

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 17 de diciembre de 2021

Número 2.061

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2021/099), ordinaria, parcialmente no presencial, celebrada el viernes, 10 de diciembre de 2021

**Presidencia de D.<sup>a</sup> 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 y don Félix López-Rey Gómez.

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 Ciudadanía: doña Concepción Chapa Monteagudo\*, y doña Silvia Saavedra Ibarrodo.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: doña Natalia Cera Brea y don Álvaro Vidal González\*.

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

Por el Grupo Municipal Mixto: don Luis Felipe Llamas Sánchez.

*\*Asiste telemáticamente mediante videoconferencia.*

\* \* \* \*

Se abre la sesión a las once 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 9 de julio de 2021 (001/2021/054).**
- Página ..... 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Llamas Sánchez, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Cera Brea, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrodo y la Sra. Cea Quintana.
  - Votación y aprobación del acta.
- Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar el informe sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2021.**
- Página ..... 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Saavedra Ibarrodo, el Sr. Relaño Sánchez, el Sr. Llamas Sánchez, la Sra. Cera Brea y la Sra. Barberán Parrado.
- Finaliza la sesión a las once horas y cincuenta y cuatro minutos.
- Página ..... 11

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

**La Presidenta:** Buenos días a todos.

Iniciamos la sesión de la Comisión Permanente de Sugerencias y Reclamaciones.

Doy la palabra al señor secretario.

**El Secretario de la Comisión en funciones:**  
Buenos días.

Para su constancia en el *Diario de Sesiones* se trata de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones en su sesión 002/2021/099, ordinaria que celebramos hoy viernes, 10 de diciembre de 2021, en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa número 4.

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 9 de julio de 2021 (001/2021/054).**

**La Presidenta:** Damos paso a la aprobación del acta.

¿Grupo Mixto?

El Concejal del Grupo Mixto, **don Luis Felipe Llamas Sánchez:** A favor.

**La Presidenta:** ¿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 Natalia Cera Brea:** 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 Ibarrodo:** 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:** Pues queda aprobada por unanimidad.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 9 de julio de 2021 (001/2021/054) sin observación ni rectificación alguna).

**Punto 2.- Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar el informe sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2021.**

**La Presidenta:** Empieza el turno de intervenciones la delegada de Coordinación Territorial y luego le pasa al director general.

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 Ibarrodo:** Muchas gracias, presidenta.

Estamos dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 31 de mayo de 2004 al efecto de dar cuenta de la entrada y gestión de las solicitudes en el sistema SyR, sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

De acuerdo con los datos que aparecen en la memoria, los datos de entrada inicial de las solicitudes han sido 42.892 entradas y están comprendidas tanto las sugerencias y reclamaciones generales como las sugerencias y reclamaciones tributarias; el dato concreto es 39.726 SyR generales y 3.166 de carácter tributario. Esto en relación con el ejercicio anterior supone un incremento de un 22 %, pero si tenemos en cuenta que ha tenido lugar una pandemia y, además, también Filomena y lo comparamos con el año anterior, el 2019, hay un descenso de un 9 %, esto supone 4.167 sugerencias y reclamaciones menos.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones generales finalmente son tramitadas por el sistema —porque hay sugerencias y reclamaciones que no son sugerencias y reclamaciones—, se tramitan 3.643 sugerencias y reclamaciones que esto supone un incremento de un 18 %, pero si lo comparamos con el año 2019 supone un descenso del 16 %, lo cual es bastante significativo.

Respecto a las reclamaciones, tenemos que señalar que es la forma normal de utilizar este servicio de sugerencias y reclamaciones; hay un 83 % de reclamaciones respecto a la gestión municipal, seguidas de las sugerencias que suponen un 14 % de las 30.643 mencionadas y, luego, posteriormente las felicitaciones que suponen un 3 % de las 30.000 presentadas.

Asimismo, respecto al análisis por materias queremos destacar que hay incrementos relacionados con las sugerencias y reclamaciones presentadas sobre las siguientes materias: un incremento en deportes, un incremento en atención a la ciudadanía, un incremento en medio ambiente, y en educación y Juventud. El incremento de las reclamaciones en materia de educación y juventud son significativas, son llamativas, es un 318 % que obedece sobre todo al mes de enero con ocasión del temporal Filomena, y sobre todo al apartado limpieza viaria y colegios que posteriormente fueron objeto de resolución. Por su parte, el resto de las materias no incrementan en relación con el año 2019 que se toma como referencia.

