

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 16 de julio de 2021

Número 2.011

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2021/054), ordinaria, parcialmente no presencial, celebrada el viernes, 9 de julio de 2021

Presidencia de D.^a Loreto Sordo Ruiz

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Loreto Sordo Ruiz.

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

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

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña María del Mar Barberán Parrado, don Félix López-Rey Gómez, doña Pilar Perea Moreno* y doña Carolina Pulido Castro.

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: don Francisco de Borja Carabante Muntada*, doña Sonia Cea Quintana, doña Blanca Pinedo Texidor* 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 José Vicente Hernández Fernández *y doña M^a del Mar Espinar Mesa-Moles*.

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal*.

**Asiste telemáticamente mediante videoconferencia.*

* * * *

Se abre la sesión a las doce horas y un minuto.

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 22 de diciembre de 2020 (002/2020/080).**
Página 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Hernández Fernández, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrondo, la Sra. Cea Quintana y el Sr. Secretario de la Comisión en funciones.
 - Votación y aprobación del acta.
- Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2020.**
Página 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Saavedra Ibarrondo, el Sr. Relaño Sánchez, la Sra. Espinar Mesa-Moles, el Sr. Hernández Fernández y la Sra. Barberán Parrado.
- Punto 3.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, la Memoria Anual de la Comisión, correspondiente al año 2020, 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.**
Página 13
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Secretario de la Comisión en funciones, el Sr. Hernández Fernández, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrondo y la Sra. Cea Quintana.
 - Votación y aprobación de la propuesta.
- Finaliza la sesión a las doce horas y cincuenta y nueve minutos.
Página 13

(Se abre la sesión a las doce horas y un minuto).

La Presidenta: Bueno, hay *quorum* me dice el secretario, así que comenzamos la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Le voy a dar la palabra al señor secretario.

El Secretario de la Comisión en funciones: Buenos días.

Es la sesión 001/2021/054 ordinaria, que celebramos hoy, viernes 9 de julio de 2021, a las doce horas en el salón de usos múltiples del edificio de los grupos políticos, calle Mayor, 71 planta baja.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 22 de diciembre de 2020 (002/2020/080).

La Presidenta: Pasamos a votar el acta.

¿Grupo VOX?

¿No hay nadie?

(No hay ningún concejal del Grupo Municipal VOX ni presencialmente ni conectado telemáticamente).

¿Grupo Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don José Vicente Hernández Fernández:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** 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 Popular?

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

La Presidenta: Queda aprobada por mayoría.

El Secretario de la Comisión en funciones: Unanimidad sería por la ausencia.

La Presidenta: ¿Sí?, pues por unanimidad.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de diciembre de 2020 (002/2020/080) sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2020.

La Presidenta: Le doy la palabra primero a la señora Saavedra que luego compartirá el turno con el señor Relaño.

Gracias.

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:** Buenas tardes a todos.

Muchas gracias por asistir a esta sesión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

En primer lugar, permítanme que les agradezca todo el trabajo realizado tanto al director de Transparencia como al subdirector, señor Antona, que nos acompaña a esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Han realizado un magnífico trabajo.

Y hoy vamos a tratar la *Memoria de las sugerencias y reclamaciones del año 2020*.

Hay que tener en cuenta que el año 2020 ha sido un año en el que ha tenido lugar la pandemia. El 14 de marzo se decretaba el estado de alarma, se limitaban los movimientos, nos imponían el confinamiento domiciliario y luego posteriormente se ha ido reactivando la ciudad y produciéndose lo que se conoce como fases de desescalada; y esto por supuesto ha tenido un impacto en las sugerencias y reclamaciones que se han formulado por parte de los madrileños.

En primer lugar, como un acto a destacar, sería señalar que las sugerencias y reclamaciones han disminuido en este año 2020 aproximadamente un 32 %. En 2019 se presentaron sugerencias, reclamaciones y felicitaciones —que muchas veces nos olvidamos de esta tercera pata en las sugerencias y reclamaciones— 123.162 reclamaciones en sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el año 2019 frente al año 2020 que han sido un número de 83.613 sugerencias y reclamaciones.

Quiero señalar que, como consecuencia de esta situación extraordinaria que hemos vivido en la ciudad de Madrid, se han formulado muchas reclamaciones y sugerencias respecto a medidas relacionadas con la prevención del covid o medidas relacionadas también con el contexto de la pandemia en la que nos encontramos. Y hay servicios que han visto disminuidos sus usuarios, como servicios relacionados con movilidad, medio ambiente y deportes, que son servicios que implicaban una mayor presencialidad de los ciudadanos y que obviamente por las razones de pandemia no se han producido. Sin embargo, ha habido otros servicios que sí que han requerido de una mayor intervención, una prestación mayor de servicios a la ciudadanía, como son los servicios de atención a la ciudadanía; puedo señalar que el 010 ha incrementado su servicio en un 20 % y prácticamente no ha aumentado el número de sugerencias y reclamaciones presentadas con relación al servicio 010 pero, sin embargo, sí que se ha incrementado de una manera notable el número de atenciones telefónicas a los ciudadanos y de la misma manera también la atención telemática porque han acudido a los medios telemáticos para formular sus sugerencias y reclamaciones. Se han prestado más servicios y no ha

habido más reclamaciones. Además, también hay servicios y ámbitos en los que simplemente no ha habido sugerencias y reclamaciones sino que se ha reclamado que se presten más servicios, como es el caso de la Policía Municipal, un 38 % requerían más intervenciones de la Policía Municipal para poner coto a las fiestas ilegales, para poner coto a conductas incívicas relacionadas con la pandemia.

Todo este contexto de sugerencias y reclamaciones está muy muy relacionado con el ámbito de la pandemia, pero puedo señalar que han disminuido las sugerencias y reclamaciones en términos generales en todo el Ayuntamiento de Madrid. Este servicio de sugerencias y reclamaciones es fundamental porque es una puerta de entrada, es una comunicación entre los ciudadanos madrileños y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la prestación de determinados servicios, para atender a las necesidades de los madrileños en un momento determinado y, como he señalado, es un momento y ha sido un momento de pandemia y, desde luego, los madrileños han tenido otro tipo de necesidades.

Puedo resaltar que, efectivamente, las sugerencias y las reclamaciones han sido objeto de contestación por parte de los servicios; se ha mejorado esa contestación de las sugerencias y reclamaciones en un 84 %. Es la mejor nota de la serie histórica.

Y también quiero hacer referencia a una novedad: ahora las sugerencias y reclamaciones cuando no se contestan dentro del plazo establecido —que como sabrán todos los miembros de la comisión es un plazo de dos meses—, las sugerencias y reclamaciones quedan fuera de plazo, pero se contestan, no se archivan directamente. Entonces, en el año 2020 hemos convivido con el sistema en que las sugerencias y reclamaciones que no se contestaban, quedaban archivadas, con contestadas fuera de plazo. Entendemos que esto es una novedad importante porque todos los órganos gestores van a tener en su bandeja de entrada que hay una serie de sugerencias y reclamaciones que tienen que contestar. Y como he señalado, los servicios municipales, a pesar de que se ha tenido que implantar la realidad del teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid, además en un tiempo muy breve, la experiencia ha sido muy positiva tanto a nivel del Ayuntamiento de Madrid que han seguido contestando las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, como a nivel de toda la Corporación municipal, que se ha puesto en marcha y ha resuelto todos esos problemas que se plantean como consecuencia de las sugerencias y reclamaciones. Por eso quiero agradecer, por supuesto, a todos los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid que han hecho un trabajo ímprobo en estos tiempos de pandemia, en estos tiempos tan difíciles.

