.

En definitiva, vaya mi agradecimiento sincero por toda la información recibida y el trabajo de los responsables de esta materia, pero por último reclamo como algo necesario una ampliación del documento que contemple las principales incidencias por distritos e incluso por submaterias, para que no sigamos hablando en datos generales y podamos conocer mejor el detalle.

Muchísimas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Por el Grupo Más Madrid por un tiempo máximo de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Marta Gómez Lahoz:** Muy bien. Muchas gracias, presidenta.

Bueno, yo, para empezar, pues por supuesto unirme al agradecimiento tanto al director como al subdirector como a todos los funcionarios que trabajan en Sugerencias y Reclamaciones. Es un trabajo que consideramos importantísimo y que además es

complejo y, prácticamente, yo diría que no tiene límite porque en el análisis de los datos y en la puesta en marcha de soluciones pues siempre se puede ir más allá, ir más lejos.

Por supuesto, nosotros lo consideramos un servicio esencial como demuestra el hecho de que durante los cuatro años en los que estuvimos gobernando pues lo fuimos mejorando. En este sentido quiero decir, bueno, redundando un poco en lo que ya han dicho el concejal de VOX y Mar del PSOE, el hecho de que las sugerencias y reclamaciones aumenten, si no es un aumento dramático, digamos, o excesivo, es muy buena señal porque es señal de que el servicio está funcionando bien y que cada vez hay más vecinas y vecinos que lo utilizan y que lo consideran útil porque si no, pues uno dejaría de usarlo.

Es verdad que en el primer semestre de 2018 hubo una ligera bajada, pero la tendencia yo creo que es continua y diría que positiva.

Por supuesto, es indudable que esto es una herramienta esencial para que las personas, los habitantes de una ciudad hagan llegar sus preocupaciones, sus quejas y también sus sugerencias, que eso me parece muy bonito, que también les permitamos no solo quejarse sino también sugerir, y sobre todo es una herramienta que es imprescindible tanto para los gestores, para el Gobierno, como para la Oposición, para saber dónde tenemos un problema y dónde tenemos que incidir más en él.

Sí quiero recalcar que desde mi punto de vista es fundamental analizar los datos, por supuesto con muchísima atención, con muchísima atención, pero también sin demagogia y con honestidad. Hemos puesto el ejemplo, se ha puesto el ejemplo de Madrid Central. Yo creo que es bastante objetivo que para ser algo que se implementaba por primera vez precisamente en este primer semestre, algo muy complejo tanto, efectivamente, para la ciudadanía el saber las normas, cuando sí, cuando no, como el hecho de podía generar quejas evidentes, yo creo que es un incremento muy moderado y muy controlado. Indudablemente, a la hora de interpretar los datos siempre se puede ver la media botella vacía o la media botella llena, pero honestamente, yo creo que con honestidad, no ha sido un incremento que nos demuestren o nos indique que ha sido una hecatombe la implementación de Madrid Central.

En ese sentido me uno a lo que dice, a lo que ha comentado Mar porque creo que es absolutamente esencial siempre saber por qué hay un aumento o qué quiere decir un determinado porcentaje en las sugerencias y reclamaciones. Yo me quedé bastante impactada en mi primera intervención en esta comisión —porque reconozco que soy novata, no era algo a lo que yo me había dedicado en estos cuatro años de Gobierno— cuando escuché por parte tanto del PSOE como por parte de Ciudadanos que el incremento o las quejas de Cultura se debían a la errática política de Cultura que había tenido Manuela Carmena, porque no había concejal de Cultura, porque no sé cuántos, yo me quedé perpleja porque, efectivamente, luego ya uno se va con cuidado y con

atención, como hay que hacer las cosas y sin pereza, se va a los datos y se ve que las sugerencias y reclamaciones, las reclamaciones de Cultura no tienen nada que ver con la política cultural del Ayuntamiento sino con pequeños problemas o grandes problemas, vamos, no tienen por qué ser pequeños, pequeños o grandes problemas que suceden en los centros culturales, lo cual es muy importante; yo no creo que haya que echar balones fuera, hay que analizar por qué hay problemas en los centros culturales, por supuesto, tanto desde el Gobierno como desde la Oposición, pero lo que no se puede hacer es confundir una cosa con otra y, sobre todo, ya no solo por una cuestión de honestidad, también por una cuestión de eficacia. Solo vamos a ser capaces de resolver un problema si lo analizamos bien y si lo localizamos bien. Si hay un problema en un centro cultural o en varios centros culturales o, en general, en los contratos de los centros culturales, tendremos que ser muy conscientes de ese problema y no achacarlo porque nos interese políticamente a cualquier otra cosa.