En cuanto a descensos muy significativos podemos destacar los descensos en materia de servicios sociales y en materia de emergencias de un 7 %; y luego también un descenso que es, en comparación con el año 2019, en materia de vías

públicas que, obviamente, se ha llevado a cabo una conservación, una operación asfalto que ha generado que haya muchas menos sugerencias y reclamaciones si se compara con el año 2019.

En cuanto al plazo para la resolución de estas sugerencias y reclamaciones, el plazo medio es de veintisiete días naturales.

Vamos a hacer referencia en el siguiente bloque a las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario. En las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario sobre todo destacan las reclamaciones en materia de recaudación que suponen un 35 %; luego está la de tasas y precios públicos, que supone un 22 % del total; así como la atención al contribuyente, un 19 % del total. Todas las sugerencias y reclamaciones se resuelven dentro del plazo de respuesta de dos meses y el tiempo medio de respuesta es de 23 días naturales.

Asimismo, en cuanto a la realización de una encuesta sobre la prestación de este servicio de sugerencias y reclamaciones, queremos señalar que se perfila el usuario del sistema de sugerencias y reclamaciones. La media de edad de las personas que utilizan este sistema de sugerencias y reclamaciones es de 51 años, pertenecen a personas con un alto nivel de estudios, y se produce un incremento en el número de mujeres que utilizan el sistema SyR.

Debemos destacar la mejora en la satisfacción global en el sistema de respuestas. Se realizan respuestas de mayor calidad, más personalizadas y podemos destacar que también las mujeres, sobre todo, realizan sugerencias y reclamaciones sobre determinadas materias; podemos destacar: cultura, educación y juventud, medio ambiente, salud y servicios sociales.

En cuando a los avances o bien las novedades que se plantean desde el área para mejorar el sistema de sugerencias y reclamaciones:

Vamos a elaborar un cuadro de mando para que todos los miembros de la Comisión SyR puedan manejar de una manera más automática y actualizada los datos; asimismo, también vamos a poner en marcha una nueva aplicación de gestión que permita una mejor visualización de los datos en relación con las sugerencias y reclamaciones; además, también la utilización del lenguaje natural y una atención mucho más personalizada que ya se está poniendo en marcha; y, desde luego, vamos a incidir en la prestación del servicio de acuerdo con el plazo de los dos meses que se establece por la ordenanza reguladora; y vamos también a incidir en el control semanal de gestión de las SyR por las unidades gestoras, esto es, que se respondan por las unidades que finalmente se le asigna la sugerencia o reclamación en relación a las materias; y también vamos a destacar que se van a realizar traducciones al inglés y al francés de la *Memoria anual del sistema de sugerencias y reclamaciones*.

Doy la palabra al director de Transparencia para que dé una explicación mucho más detallada de los datos de la *Memoria anual del sistema de sugerencias y reclamaciones*, que tenemos que recordar que es la relativa al primer semestre.

Muchas gracias.

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

Procedo a dar la información relativa a la gestión del sistema SyR.

*(Se proyectan unas diapositivas).*

Como veo que hay miembros nuevos que se incorporan a esta comisión, algunas de las cuestiones a la mayoría le van a resultar conocidas y archisabidas probablemente de otras comisiones, pero algunos conceptos técnicos sí los detallaré. ¿De acuerdo?

Damos comienzo, por tanto.

La primera cuestión —antes de entrar en el análisis de esta diapositiva que ven— en la que quiero centrarme o detallar es el marco en el que transcurre esta Comisión SyR y el informe correspondiente al semestre.