También voy a hacer referencia a las principales novedades y a resultados positivos de las sugerencias y reclamaciones.

Como resultados positivos: ha disminuido el tiempo de respuesta. Hay una media de 20 días de respuesta en un 50 % de las sugerencias y reclamaciones generales, y una media general de las sugerencias y reclamaciones tributarias que se responden en 20 días. La media de respuesta a las

sugerencias y reclamaciones es 24,93 días de respuesta, en cifras redondas son 25 días, lo cual ha supuesto una mejora en la línea histórica.

¿Qué vamos a hacer o cómo vamos a mejorar el sistema de sugerencias y reclamaciones de cara al futuro y qué estamos haciendo? Pues bien, hemos establecido sistemas de Inteligencia Artificial a través de las técnicas Machine Learning y Deep Learning para que, inmediatamente, cuando se presente una sugerencia o reclamación, se asigne automáticamente a una unidad para que esta conteste. Esa automatización es muy positiva porque supone rebajar los tiempos, y que, inmediatamente se presente, se formule al área competente para resolver el problema o resolver la incidencia; o bien agradecer la felicitación, que muchas veces nos olvidamos de que también sugerencias y reclamaciones incluye felicitaciones, y quiero agradecer a los madrileños que han realizado muchas y muchas felicitaciones a la gestión del Ayuntamiento de Madrid en esta época de pandemia.

También, ¿qué estamos mejorando en el Ayuntamiento de Madrid? La personalización de la respuesta, porque en ocasiones las sugerencias y reclamaciones —en muchas ocasiones—, se contestaban de acuerdo con un lenguaje administrativo, muy burocrático, muy complejo, muy difícil de entender —e incluso puedo decir que para los funcionarios del propio Ayuntamiento de Madrid—, utilizando abreviaturas, utilizando términos muy técnicos; y esto se ha mejorado, se ha celebrado un protocolo con la UNED para que haya una personalización en el lenguaje y sea un lenguaje mucho más sencillo, mucho más accesible y que se pueda entender y que si una persona formula una reclamación respecto a su centro cultural o instalación deportiva —esto es un ejemplo— que se le conteste respondiendo a la cuestión concreta que plantea de acuerdo con un lenguaje sencillo.

Por último, quiero señalar que hay un proyecto importante que se va a poner en marcha por parte de Transparencia, por parte de esta área de gobierno, que es la georreferenciación del sistema SyR, que va a permitir una visualización de las sugerencias y reclamaciones por distritos, que va a ser más asequible, más fácil, más sencillo también para los propios miembros de la comisión, y esperamos que este sistema esté en marcha en diciembre del 2021.

Por supuesto estamos abiertos a cualquier propuesta de mejora que se realice en el ámbito de esta comisión, señalando que es fundamental que funcione adecuadamente el sistema de sugerencias y reclamaciones en el Ayuntamiento de Madrid y que estamos en ello y estamos trabajando con ahínco y con dedicación para resolver esas reclamaciones, esas sugerencias que nos formulan los ciudadanos madrileños y que el Ayuntamiento tiene la obligación de resolver.

La Presidenta: Gracias.

Señor Relafío.

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 Ibarrodo: Ahora doy paso al director de Transparencia, Antonio Relaño.

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

Vamos a iniciar la presentación de los datos de gestión del sistema SyR en el año 2020.

(Se proyectan unas diapositivas).

En primer lugar, quiero hacer una precisión que, aunque es conocida por todos, no está de más recordarla: los datos se refieren al año 2020 porque las últimas sugerencias y reclamaciones que pueden entrar del ejercicio llegan al 31 de diciembre; hay un plazo para contestarlas, que es de dos meses, y a continuación de esos dos meses requieren de un estudio, que en el caso de la memoria que cierra el año, al tratarse de una memoria que incluye un apartado de análisis cualitativo, se dificultan y entonces el primer momento en el que lo podemos presentar es coincidiendo con esta comisión de SyR.

Dicho esto, entonces empiezo a exponerles los tiempos. Atendiendo a las peticiones que nos formularon en la última ocasión, vamos a tratar de ajustar la presentación a un tiempo más breve, y entonces, necesariamente, hay que aligerar algunos de los datos que yo expreso o explico aquí, pero que están en la memoria y en los datos que tienen ustedes en el disco virtual. En cualquier caso, si luego tienen alguna duda sobre alguna cuestión, yo, y si no lo sé yo, el subdirector, podremos darles contestación.

En primer lugar, como ven ahí, esa es la entrada inicial. Como ha señalado la delegada, en este año de pandemia por lo que se ha caracterizado ha sido por un hundimiento de la demanda o del uso que la ciudadanía ha hecho de este sistema. Hay distintas explicaciones, pero lo que debemos tener en cuenta es que estos datos de esta pandemia van a ser o van a tener que ser, necesariamente, objeto de análisis como una cuestión exclusivamente de esta época porque no admiten en la secuencia histórica una lógica; como vemos se producen unas variaciones tremendas.

Entonces, esta primera que ven aquí es la entrada inicial, que son las entradas que recibe el sistema en un primer momento y que, como ven, ya tuvieron una bajada de 34 % casi 35 %, de 115.000 a 75.000.

En la siguiente, en vez de entradas iniciales, ya hablamos de entrada total. Esto es una de las cosas que voy a ahorrarles a los miembros de la comisión, lo he contado en otras ocasiones, pero simplemente por dar una pincelada: las iniciales luego a su vez sufren una serie de correcciones, particularmente y de forma muy destacada, cuando se trata de sugerencias y reclamaciones que llevan aparejadas dentro de la misma varias sugerencias y reclamaciones, y esa es la razón de que pasemos de las 75.000 que veían antes a las 83.000; aun así sigue siendo una bajada de un 32 % derivado de que se ha disminuido mucho el servicio.

Como pueden ver en el cajetín de abajo, ahí tienen la clasificación y, nuevamente, como ven, el medio telemático es el que habitualmente utiliza la mayoría de los usuarios del sistema, seguido del telefónico. Estas dos circunstancias, además en una

situación de pandemia, han cobrado especial relevancia, pero no vienen siendo más que lo que ya ocurría, y es que a la ciudadanía las nuevas tecnologías les permiten un acceso mucho más rápido y sin desplazamiento y se incrementa en detrimento del presencial que, como pueden ver ahí, es mucho menor; y ya el correo postal, que es absolutamente residual, con 80.

Si pasamos a la siguiente entramos ya en el análisis de las SyR generales. Aunque también lo he comentado en otras ocasiones, como supongo, prácticamente todos los miembros de la comisión podrán saber, distinguimos entre las generales y las tributarias. A las tributarias me referiré al final; son las que se refieren, exclusivamente, a cuestiones ligadas a los tributos municipales, y el resto, por defecto, que son las más numerosas, son las generales, que son las sugerencias y reclamaciones que se formulan en relación con el resto de servicios.

Como ven aquí, entre estas SyR generales, a su vez, sufren una nueva corrección derivada de las entradas que eran totales; se analizan, una vez que se van a poner a contestar y a asignarse, se detecta que algunas no se refieren a cuestiones de SyR, se refieren a procedimientos administrativos específicos que tienen un canal específico y eso da lugar entonces, todavía, a una disminución.