De la misma manera, un aumento de las quejas en instalaciones deportivas, indudablemente el dato no es muy útil si no sabemos a qué instalaciones deportivas nos estamos refiriendo, porque a lo mejor en un solo polideportivo con que haya habido un cierre de clases porque la piscina cubierta se ha quedado sin agua caliente y hay que cerrar el polideportivo, pues nos puede generar un desborde tremendo en las reclamaciones, lógicamente —para eso están—, pero podemos estar haciendo un análisis absolutamente erróneo diciendo que es que en general hay un mantenimiento nefasto de las instalaciones deportivas... No, a lo mejor, lo que tenemos que hacer es estar muy preocupados porque en tal polideportivo se ha roto la caldera. Es muy importante, es muy importante, para los usuarios de ese polideportivo es muy importante, pero precisamente no tenemos que desviar la atención usando esto como una herramienta política ni desde el Gobierno ni desde la Oposición.

En ese sentido, me ha parecido incluso simpático el hecho de que, efectivamente, las reclamaciones en salud hayan subido un 566 % debido al tema de la colonia felina en el Mercado de Frutas y Verduras de Legazpi. Y digo simpático porque, precisamente, tal como nos indican en el informe, fue provocado de una manera un poco, no sé, también como herramienta de activismo, digamos, porque entre ellos, las personas que estaban preocupadas por esta colonia felina pues usaron las reclamaciones precisamente para llamar la atención sobre el problema. A mí eso me genera simpatía porque creo que la ciudadanía bien organizada puede conseguir grandes cosas, pero, efectivamente, sería un desastre que nosotros en lugar de interpretarlo como lo tenemos que interpretar, pues dijéramos: ¡ah, qué barbaridad! ¡Las reclamaciones en salud han subido un 566 %, es señal de que todo va fatal en los temas de salud en la ciudad!

Entonces, en ese sentido creo que todos tenemos que hacer un trabajo..., además, por supuesto, volver a agradecer el que se hace desde la dirección y desde la subdirección, riguroso, honesto y dedicar un tiempo a analizarlo con cuidado.

Sí que vuelvo a insistir, como hice en la última comisión, en que, por favor, nos gustaría mucho que los informes semestrales también se nos pasase a los miembros de la comisión, no solo los mensuales, que agradecemos, por supuesto, pero vamos, estaría muy bien que estos semestrales también se trasladasen.

Y también me ha parecido una buena propuesta por parte de Mar el que se pudiera de alguna manera hacer un desglose por distritos; y en el caso de que sean centros de mayores o polideportivos, si es posible pues indicar si es que en algún centro concreto o en algún polideportivo concreto es donde se ha generado el problema o son reclamaciones generales, que también puede ser, porque, efectivamente, exista un problema que afecte a todos por igual.

Y, bueno, insistir en el agradecimiento al trabajo y, por supuesto, volver a adquirir el compromiso de hacer siempre, ahora desde la Oposición, un análisis riguroso y honesto de los datos que precisamente tanto trabajo cuesta gestionar.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Por parte del Equipo de Gobierno, la señora Miranda por un tiempo máximo de diez minutos.

La Titular del Área Delegada de Deporte, Presidenta del Distrito de Barajas y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Sofía Miranda Esteban:** Muchas gracias.

Muy buenos días a todos.

No me voy a extender mucho porque quiero que el director general dé respuesta a cada una de las preguntas que se han planteado, pero sí que quiero señalar cuatro cosas.

La primera de ellas es que este informe hace referencia al primer semestre del 2019, es decir, cuando este Equipo de Gobierno todavía no había llegado al Ayuntamiento de Madrid, por lo tanto es referencia de las políticas y de la gestión que se hacía por parte del equipo anterior.

Y aquí ligo con la segunda cosa que quería mencionar, y es el tema de las sugerencias y reclamaciones en relación con medio ambiente, porque el análisis nos demuestra que la limpieza urbana y el equipamiento para el primer semestre del 2019 sufre un incremento porcentual del 38 %; es decir, Madrid no estaba tan limpio como la señora Carmena quería hacernos creer a la Oposición en aquel momento y a los ciudadanos porque se ve que incrementan las reclamaciones un 38 %.

Igual comportamiento presentaba la conservación y mantenimiento de las zonas verdes, el arbolado y la recogida de residuos.

De la misma manera, en movilidad hay que señalar el incremento que presentaron las reclamaciones en planeamiento viario, la señalización de tráfico y BiciMAD; aquella remunicipalización que ustedes tacharon de éxito, pues bien, es una de las causas por las que se incrementan las reclamaciones en movilidad. Y al contrario de la señora Espinar y al contrario de la señora Gómez Lahoz, yo sí que creo

que las reclamaciones por Madrid Central son significativas, y son significativas porque muestran la falta de planificación, la falta de información que se dio a los ciudadanos por aquel momento; yo sí que creo que es importante y hay que señalarlo porque así fue.