Estamos hablando de que en el año 2020 se produjeron los efectos más duros de la pandemia y eso quedó expuesto en la comisión anterior, como recordarán, que básicamente se tradujo en una alteración de todas las estadísticas que venían produciéndose, en todas las secuencias o las series históricas y que todas estas alteraciones, además, dieron lugar a que fuera tan singular el año 2020, que difícilmente iba a servir para sacar conclusiones porque era derivado de unas circunstancias que, además, esperamos que no se vuelvan a repetir. Pero la consecuencia básica fue que en multitud de servicios se desplomó el uso por la imposibilidad de, a lo mejor, salir o de determinadas medidas que se habían adoptado y en otros que se prestaban *on-line* se incrementó la demanda del servicio; igualmente cambió y pasó de ser reclamaciones o sugerencias a ser simplemente demandas o peticiones de más servicio. Esta circunstancia que estaba muy presente en 2020, en 2021 empieza a recuperarse y esta recuperación entonces es la que debemos tener en cuenta.

Empiezo ya con la diapositiva.

Ven esa estadística, esa línea quebrada, pues eso es un poco lo que define lo que ha sido toda la comparativa que hay entre los datos del 2021, el 2020 y el 2019. En 2019, que era previo a la pandemia, era la secuencia normal, se producían entradas en el sistema con un ritmo normal. En 2020, que fue la que expusimos en la última comisión, se produce esa bajada que es muy considerable. Y ahora en 2021 se recupera en este primer semestre la secuencia natural, pero la conclusión sería que a pesar de que se recupera esta normalidad se sigue estando por debajo de los niveles prepandemia. Esto ocurre prácticamente en la totalidad de los indicadores que vamos a ver. ¿De acuerdo?

Entonces, ya centrándonos en esta en concreto y yendo a esos datos que les decía quizá técnicos, esta diapositiva hace referencia a la entrada inicial.

En esta entrada inicial —como pueden ver— tienen las sugerencias y reclamaciones generales y las tributarias. Se distinguen las tributarias que son las referidas a impuestos y tributos y de contenido

propiamente tributario; y, luego, las generales que son todas aquellas que podemos denominar el resto de las materias por defecto y que son las más amplias. En el cuadro en el que ven las líneas, la de arriba es la que se refiere a las generales, y eso nos permite apreciar la gran diferencia que hay entre las generales y las tributarias: ven que hay 39.000, casi 40.000 en las generales y solamente hay 3.000 de las tributarias. Esto es importante porque cuando hablamos luego de porcentajes que varían, en cuanto se refiere a las tributarias son 3.000, cuando se refiere a las otras estamos hablando de 40.000; por tanto, las magnitudes cambian a pesar de que puedan referirse a porcentajes que sean similares.

Pasamos, por tanto, a la siguiente. Entonces aquí ven esta entrada inicial por tipos de solicitud. La entrada inicial hay que decir que son todas las que han tenido entrada en el sistema, de manera que ahí se incorporan las que inicialmente acceden sin ningún otro tipo de discriminación. En este, entonces, el único control que se hace es inicialmente por el tipo de solicitud y en este tema —como podemos ver—, como suele ser habitual, las reclamaciones son las que predominan o las que se establecen en esta clasificación como el elemento que predominantemente tiene acceso al sistema, seguido por las sugerencias y, lejos, las felicitaciones pero que también hay que recordar porque también se reciben felicitaciones para servicios que habitualmente se caracterizan por una prestación de servicio muy buena o que así lo percibe la ciudadanía. Como pueden ver entonces, si miran en el cuadro de abajo, ahí es donde podemos comprobar lo que les decía, si se compara por ejemplo la última casilla de la derecha con la inmediatamente anterior, la variación, por ejemplo, en el caso de las reclamaciones supone un incremento del 27 %, si se mira, sin embargo, lo que ocurrió en el 19 baja casi un 5 %, entonces es un ejemplo; o lo mismo ocurre, por ejemplo, con las felicitaciones. La cuestión es que, efectivamente, vemos por tanto en las sugerencias la radiografía que nos permite obtener las sugerencias y reclamaciones que en 2021 empezamos a recuperar progresivamente la normalidad; eso supone un incremento de la ratio respecto al año anterior pero todavía queda por debajo de los niveles prepandemia.