Sobre ese número, en el cajetín que tienen a la derecha, arriba, ven que es avisos Madrid y servicios de atención a la ciudadanía y policía municipal; es decir, sobre ese número que se ha conseguido se realiza la asignación y las propias unidades gestoras, a su vez, pueden realizar una criba o una corrección, en este caso, derivando 11.479 a avisos.

La diferencia entre sugerencias y reclamaciones y avisos, como ya he explicado en alguna ocasión, es que los avisos, para que todo el mundo lo entienda, pueden ser estas incidencias que necesitan una atención rápida, por ejemplo la rotura de una tubería, una caída del tendido eléctrico o del fluido que requieren un aviso a la contrata o a los que prestan servicio para que lo corrijan.

El resumen de todo esto es que, como ven, la tramitación final, de la que se hacen cargo las unidades gestoras son 54.007.

Entramos en este apartado que es el de las materias. Suele ser un apartado que requiere un análisis pomenorizado.

Como pueden ver —el tiempo lo hace más difícil, pero en cualquier caso todos estos datos están en la memoria que tienen todos a su disposición en el disco virtual— en el cuadro de la derecha, en Materias, tienen ahí, por el número de las que han entrado, las distintas materias que han suscitado el interés.

A este respecto hay que señalar lo siguiente: estamos en un contexto generalizado de bajada muy importante, como ya he explicado, y esto se ha traducido también en estas cantidades que ven aquí reseñadas en el cuadro en azul de la izquierda.

Si vemos las relativas a medio ambiente, movilidad, transportes y multas siempre suelen ser las que están encabezando. ¿Por qué? Porque los servicios

que prestan son muy variados, porque tienen una incidencia en gran parte de la población de la ciudad de Madrid; entonces no es raro, es habitual, que estén ahí encabezando esta lista, cuestión distinta es que, en este caso, han tenido unas disminuciones importantísimas. Por darles algunos datos: medio ambiente ha bajado un 17 % respecto al año anterior, a 2019 y movilidad, transportes y multas ha bajado nada menos que un 71 %.

Son circunstancias que tienen varias explicaciones, ¿no? Por centramos en estas dos, porque estas dos materias de ahí arriba congregan el 56 % de las sugerencias y reclamaciones.

Hay que tener en cuenta, como ha señalado la delegada, que en este contexto, primero, se ha producido una disminución muy importante de determinados tipos de servicios; si recordamos todos, se adoptaron medidas que afectaban a la movilidad, particularmente cuando hubo el confinamiento, luego hubo medidas que dificultaron los aforos, determinados espacios de encuentro habituales de las personas como eran parques, tuvieron que ser cerrados, los polideportivos... Todas estas circunstancias influyeron en la cantidad de usuarios —ahí se va a una enorme bajada—. Claro, cuando determinado tipo de servicios no tienen usuarios porque las circunstancias no lo permiten pues necesariamente bajan. En el caso de Movilidad, Transportes y Multas además viene precedida esta bajada porque en el año 2019 habíamos tenido —ahí pueden ver los datos— unos episodios de entradas masivas, que a su vez habían supuesto una subida considerable respecto a lo que era el ítem normal. Entonces, si de 2019 partimos de una subida anormalmente alta, derivada de estos procesos de presentación masiva de sugerencias y reclamaciones con ocasión de Madrid Central, y ahora vamos a un extremo que es el contrario, pues entonces la bajada es nada menos que del 71 %.

En línea con esto, no obstante, sí quiero también destacar, y lo pueden ver ahí, que hay algunos servicios que se han caracterizado porque han sufrido más demanda; la demanda se ha desplazado, por tanto.

¿Qué ejemplo es? El del teléfono 010. El teléfono 010 ha incrementado del orden de 500.000 llamadas de servicio, que supone un 20 % más de servicio y sin embargo, como pueden ver ahí, solo ha variado el número de sugerencias y reclamaciones que ha recibido un 0,33 %.

Sede electrónica, por ejemplo, solo ha variado las reclamaciones un 0,17 %; si observan los datos verán que de 1.177 se pasan a unas poquitas más. Entonces, lo que confirmamos con esta circunstancia es que el servicio, en muchas ocasiones, ha soportado una demanda mayor y aún así se han incrementado, pero no en esa proporción. ¿De acuerdo?

Pasamos a la siguiente y ya son los tiempos de tramitación.

Aquí hay que hacer una serie de consideraciones: en primer lugar, como ha señalado la delegada, el servicio pasó a prestarse de la noche a la mañana en teletrabajo y el volumen diario que se maneja, que es tremendo, de sugerencias y reclamaciones se pudo atender, a pesar de estas mudanzas y de estos

cambios, y se pudo hacer con éxito, de manera que los tiempos medios de respuesta han bajado a pesar de que se ha operado desde casa gran parte del año.

Como pueden ver ahí, el tiempo medio ya venía bajando pero todavía lo bajamos más del año pasado a este. Había habido una bajada muy importante, la pueden ver ahí en la casilla de arriba a la derecha, de 41 días, de más de 41 días se bajó a 27, casi 28 y ahora estamos en menos de 26.

Luego, en la casilla o en el cuadro que pueden ver abajo a la izquierda hay otra circunstancia de la que ha sido responsable este equipo y ha sido cambiar el sistema que se refería a las archivadas sin respuesta. Lo normal es, y no es una disculpa... La ordenanza obliga a contestar, pero muchos servicios en muchas ocasiones, sobrepasados por el volumen de trabajo, no contestan con la diligencia necesaria o dentro de sus posibilidades muchas veces es difícil, y se producía la circunstancia de que cuando se iba más allá de los dos meses esa contestación quedaba archivada sin respuesta. Era una manera de dar —si se me permite la expresión— la llamada por respuesta, y esa circunstancia la hemos cambiado para que haya que contestar sí o sí en todo caso.

Entonces, con el nuevo sistema, el nuevo sistema lo que hace es que cambia incluso la denominación y se llaman contestadas fuera de plazo; quiere decir que si por alguna circunstancia, que nosotros esperamos que cada vez sea menor hasta que sea absolutamente residual, alguien no contesta y se le pasan los dos meses va a seguir teniendo pendiente de contestación.

Entonces en 2020 como confluyeron, convivieron o coexistieron estos dos sistemas, como pueden ver, la bajada que se produjo fue de 3.899, que son casi 3.900, a una cantidad que son poco más de 1.000, en una bajada, efectivamente como ha dicho la delegada, que ha sido de las más importantes que ha experimentado el sistema. Actualmente ese nivel incluso pensamos que lo pondremos mejorar.

Y finalmente, como pueden ver, dentro de los tiempos medios —y esto también vuelve a llevarme al esfuerzo que ha hecho el servicio en estas circunstancias tan difíciles— se ha conseguido que el 50 % se contesten en menos de 20 días y que la práctica totalidad, que son el 80 %, se contesten en menos de 45 días, teniendo en cuenta que los plazos, como saben, son mayores los que prevé la normativa.

Entramos en las tributarias. Como les he dicho, hay una diferenciación entre lo que son las tributarias y lo que son las generales.

Las tributarias tienen este carácter específico de ir ligadas a las cuestiones de tributos de gestión municipal. Entonces, a veces, circunstancias que se dan en otros servicios realmente son tributarias: uno tiene un problema con el pago de la cuota de un servicio, de unas clases, de una clase en un gimnasio y realmente la cursa según la incidencia que haya tenido, pero la puede cursar como una tributaria porque el problema se refiere a la gestión del pago, del cobro, del formulario.