En cuanto al deporte, que es lo último que quiero mencionar, las reclamaciones aumentan por ese cambio de bono multiuso, pero también por una de las cosas que a mí especialmente me preocupa bastante como concejala delegada de Deporte, que es la dificultad de cobertura de las bajas de personal. Hay una gran dificultad para cubrir esas bajas, por tanto hay ocasiones en las que se tienen que cancelar las clases y eso provoca muchas reclamaciones por parte de los usuarios y es una de las cosas en las que estamos trabajando junto con el Área de Hacienda y Personal.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias, señora Miranda.

Para cerrar la comparecencia, tiene la palabra el señor Relaño Sánchez, pero le quedan más o menos tres minutos.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Va a ser brevísimo.

Respondiendo a las preguntas, yo creo que la única que ha planteado cuestiones es la portavoz del PSOE

En primer lugar —me ha parecido tomar nota— respecto a las archivadas sin respuesta planteaba la cuestión, ¿verdad?

(Asentimiento de la señora Espinar Mesa-Moles).

Las archivadas sin respuesta ya fue objeto de contestación, esta misma cuestión con ocasión de la comisión anterior que tuvimos, por la delegada, y lo que simplemente puedo añadir a lo que ya se dijo es: En primer lugar, que se van a realizar una serie de mejoras, mejoras en las aplicaciones informáticas con las que se gestiona el sistema con el objeto de, por un lado, que aunque se vaya más allá de los dos meses haya que contestarlas; es decir, no va a admitirse que por el hecho de que ya no se ha cubierto los dos meses quede sin contestar.

Y en segundo lugar, las aplicaciones van a dejar constancia, no van a desaparecer. Las unidades gestoras sabemos que hacen mucho esfuerzo y muchas veces no llegan, pero le va a quedar a la unidad gestora la indicación de que, efectivamente, no se atendió, para que no pueda darse la callada por respuesta y el tiempo lo elimine todo. Eso en cuanto a las archivadas sin contestar.

Respecto a una cuestión que ha planteado, y creo que también la ha planteado la vocal de VOX, la portavoz, perdón.

(Rumores).

Perdón, de Más Madrid. Perdón, pero bueno, yo creo que les va a resultar interesante a todos, igualmente.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal**: Perdón, director, es que no es lo mismo, ¿eh?, VOX que Más Madrid.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: Lo sé.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal**: Aclaremos esto.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: Yo me centro en el interés de la contestación, que yo creo que no va a haber distingos por afiliación política.

Nos solicitan reiteradamente que facilitemos los datos por distritos y por centros, indicado, lo ha señalado la portavoz del PSOE, pero también Más Madrid lo ha indicado y también creo que va a ser de interés para VOX.

Vamos a ver, esta circunstancia ya se incluye en la memoria anual. La memoria anual incluye el análisis cualitativo. Estos informes que hacemos semestrales, o sea, este informe en concreto no incluye un análisis cualitativo. Yo lo he mencionado en mi exposición simplemente señalando que muchas veces, efectivamente, es necesario dar algún dato para saber de qué estamos hablando, pero es que ese informe cualitativo en cuatro meses, que es cuando se va a cerrar la memoria anual, van a recibirlo todos ustedes, ahí van a venir todos estos datos cualitativos del conjunto del estudio.

Por otro lado, también quiero decir en relación a este informe semestral —que a eso sí se ha referido la portavoz de Más Madrid, que le gustaría que se lo facilitáramos también— que a día de hoy, si mis datos no están equivocados, normalmente se facilita, y en este caso parece ser que está efectivamente facilitado por medio del disco duro virtual al que tienen acceso todos los miembros de la comisión.

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

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: ¿Me ha dicho semestral? Me ha parecido entender...

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

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: El semanal. Bueno, pues ahí quede simplemente que en el disco duro se...

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Marta Gómez Lahoz**: Ha pasado a ser mensual.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: Correcto. El semanal sí quiero precisarle que no parecía muy operativo y ha pasado a ser mensual, porque en una semana de lo que ha ocurrido... Pero es en el transcurso de un mes donde se puede sacar a lo mejor una lectura de si ha subido, entonces ha pasado de ser semanal a mensual.

Y yo creo que esas son todas las cuestiones que han planteado y he terminado en plazo, señora presidenta.

La Presidenta: Se lo agradezco.

Pues sin más asuntos que tratar, levantamos la sesión.

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal**: Perdón, presidenta.

Solamente una cuestión que se me ha olvidado decir y no he querido interrumpir a nadie, se me ha olvidado decirlo previamente: Yo no soy miembro de esta comisión, es el portavoz Javier Ortega, lo que pasa es que ha fallecido anoche su padre y, naturalmente, pues no podía venir esta mañana.

* * * * *

La Presidenta: Gracias. Pues queda reflejado.

Se levanta la sesión. Buenos días.

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