A continuación vemos esa diapositiva que se refiere a la entrada total. Voy a hacer simplemente una mención: la entrada total —hemos visto antes una entrada inicial; la entrada inicial, como he dicho, es todo lo que accede al sistema— es el fruto de coger esas sugerencias y reclamaciones que entran inicialmente, algunas de ellas se refieren a distintas materias, pueden incluir en esa reclamación no solo una cuestión y entonces se multiplican por tantas materias como plantean o tantas reclamaciones o sugerencias como plantean, y eso da lugar a que una pueda traducirse en lo que se llama una alta múltiple, y una puede dar lugar a cinco; esto es el número entonces que arroja el total. Nuevamente, si comparamos, por ejemplo, el 21 con el 20 se produce un incremento del 21 %, pero si se compara con lo que venía siendo lo normal en el 19 pues la variación es todavía de un 7,37 % por debajo; es decir, progresivamente hacia la normalidad pero todavía por debajo de los datos de la prepandemia. Finalmente, también hay que ver que en esa ratio vemos nuevamente, dentro de este concepto total,

cómo se diferencian en las magnitudes las generales, que son las más amplias, y las tributarias; y eso es importante a la hora de tenerlo en cuenta cuando hablamos de porcentajes porque un 10 % en una y en otra el número de reclamaciones es muy elevado, absolutamente dispar.

Por lo que se refiere a la entrada total, entramos ya en lo que son propiamente las generales. En este punto, entonces, dentro de la entrada total, el análisis por el canal de entrada viene siendo —como ha sido siempre— el predominante: el telemático; el telemático es el que más emplea la ciudadanía con un 68 %, que son 32.000 aproximadamente; el segundo que más se utiliza es el telefónico con un 26,77 % y, finalmente, quedan el presencial con un 5 % y el correo postal con un 0,08 %. Este dato es relevante a efectos de tener en cuenta quizás cómo hay que distribuir los recursos en el sentido de que, como vemos, el telemático es mayoritariamente utilizado; en segundo lugar el telefónico; y el presencial y el postal que, además, viniendo de una pandemia en la que se limitó la movilidad y que mucha gente por precaución no quería ir, se ha visto ya definitivamente distanciado de las dos primeras que son las que más se utilizaban.

Por lo que se refiere ya a las SyR generales, la tramitación de las unidades gestoras. Como les he comentado al inicio, habrán visto que había un concepto que era la entrada inicial, todas las que acceden al sistema.

En segundo lugar, hemos visto que había una entrada total que son esas que acceden al sistema, que son susceptibles tras pasar un filtro de convertirse en alguna más por la entrada múltiple.

Ahora vamos a ver las que finalmente gestionan, efectivamente, las unidades gestoras porque, una vez que se ha producido la entrada en totales se producen unos filtros; en ocasiones, por ejemplo, no es el procedimiento adecuado este que se emplea, en ocasiones son inadmitidas porque lo que plantean son reclamaciones de servicios de otras Administraciones, da lugar a una rebaja inicial y esa es la que, finalmente, es asignada. Lo pueden ver en el cuadro superior de la izquierda; así, esas asignadas, como vemos son 38.159.

Este dato, nuevamente, como he mencionado antes —ven el diente, la sierra que hace— se encuentra por encima del del año anterior, pero todavía por debajo de los datos de la pandemia un 8 %. Este número a su vez se ve nuevamente variado, sufre variación por las derivaciones que realizan ya las unidades a las que le llegan, en ocasiones se derivan a servicios Avisos Madrid, servicios de atención de Policía y de atención a la ciudadanía, así que, finalmente, el número que ven ahí abajo: 30.643 son las tramitaciones finales, esas son las que finalmente las unidades van a atender.

Si atendemos a ese dato, aunque aquí no lo tienen se lo digo yo, son: 30.643, en el 2021; en el 2020, eran 25.977, o sea 5.000 menos y en el 2019 eran 6.000 más que ahora; quiere decir por tanto que con ese dato nuevamente volvemos a lo mismo: en el 2019 una situación de normalidad, baja en el 2020 y

retoma la senda alcista este año, pero sin llegar a los datos de la prepandemia.