Estas, curiosamente, a diferencia de lo que ha ocurrido en general en el sistema, vemos que han

experimentado una subida, una subida que es del 24,3 % prácticamente. Ven que pasan de 5.070 a 6.700. Esta subida se ha debido, bueno... estas cuestiones tributarias suelen suscitar más interés y en algunos casos, como en este, las circunstancias que se han generado de pago *on-line*, y de atención *on-line*, y de información para saber cómo se hace *on-line*, han generado en muchos casos un mayor número de demanda de servicio.

Como pueden ver ahí, como suele pasar, esto se reproduce aunque en menor nivel con las generales. Lo que más se reciben son reclamaciones, también se reciben sugerencias, pero es muy destacado —aunque les parezca que el número puede ser irrelevante o pequeño— esas 98 felicitaciones, en el conjunto, son unas felicitaciones que no son desdeñables tampoco.

Por lo que se refiere a la siguiente, estas son, lo mismo que hemos hecho antes lo hacemos ahora con las tributarias, distinguiendo entre materias y submaterias. En el cuadro de la izquierda tienen las materias que han congregado o suscitado el mayor número de sugerencias y reclamaciones y, si se fijan en la casilla de la derecha, tienen el desglose de qué materias son.

Por centramos en la primera por razones de tiempo, las relativas a la «recaudación». Pueden comprobar cómo casi el 45 % de esas reclamaciones que se producen en materia de recaudación se refieren a embargos, recargos e intereses de demora, es una diferencia tremenda. Y esto, analizándolas una a una —como ha hecho un trabajo excepcional todo el servicio de la Subdirección de Calidad y Evaluación—, se concreta en que la mayor parte de las reclamaciones se debían a que cuando te llegaba la notificación del embargo ya había pasado el plazo; en que en ocasiones cuando te lo notificaban, uno no sabía cómo actuar y realizaba su llamada, intentaba ponerse en contacto, pero las líneas estaban saturadas... En fin, todas estas circunstancias han provocado, con la zozobra y la inquietud normal que produce el recibir una notificación de embargo, pues son las que lo han provocado.

Por lo que se refiere a la siguiente vemos ya entonces el estado de tramitación y tiempos medios exclusivamente en lo que se refiere a las tributarias. Y, por lo que se refiere a las tributarias, pues ya ven, a diferencia de lo que ocurre en las otras...

La Presidenta: Le hemos acumulado el tiempo de la segunda parte, de la segunda intervención, ¿vale?

El Director General de Transparencia y Calidad, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Vale, sí, sí, voy a terminar ya, queda muy poquito.

En las tributarias la diferencia respecto a las generales es que se gestionan directamente por la propia subdirección y entonces digamos que esto hace una gestión más ágil y más directa por el equipo supervisor, que es el propio que gestiona el sistema.

Ven que las contestadas son el 93 %, no hay ninguna archivada sin respuesta, no hay ninguna contestada fuera de plazo y simplemente hay un 6 % o casi un 7 % de no admitidas, que son las que normalmente llegan al Ayuntamiento, pero se refieren a tributos que no son de gestión municipal.

Por lo demás, los tiempos también son menores notablemente a las generales y también producen una mejora, a pesar de la dificultad de estos tiempos para gestionar todas las que han entrado, pasando de más de quince días, casi dieciséis, a catorce.

Y lo mismo ocurre con el tiempo medio de respuesta de todo el sistema, que vemos que es el 80 % el que se contesta en menos de veinte días y es casi la totalidad la que se contesta en menos de cuarenta y cinco días naturales.

Y, por lo demás, simplemente les apunto aquí que esta memoria tiene una parte, como saben, que es de análisis cualitativo. Si la consultan, podrán encontrar desglosadas y pormenorizadas todas las circunstancias por cada una de las materias o áreas de interés en las que se han producido sugerencias y reclamaciones, de qué tipo han sido y qué es lo que lo ha motivado, y esto es la mención que hacemos aquí y la referencia que les hacemos al análisis cualitativo.

Y ya he finalizado mi exposición y quedo a las preguntas que puedan hacerme en caso de que lo consideren pertinente.

La Presidenta: Gracias.

A continuación le doy la palabra al Grupo Socialista. ¿Mar?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña María del Mar Espinar Mesa-Moles:** No, es Pepu.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don José Vicente Hernández Fernández:** Hola, muy buenos días a todas y a todos.

Quiero empezar esta intervención dando las gracias al director general por la información facilitada y, por supuesto, trasladar el agradecimiento de mi grupo municipal a las empleadas y empleados municipales de la unidad de sugerencias y reclamaciones por el trabajo realizado, sabiendo además las especiales dificultades con las que vienen trabajando para elaborar los informes que se someten a esta comisión.

En esta sesión estamos analizando el informe anual correspondiente al ejercicio 2020 y hay una línea esencial que recorre el mismo que es el impacto de la pandemia sobre la ciudad. Un informe que nos habla de las dificultades en que se movieron y se mueven los ciudadanos en su relación con los servicios municipales, así como el funcionamiento de estos servicios para dar respuesta a los problemas y demandas denunciados.

En la última sesión de esta comisión, y sobre los datos meramente estadísticos trasladados en el informe del primer semestre del 2020, ya hacíamos una primera valoración de que esos datos cuantitativos estaban sesgados por las especiales circunstancias vividas como consecuencia de la pandemia: el confinamiento, el cierre al público de las oficinas municipales, el teletrabajo de empleadas y empleados, el cese obligado de muchas actividades; todo ello contribuyó a que no sea posible establecer una comparativa mínimamente rigurosa entre las sugerencias y reclamaciones realizadas en años anteriores y las presentadas en el 2020. No obstante,

de estas últimas podemos extraer alguna valoración, tanto de los datos cuantitativos como del análisis cualitativo que se hace en el propio informe anual.

Sobre los primeros datos, el volumen total de registros presentados por la ciudadanía en el año 2020 ascendió a la cantidad de 75.383 entradas, disminuyendo respecto al 2019 en sugerencias, reclamaciones y felicitaciones; y solo teniendo un ligero ascenso en las peticiones de información que, como es normal, en las circunstancias citadas, los ciudadanos se vieron obligados a formular al Ayuntamiento. Estos datos en su conjunto suponen una vuelta a las cifras de los años 2015 y 2016.

En cuanto al tipo de canal de entrada. Además de mantenerse en línea con los últimos cuatro años, esto es: crecimiento del canal telemático y reducción de los demás, el presencial acusa especialmente esta reducción en este año por el efecto del confinamiento.

Otra de las conclusiones que podemos extraer de los datos del 2020 es que, pese a los efectos de la pandemia, las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía siguen centrándose en los mismos aspectos que en años anteriores con ligeras variaciones. El mayor número de sugerencias y reclamaciones sigue cayendo sobre la materia medio ambiente con un 35 %, seguida de movilidad, transportes y multas con el 21 %. Esto supone que en conjunto esas dos materias representan el 56 % de todas las tramitadas y da una muy buena idea de las preocupaciones ciudadanas sobre estos problemas, al tiempo que vienen a denunciar que las políticas municipales aplicadas no están dando soluciones viables a los mismos.

La recogida de residuos, la conservación y el mantenimiento de las zonas verdes, la limpieza de las calles y el mantenimiento y conservación del arbolado de la ciudad son los ámbitos concretos de medio ambiente con mayores números y porcentajes, manteniéndose en cada uno de estos ámbitos sobre las 4.000 sugerencias y reclamaciones. Con estos datos podemos decir que Madrid es una ciudad con conciencia cívica y ecologista, cada vez más desarrolladas, por cierto, pero con gobiernos que no responden debidamente a esta conciencia.

En movilidad, transportes y multas: el Servicio de Estacionamiento Regulado SER es el asunto que mayor número de sugerencias y reclamaciones sigue recibiendo con mucha diferencia sobre los demás. Es significativo el descenso de las recibidas por Madrid Central, seguramente debido a la drástica reducción de la movilidad experimentada en la ciudad durante el 2020. Ya veremos qué nos deparan los datos del 2021 sobre Madrid Central, especialmente si no tiene una buena solución el problema ya planteado con las multas impuestas y cobradas.

En atención a la ciudadanía, las sugerencias y reclamaciones sobre el 010 y la sede electrónica son las más numerosas, consecuencia lógica de su mayor utilización por el confinamiento, como también es entendible que hayan disminuido sobre las oficinas de atención a la ciudadanía cerradas durante casi dos meses del 13 de marzo al 8 de mayo.

En la misma línea debemos entender la reducción sobre vías y espacios públicos, deportes y actividades culturales, en una ciudad confinada durante varios meses y con instalaciones cerradas al público.

Por el contrario y por los mismos motivos en servicios sociales nos encontramos con un incremento especialmente en el Samur Social, servicios de ayuda a domicilio y en ayudas sociales, que muestran en estos ámbitos los efectos de la pandemia y el fuerte incremento de la demanda asociada a la misma.

No seguiré repasando estos datos estadísticos porque me reitero en la excepcionalidad de este ejercicio que ha trastocado la secuencia estadística de los últimos años. No obstante, como decía, los datos siguen mostrando las mismas preocupaciones ciudadanas sobre los importantes problemas de la capital: la movilidad, la limpieza, el cuidado de las zonas verdes, la contaminación, el ruido, las molestias al vecindario, etcétera. Que vemos que son recogidas y analizadas en el análisis cualitativo que se incorpora al informe anual.

Los aspectos más importantes que señalan este análisis sobre la administración de la ciudad es que el mayor número de sugerencias y reclamaciones han recaído sobre la gestión de la crisis sanitaria por el Ayuntamiento. Reclamaciones relacionadas con el reparto de mascarillas, peticiones de apertura de calzada para peatones y/o de jardines públicos y zonas verdes, escritos solicitando que no se prometiese la ampliación de las terrazas de restauración en la vía pública, propuestas de realización de pruebas diagnósticas a toda la población, peticiones de prohibición o suspensión de obras en la vía pública y en los domicilios particulares durante el periodo de confinamiento, etcétera. Propuestas y sugerencias, muchas de ellas recogidas en los acuerdos de la Villa para ser realizadas con carácter urgente y que han quedado en el tintero.

Nos llama la atención que entre estas sugerencias y reclamaciones se encuentre la aplicación en nuestra ciudad de la Ley de la Memoria Histórica, tales como que se reviertan los cambios de denominación de calles efectuados en la legislatura anterior, que se retiren o se mantengan los nombres de políticos de la II República o de disconformidad con la retirada de las placas del memorial del cementerio de La Almudena. Y como no podían faltar, escritos sobre la presencia de banderas de España en los espacios públicos, algo que no había sucedido en los años anteriores; los excesos es lo que tienen.

En cuanto a la relación del Ayuntamiento con la ciudadanía, las quejas se centran en el funcionamiento de los servicios de atención a la ciudadanía en un momento especialmente difícil para relacionarse con los servicios municipales y atender los problemas tal como hemos señalado antes.

Aun siendo conscientes de la excepcionalidad de estas dificultades, también es cierto que estas quejas vienen reiterándose todos los años y muy posiblemente se incrementaron más allá de lo esperable y deseable debido a la tardanza del Gobierno municipal en arbitrar soluciones a ese incremento de petición de información por la ciudadanía, reforzando las plantillas y medios de

estos servicios de atención. Quejas que por motivos similares se extendieron a los servicios culturales, educativos, deportivos y asistenciales por cuestiones relacionadas con el cierre de centros, atención a los usuarios, operaciones de pago por inscripciones, renovaciones o devoluciones de tasas y precios abonados.

Nos llama la atención en cuanto a los servicios sociales que no se haga mención alguna en el informe de reclamaciones y quejas por el retraso experimentado en la puesta en funcionamiento de la tarjeta familias, dada la emergencia que todos conocemos, conocimos, en la provisión de alimentos a miles de familias y las denuncias que sobre este asunto hemos podido ver en los medios de comunicación.

Para terminar, espero que estos informes permitan a los servicios municipales mejorar la atención al ciudadano o ciudadana que se molesta en reclamar por un asunto concreto, en sugerir la adopción de una medida u otra para paliar un problema o mejorar la atención de esos servicios, e incluso, felicitar por ello. Pero también espero y confío que el Gobierno municipal, los directivos que dirigen esos servicios e incluso la Oposición de la que formo parte, tomen y tomemos en consideración estas denuncias y propuestas ciudadanas para aprobar nuevas políticas municipales, mejorar la gestión de las mismas y, en definitiva, facilitar la vida de todos los madrileños y madrileñas.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias.

Por el Grupo de Más Madrid, Mar.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** Sí, buenos días. Muchas gracias.

En primer lugar, quiero señalar la poca anticipación con la que nos han convocado a esta reunión, a esta comisión y con la poca anticipación con la que nos han mandado la documentación. Hoy es viernes, nos llegó el miércoles, ya en la comisión pasada me quejé por este aspecto. Yo creo que es que no tienen mucho interés en que la Oposición leamos con detalle el informe, porque me imagino que a dos días vista igual que ustedes tienen la agenda petada, nosotros también.

Si queremos analizar, si queremos profundizar en todos estos datos, necesitamos más tiempo y no hacerlo, para mí desde luego, es una falta de respeto y un desprecio hacia las personas que día a día trabajan con el sistema de sugerencias y reclamaciones. Y quiero desde aquí agradecer el trabajo tanto al equipo de sugerencias y reclamaciones como a las unidades gestoras porque llevan a cabo este servicio que es vital para entrar en una mejora continua.

Sobre el análisis en concreto de este informe, yo quiero resaltar que están diciendo que ha habido un 35 % de caída en las reclamaciones, como si esto fuera como para echar cohetes y lo cierto es que estamos hablando también, y en el informe consta, que hay un descenso del 37 % de entradas. Por lo tanto, todo hay que contextualizarlo y cualquier dato que sea estar en una cuantía similar al año anterior o a la legislatura

anterior, pues quiere decir que hay un malestar importante.

Nos llama la atención que no se nombre el tema de la pandemia, que es lo que nos hace contextualizar esto y entender por qué hay esa caída de entradas de sugerencias y reclamaciones; es entender que estuvimos meses cerrados y, por lo tanto, si la gente no está en la calle, no detecta cómo funcionan los servicios, no se queja, por eso ha habido un 37 % menos. Y contextualizando desde el primer renglón nos hace interpretar este informe de una manera distinta y no se nombra hasta la página 39, con lo cual nos llama la atención que quieran pasar de puntillas por esto.