Pasamos a la diapositiva por materias —estamos hablando de las generales, como les he dicho, luego veremos las tributarias—. Aquí los datos, como pueden ver —tienen ahí una tabla—, son las materias. Por ilustrar también a algunos de los miembros que se incorporan a esta comisión por primera vez, dentro de estas materias que podemos definir como... no llegan a identificarse con las propias concejalías, pero son materias amplias de interés, dentro de ellas se incluyen submaterias que se entiende que están reguladas y son más concretas, pero dentro del mismo ámbito.

Así pues, como vemos, si hubiera que destacar algo vemos que Medio Ambiente, efectivamente, tiene una subida respecto al año pasado de un 20,73 %. Pero en este punto hay que dar un dato importante, relevante, que ha incidido directamente en el número de sugerencias y reclamaciones; la primera es el tema de Filomena. Filomena planteó un incremento de reclamaciones en materia de limpieza urbana, todas ligadas a la retirada del hielo, retirada de la nieve, retirada de las circunstancias de la vía pública que supuso el temporal de nieve; y, en segundo lugar, también, el arbolado de alineación que sufrió por causa de la nevada y también provocó la necesidad de ocuparse de él.

Esas dos circunstancias provocaron un ingreso de 2.200, aproximadamente, más que en otras ocasiones; si a eso tenemos en cuenta que la recogida de residuos había mejorado, se había bajado de la orden de 400, vemos que esta subida se debe, exclusivamente, a Filomena, hasta el punto en que si no se hubieran producido esas 2.200, y teniendo en cuenta la bajada de residuos, se hubieran mejorado los datos respecto al año anterior.

Por lo que se refiere a Deportes —que lo pueden ver ahí—, es otra de las materias en las que se experimenta una importante subida. Nuevamente Deportes se había visto muy afectada por el hecho de que se restringieron los servicios en el 2020; la gente no pudo acceder a los servicios porque se confinaron, se limitaron, y por razones de seguridad y de salud pública se habían limitado o, directamente, suprimido las clases. La recuperación del servicio hace que tenga una subida importante, pero es importante dejar claro que es el dato más bajo relacionado con las clases y escuelas deportivas el de 2021, 425 SyR —no lo tienen ahí, pero se lo digo yo—. Es el segundo dato más bajo desde 2015, solo superado por el de 2020 que había sido de 160, en 2019 había sido del doble, de 900. Lo que quiere decir es que en Deportes la recuperación de la normalidad vuelve a poner las circunstancias propias de las quejas y sugerencias del servicio, pero sigue estando por debajo, bastante por debajo de 2019 y en el contexto de la secuencia histórica del 2015, lo que hace pensar que si está funcionando se han adoptado medidas que mejoran.

Y finalmente, también hay que mencionar, como ha apuntado al inicio la delegada, servicios sociales y seguridad y emergencias que son dos de los servicios que bajan. En medio del contexto pandemia, en el año 2020, eran los servicios que subían que, como expuse en esa comisión no se referían propiamente a

reclamaciones, sino a peticiones o demandas de mayor servicio; la gente requería más atención o más servicio, eran llamadas de más servicio de Policía, no de que funcionara mal, o de los servicios sociales.

Ahora, con la nueva normalidad esta circunstancia se provoca la inversa que todo lo demás, baja en un contexto general de subida, ellos bajan.

Y Educación y Juventud también tiene una subida muy importante, también, ligada y vinculada al tema de Filomena; porque la materia que más subió con 839 sugerencias y reclamaciones fue la limpieza de los accesos a colegios, de los patios de los colegios, y la retirada de caídas de ramas de árboles dentro de los centros educativos, que en ese caso sí se incluyen en esta submateria y no van arriba en arbolado de alineación.

Pasamos, por tanto, dentro de los datos de gestión a uno muy importante que es el relativo a los tiempos de gestión y tramitación.

Como pueden ver, entonces, se producen unas variaciones importantes, prácticamente la totalidad son contestadas, no admitidas son muy pocas y los tiempos se ven afectados por un incremento de los tiempos medios derivado del esfuerzo que se ha hecho para mejorar la calidad y la personalización de las respuestas y ha sido muy positivamente valorado por la ciudadanía en la encuesta que se ha realizado.