Respecto a los datos. Yo cuando leo este informe lo que me queda es un mal sabor de boca y tiene que ver con que los servicios que tenían que haber sido punteros en una pandemia de estas características, me refiero a Salud, Seguridad, Servicios Sociales, Limpieza, justo son los que han tenido mayor índice de reclamaciones y eso tiene que ver mucho con las decisiones erráticas que ha tomado este Gobierno, tiene que ver con una falta de planificación, una falta de previsión y, en algunos casos, hasta falta de plantilla. Lo voy a demostrar en los minutos que tengo, poco a poco, por distintos ámbitos.

Por ejemplo, en medio ambiente. En medio ambiente vemos que hay 3.000 reclamaciones, más que en el 2015, por ejemplo, comparativamente hablando y estamos hablando de que había un descenso del 37 %, con lo cual esto quiere decir que hay una queja importante. Se nos habrá olvidado pero estamos hablando del 2020 y cuando desescalamos, cuando salimos a la calle todos vemos que las calles están más sucias que nunca, llenas de guantes, llenas de mascarillas, los colchones por todos los lados; y no sé si ustedes hicieron el intento de llamar al 010 para decir que retiraran un colchón aunque no fuera nuestro, porque yo lo hice y me podía llevar tres días intentando hablar con ellos mañana, tarde y noche, con un rechazo de llamadas importante y eso tiene que ver con que no había agentes y operadores suficientes, no porque ellos no hagan bien su trabajo que, desde luego, lo hacen.

No hubo un camión nebulizador para desinfectar las calles hasta finales de marzo y el camión que contrataron no entraba en las calles secundarias. Volvemos a que parece que hay ciudadanos de primera y de segunda. ¿A los que viven en calles secundarias no se les limpian las calles, no se les desinfecta? y volvemos siempre a lo mismo. Nosotros, por ejemplo, les dijimos que modificarán el contrato por fuerza mayor y no lo hicieron, era una posibilidad de haber llegado a más.

Esta falta de limpieza no sólo se vio en la vía pública, también se vio en parques y en jardines, también tienen unos niveles importantes de reclamaciones. Cuando se abrieron los parques infantiles por ejemplo hubo un momento en donde no estaban desinfectados, no estaban preparados e incluso las asociaciones vecinales nos pedían que lo lleváramos a los plenos de los distritos.

Han aumentado un 65 % las quejas en parques históricos pero es que salimos todos en unos horarios controlados a la calle y estábamos haciendo deporte,

paseando, haciendo compras y demás por unas calles hacinadas, sin poder mantener la distancia de seguridad y los parques, como el que ve pasar un dulce cuando tiene gastroenteritis, pues resulta que los parques cerrados y precintados. Entiendo —y entendíamos— que aquellas zonas de ocio pues a lo mejor estuvieran precintadas pero pedimos por activa y por pasiva que abrieran las sendas y no las abrieron, tardaron demasiado en hacerlo. O sea, que no me extraña que un 65 % hayan aumentado las quejas de estos parques, incluso en el informe dice que es por haber estado cerrados.

En cuanto a movilidad. El transporte estrella era, y tenía que haber sido, BiciMAD y resulta que estuvo cerrado durante el confinamiento, cuando todavía había gente que trabajaba y desde luego era el transporte más adecuado porque era al aire libre e individual y estuvo cerrado. Y nos desconfinamos, empezamos a salir a la calle y sigue cerrado. Tuvimos que presionar desde la Oposición y desde asociaciones ciclistas para que BiciMAD abriera. Y en el último trimestre verán que se han multiplicado por cuatro las quejas de BiciMAD y tiene que ver con la puesta en marcha de BiciMAD Go, un sistema privado que utiliza las bases de BiciMAD pero que cuesta cinco veces más.

Y seguimos con movilidad. Un 37 % ha aumentado el incremento sobre los carriles bici. Y yo me pregunto, si ustedes hubieran acometido y hubieran ejecutado esos pactos —que dicen que están tan ejecutados— de Cibeles, ahí se acordó el incremento de 167 km de carriles bici; y a fecha de hoy, no de diciembre, que es cuando acaba este informe: 12 km. No me extraña que se hayan incrementado.

Paso a salud. En prevención y promoción de la salud se ha incrementado un 391 %, y seguro, y estoy segura y en el informe además no pone que sea por el trato recibido, ni mucho menos, por los equipos médicos. Es que se cerró, es que los equipos médicos se mandaron a casa. Es que nadie entendió que en una situación de crisis sanitaria los equipos médicos del Ayuntamiento estuvieran en su casa, cuando podían, además, haber apoyado en planes de coordinación con otras Administraciones desde medicalizaciones de residencias, desde rastreadores, desde vacunadores, cuando no lo había, pero no, no lo han hecho, no han sido capaces de coordinarse con la Comunidad. Así que no me extraña que se queje la gente. Hay un desconcierto importante.

En cuanto a servicios sociales. Otro ámbito que es crucial en una crisis de este tipo porque estamos pasando de una crisis sanitaria a una crisis económica que tiene un impacto social considerable.

¿Y qué pasa? Y aprovecho para dar las gracias a todos mis compañeros profesionales que han tenido que enfrentarse a una crisis social sin precedentes con unos recursos minimalistas, y esto no tiene que ver con la legislatura anterior donde, además, había un límite de tasa de reposición impuesto por el Gobierno de Rajoy, no; tiene que ver con unos servicios sociales precarizados durante décadas del Gobierno del PP, donde, claro, nunca han sido su foco de atención, nunca han sido su prioridad y estos servicios estaban más que precarizados. Por lo tanto, ya había un déficit de plantilla y, por mucho que quieran echar cohetes y sacar pecho

diciendo que hay un refuerzo como nunca en la historia de la plantilla de servicios sociales, les queda mucho, pero mucho, para equilibrar ese desfase de los servicios públicos de los gobiernos anteriores de esas dos décadas que estoy comentando.

Ha habido una queja importante, aunque decía el compañero socialista que no se veía claro lo de la tarjeta. Sí se ve, en un incremento de un 52 % en ayudas sociales, y eso tiene que ver con que se prometió la tarjeta familias para muchas más personas de las que se ha concedido. Se habló de 40.000, 35.000, 27.000, esto parece una subasta, y llegamos a 5.000 entregadas, un 18 %. Por mucho que digan 7.000, puede ser que estén en trámite pero no concedidas y con un trámite lento y, además, lo hicieron incompatible, lo acaban de cambiar pero el año pasado lo hicieron incompatible con la renta mínima de inserción, y eso dejó a muchas familias, que esperaban recibirlas, sin ingresos y eso ha llevado a que hayan seguido existiendo esas colas del hambre, no el primer mes, el segundo mes, el tercer mes de esta crisis, sino durante muchos meses todo el año pasado, y seguimos con las colas del hambre porque seguimos sin llegar a la gente. Esto tiene que ver con la falta de agilidad y esto tiene que ver con un Gobierno que no ha sabido planificar, no ha sabido prever, no ha tomado las decisiones correctas en servicios sociales, no se declararon los centros de servicios sociales como servicios esenciales y estuvieron cerrados inicialmente. Eso no lo ha entendido nadie, que ante una situación así fuera a su centro de servicios sociales y se encontrara la puerta cerrada por mucho que pudiera hacer una llamada. Tienen que ser servicios esenciales. Las listas de espera en Moratalaz llegaron a dos meses para ser atendidos. ¿Cómo es esto posible? Pues sí, por esta precarización de servicios sociales que he comentado antes.

Los centros municipales de mayores. Llevamos 15 meses cerrados, 15 meses donde las personas mayores no han tenido sus centros de referencia y que no han podido socializar; aisladas, y no es que hayan presentado reclamaciones, es que se han manifestado en la calle. Y todo esto está recogido en este informe porque en servicios sociales es donde hay los incrementos mayores.

Y si voy a educación, hay un montón de datos para ver y para tomar conciencia de ello. Los centros educativos no estuvieron reforzados a nivel de limpieza, por eso hay quejas de limpieza. No se han ampliado las zonas exteriores, por eso hay quejas respecto a la ampliación de zonas para que la gente pudiera establecer los grupos burbuja.

Las escuelas infantiles, unas tenían los contratos suspendidos, otras no, y dependiendo del distrito donde estuvieras se mantenía esa conexión *on-line* o no, y eso tiene que ver con la descoordinación de su propia área, señora Saavedra. Y se crearon escuelas infantiles, uno podía dar de alta a su hijo, inscribirse, parecía que te daban plaza pero luego nunca llegaban a abrir.

Y los campamentos urbanos. En el momento donde todos estamos teletrabajando y tenían que ser posibles para conciliar —estoy hablando del año pasado—, cierran, y en vez de ampliar plazas no llegan

a los campamentos. Por eso tienen tantas quejas en cuanto a los campamentos urbanos.

Y simplemente decirles que es una pena que no utilicen este sistema de sugerencias y reclamaciones en Junta de Gobierno como se hacía en la legislatura anterior, donde Manuela Carmena cada semana preguntaba por las reclamaciones porque es un sistema de mejora y ustedes nos contaron en la comisión pasada que han dejado de hacerlo, a ver si lo retoman porque, si no, dudo que puedan avanzar.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias.

Tiene la palabra para cerrar la señora Saavedra.

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 Ibarrodo:** Vamos a ver, la señora de Más Madrid menudo papelón, menudo barullo y batiburrillo ha hecho, ¿no? El problema es que no se ha mirado usted la *Memoria de sugerencias y reclamaciones* y lo que ha hecho es mezclar un poco los datos que ha oído, que además incluso los ha escuchado incorrectamente porque las reclamaciones en materia de limpieza y recogida de residuos han bajado y también las reclamaciones en materia de BiciMAD y muchas materias a las que ha hecho usted referencia, y lo ha mezclado con opiniones personales sobre materias de las que usted ha mostrado un desconocimiento absoluto, pero absoluto.

Vamos a ver, las cosas son como son. ¿Qué hizo Manuela Carmena durante su mandato? Batió los récords de inejecución presupuestaria. Eso supone no hacer nada, solo ideología, un 33 % de ejecución presupuestaria. Los números la verdad es que delatan la ineficiente ejecución de Más Madrid, una ineficiente ejecución porque no hacían nada, únicamente decían que hacían y el problema es que no tienes que decir lo que haces sino hacer lo que dices, ese es el quid de la cuestión. Y ahí están muy equivocados los señores de Más Madrid.

Luego, en segundo lugar, es que usted no ha dicho una verdad pero ni por asomo, absolutamente ninguna verdad, porque la mayoría de las quejas de sugerencias y reclamaciones están relacionadas con las políticas del Gobierno, con las normas de confinamiento, con las restricciones que se adoptaron por parte del Gobierno de España, que están sus primos hermanos, o sus gemelos enfadados, también ahí gobernando y ¿no les tiene usted nada que decir? Porque realmente los ciudadanos de Madrid se quejaban de las restricciones de movilidad.

Le puedo señalar, en primer lugar, que los campamentos urbanos abrieron el año pasado de acuerdo con unas normas sanitarias, que es que estamos en una época de pandemia. En segundo lugar, los centros de mayores por supuesto han cerrado y ahora abren. ¿Por qué? Porque había que vacunar a las personas mayores. La verdad, ¿usted se da cuenta de las cosas que ha dicho en esta comisión, que usted es un representante público? ¿Realmente usted las ha reflexionado? O sea, que los mayores vayan a los

centros de mayores sin haber sino vacunados para que se contagien. ¿Eso es lo que quiere el partido político Más Madrid? ¿Eso es lo que está usted incentivando? Que la próxima vez, que los mayores vayan a todos lados. Pero ¿por qué tiene usted esa manía a los mayores?

(Observaciones de la señora Barberán Parrado).

Hay que adoptar medidas de prevención y el cierre de los centros de mayores era una medida adecuada que se adoptó además en todos los países, si no había vacunas suficientes. Según se han ido suministrando las vacunas, se han puesto las distintas comunidades autónomas a vacunar, y eso es lo que se está haciendo: vacunar a velocidades meteóricas y se ha vacunado a la mayor parte de la población mayor de toda España. Entonces, realmente ahora es cuando procede la apertura de los centros de mayores.

¿Respecto a los centros de servicios sociales cerrados? Mentira y de las gordas, porque el servicio 010 ha estado prestando esa asistencia telefónica para llevar a cabo esa prestación asistencial a los centros de servicios sociales en épocas de confinamiento, cuando no se permitía salir de casa; en épocas de confinamiento había una persona que cogía el teléfono y se preocupaba o iba al domicilio; en épocas de confinamiento donde había que adoptar unas medidas básicas de prevención para evitar el contagio. Que es una pandemia, que se muere la gente, que no puede hacer esas declaraciones absolutamente irresponsables como ha hecho en esta comisión. Un poquito de por favor. Entonces, analice los datos de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Por supuesto habrá cosas que podamos mejorar, y se lo admitimos, y por supuesto podemos mejorar en materias, en medios tecnológicos, en nuevos modelos. Y de verdad que esa mano se la tiendo en todo momento pero la verdad es que lo que no puedo entender es que usted diga chorradas, chorradas que es lo que ha dicho en toda su intervención. Porque, además, usted dice: es que el informe de sugerencias y reclamaciones no se tiene en cuenta en Junta de Gobierno. Pero, señora de Más Madrid, el informe de sugerencias y reclamaciones va a la Junta de Gobierno y usted, si se mira los órdenes de la Junta de Gobierno, puede ver cómo se adjunta el informe de sugerencias y reclamaciones y perfectamente todos los delegados de las distintas áreas están informados de las sugerencias y reclamaciones en Junta de Gobierno. Entonces, la verdad es que no ha dicho ni una verdad pero de verdad que lo he intentado, he intentado coger un dato positivo de su intervención, incluso de buenas maneras...

(Observaciones de la señora Barberán Parrado).

La Presidenta: Por favor, dejen...

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 Ibarrodo:** Estoy en mi turno de palabra y me toca hablar a mí. Yo he estado callada cuando le he oído decir esas absolutas barbaridades.

Respecto a los contratos de limpieza de los colegios; pero si se han modificado los contratos de

limpieza de los colegios. Tienen aquí dos concejales de distrito que, si quiere, se lo cuentan a la salida: se han modificado los contratos de limpieza, se paga más dinero porque hay más horas de limpieza como consecuencia del covid y, además, se ha financiado una parte de esos gastos de limpieza por parte de la Comunidad de Madrid. Pero ¿que está diciendo? De verdad, es que no ha dicho ni una verdad, es que es una auténtica barbaridad.

La actividad educativa; por supuesto se han creado los grupos burbuja, pero es que además esa actividad educativa es competencia de la Comunidad de Madrid, no corresponde analizarla a esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, ni por parte de los concejales de distrito. Se han llevado a cabo todas las labores fundamentales para modificar esos contratos de limpieza.

Respecto a la posible modificación del contrato de atención a la ciudadanía; por fuerza mayor... y dos huevos duros; pero ¿cómo quiere usted que modifiquemos un contrato de fuerza mayor cuando era un contrato que es imposible de modificar porque tiene unas cláusulas inamovibles? ¿Cuándo una modificación de un contrato por fuerza mayor exige una tramitación administrativa muy exhaustiva y muy larga? ¿Cuándo hay una prestación de servicio que se realiza de forma presencial y no se permitía a las personas que salieran a la calle? ¿Cuándo se acordó el cierre de las oficinas de atención a la ciudadanía por razones sanitarias? ¿Pero cómo vamos a modificar el contrato de Línea Madrid por fuerza mayor? Pero, vamos a ver, ustedes proponen cosas pero luego es que técnicamente son inviables. Estamos elaborando un nuevo contrato de atención a la ciudadanía y esperamos en breve tiempo que sea objeto de aprobación por la Junta de Gobierno y que iniciemos el procedimiento de licitación, un contrato que está mucho mejor que el de ustedes, porque el contrato de ustedes no preveía casi medios materiales para la prestación de este servicio, que es una de las niñas bonitas del Ayuntamiento de Madrid.

Que ustedes son especialistas en cargarse servicios que funcionan perfectamente, que han funcionado perfectamente en el Ayuntamiento de Madrid como es el servicio Línea Madrid, un contrato en el que ustedes solo querían remunicipalizar —porque lo público, porque lo público, remunicipalizar—. Pues no, nosotros queremos un sistema de colaboración público-privada porque las empresas dan trabajo a muchísimas personas y hay muchísimos ciudadanos madrileños que trabajan para empresas y la Administración tiene una responsabilidad con ellos. Y, además, los sistemas de colaboración público-privada funcionan perfectamente y no es necesario remunicipalizar determinados servicios. Hay servicios que se pueden prestar perfectamente bien, en condiciones óptimas a través de los sistemas de colaboración público-privada. Por eso yo le invito que la próxima vez se lea usted el informe de sugerencias y reclamaciones.

Y respecto al Partido Socialista puedo señalar que las consideraciones que ha hecho usted respecto a la *Memoria de sugerencias y reclamaciones* le ha pasado también un poco como a Más Madrid, que ha mezclado años, el 2021 con el 2020, y además opiniones de carácter personal. Porque si usted se fija con detalle también puede ver que hay muchísimas sugerencias y

reclamaciones en relación a la actuación ineficiente y deficiente del Gobierno de la nación ante la pandemia que vio lo que estaba pasando en Italia y el Gobierno de la nación no hizo absolutamente nada, reaccionó tarde y hay muchísimas quejas de los ciudadanos madrileños respecto a estas restricciones de movilidad, respecto a los daños y los perjuicios que le ha ocasionado en su actividad económica en relación a los ERTE.

(Negación de la señora Espinar Mesa-Moles).

Porque el gobierno de España —y lo siento, señora Mar Espinar, aunque haga así con la cabeza— no supo reaccionar a tiempo y hay que reconocer los errores. Es muy difícil reaccionar ante una pandemia que nunca hemos visto, pero no supo reaccionar igual que no ha sabido reaccionar ante esta ola que hay de personas contagiadas jóvenes porque no ha hecho caso o ha hecho caso omiso a lo que dicen las instituciones europeas en relación a los jóvenes y las prevenciones que tienen que adoptarse en relación a los jóvenes. Por lo que, probablemente, en las sugerencias y reclamaciones del año 2021 también se hará referencia a esa deficiente gestión por parte del Gobierno de la nación en relación a la gestión de la crisis del covid con los jóvenes y su tratamiento, la falta de previsión.

Por eso yo creo que las sugerencias y reclamaciones es un espejo donde nos tenemos que mirar todos, todos absolutamente y se puede mejorar. Pero lo que le puedo señalar es que este Ayuntamiento ha hecho todo lo que estaba en su mano y es el Ayuntamiento mejor valorado. Se ha valorado su gestión por encima del Estado, desde luego, de forma llamativa y ha hecho todo lo posible por ayudar a los ciudadanos madrileños en estas épocas tan difíciles adoptando medidas valientes, medidas fiscales para aliviar de carga fiscal a todos aquellos emprendedores y pymes, así como también a todos aquellos empresarios que están dando muchísimos puestos de trabajo, medidas de flexibilización en materia de terrazas, articulando procedimientos para satisfacer las necesidades de las familias vulnerables. No solo está la tarjeta familias, es un modo o un instrumento más, pero hay muchos instrumentos más para satisfacer esas necesidades de personas vulnerables que se articulan a través de servicios sociales. Y lo que ha llevado a cabo este Ayuntamiento de Madrid es un refuerzo histórico de los servicios sociales que ustedes son incapaces de reconocer. Porque es que son incapaces de reconocer partes que ya son objetivamente buenas, se pueden comprobar, se pueden constatar, como son el refuerzo de los servicios sociales.

En relación a la tasa de reposición. ¡Qué barbaridad, señora de Más Madrid! De verdad, infórmese un poquito, que es que la tasa de reposición sigue vigente, que no hemos podido incrementar el número de recursos en Policía Municipal que, efectivamente, lo hemos pedido en este Pleno, en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid y que ustedes han votado en contra. Que no hemos podido porque hay una tasa de reposición...

(Observaciones de la señora Barberán Parrado).

...hay una Ley Orgánica de Estabilidad y Sostenibilidad Financiera que viene de la Unión Europea y que nos ata de pies y manos para que no podamos llevar a cabo esa contratación, ese acceso a empleo público de personas para desempeñar labores tan fundamentales como la Policía.

Entonces, la verdad es que háganselo mirar. Nosotros tenemos la humildad de mirar lo que hacemos mal, intentar mejorarlo, intentar mejorar esas sugerencias y reclamaciones y para eso estamos haciendo todo lo que está en nuestra mano; y el servicio 010 y el contrato de atención a la ciudadanía; se está elaborando un nuevo contrato, porque nos hemos dado cuenta de que hay un incremento de la demanda y vamos a mejorar en todo lo posible ese servicio; y con muchísimas cosas más que se están haciendo como la estrategia 360 que se está realizando desde el Área de Medio Ambiente, como la creación de 90 estaciones más de BiciMAD.

Estamos haciendo muchísimas cosas por mejorar la calidad de vida de los madrileños desde la humildad y es mejor actuar desde la humildad.

La Presidenta: Gracias.

Pasamos al siguiente punto del orden del día.

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

Punto 3. Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, la Memoria Anual de la Comisión, correspondiente al año 2020, 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.

La Presidenta: Pasamos a votar la elevación.

¿Grupo VOX?

Es que estaba conectado, no, ahora.

El Secretario de la Comisión en funciones: Sí, está, está conectado.

(El concejal del Grupo Municipal VOX conectado telemáticamente, no manifiesta el sentido de su voto).

La Presidenta: Bueno.

¿Grupo Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don José Vicente Hernández Fernández:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** 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 Popular?

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

La Presidenta: Queda aprobado por unanimidad.

Sustanciado la totalidad del orden del día levantamos la sesión.

Muchas gracias a todos.

(se aprueba por unanimidad de los 12 miembros presentes que han manifestado el voto (pues el Concejal del Grupo Municipal VOX, conectado telemáticamente, no manifiesta el sentido de su voto).

En consecuencia se acuerda 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 2020, 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 cincuenta y nueve minutos).