En cuanto a las tributarias, que como les he comentado —ahí están— se gestionan directamente en la Dirección General de Transparencia, y como pueden ver los números, los datos relevantes, son números mucho menores que los anteriores, que como pueden ver las más habituales son también las reclamaciones pero siempre con unos guarismos muy lejos de las generales. ¿De acuerdo?

Por ir apurando, entramos en lo que son las materias. En cuanto a la recaudación —pueden ver ahí—. La recaudación ejecutiva es la que más ha subido, es la que de verdad tiene la subida, todas las demás, si se hacen unas comparativas, bajan respecto al año anterior, prácticamente en la totalidad, y en algunos casos presentan bajadas muy importantes respecto a 2019.

Y por lo que se refiere a los tiempos medios de gestión, hay que decir que como pueden ver el 93 % se contestan a diferencia de lo que ocurría en las generales, estas más específicas se contestan.

Y ya por finalizar.

No se admiten solo un 6 % y se contestan todas en un plazo muy por debajo de lo que establece la ordenanza.

Estos son los datos de gestión que les facilito de este primer semestre.

**La Presidenta:** Gracias.

A continuación, tiene la palabra el Grupo Mixto por un tiempo de hasta diez minutos.

El Concejal del Grupo Mixto, **don Luis Felipe Llamas Sánchez:** Muchas gracias, presidenta.

Bueno, como me estreno en esta comisión seré breve para hacer algún comentario y alguna sugerencia.

Bueno, creo que cuando uno establece los datos comparativos... sea efectivamente porque está el contexto pandémico; pero yo creo que es bueno señalar que los madrileños y madrileñas, la gente de Madrid use el servicio de sugerencias y reclamaciones, no es malo, ¿no?, cuando parece que «como hay menos reclamaciones... estamos mejor»; no, no lo creo. También vivimos en un contexto que es difícil y me parece que es bueno, o sea, que cuantas más reclamaciones y más sugerencias haga la gente de Madrid al Ayuntamiento, al Equipo de Gobierno en este caso, me parece que es bueno. Y creo que en ese sentido hay que fomentar que se produzca, porque es una manera de participación de la ciudadanía, también para reclamar un servicio o para cuando ve que una cosa está mal decírselo al Equipo de Gobierno, a su concejal de distrito, a quien sea, a quien corresponda.

Por tanto, yo ese tono —no lo digo por el tono, ¿eh?—, cuando: «no, es que estamos mejor» o «parece que baja respecto a 2019, 2017, 2018 o 2014». No, creo que es bueno que la gente use este servicio. Por tanto, creo que es bueno que también desde el Equipo de Gobierno, desde la Dirección General —al revés—, se promueva este servicio de la ciudadanía y no porque haya menos sugerencias o reclamaciones parece que estamos mejor. No señor. Yo eso no lo comparto, y creo que eso es bueno trasladarlo.

Efectivamente, me gustaría... —bueno, sé que está en los datos—, pero el contexto de Filomena iclaro que ha influido!, ipor supuesto!, lo ha señalado y los datos se ven ahí, y vamos recobrando.

Vamos a ver este segundo semestre, efectivamente, en los indicadores y en los detalles cómo está porque sigue llamando la atención el tema de la limpieza. Yo creo que es algo que, digamos, lo venimos arrastrando muchos años, ya sabemos por qué aquellos contratos; tenemos los nuevos contratos, vamos a ver un poco cómo funcionan y veremos. Yo creo que la ciudad sigue estando sucia por muchos factores y vamos a ver en el detalle cómo será la cuestión de la limpieza y residuos que, efectivamente, con Filomena hay un hito en la ciudad sobre esta cuestión.

Me llama la atención —no sé si para bien o para mal, y ahí lo pregunto— que lo telemático sea el 68 % y lo telefónico el 26 %. Claro, y en la encuesta se ve porqué. Efectivamente, es un perfil de 51 años, más mujeres —con lo cual me alegro, que están más pendientes de lo cotidiano, del cuidado y demás— y con alto nivel de estudios. Bueno, pues a lo mejor hay que hacer un esfuerzo para ver otra gente que no está tan familiarizada, de otras edades, para ver cómo poder acceder mejor a este servicio.

Bueno, he entendido que ligabas lo del incremento de la Juventud a Filomena por el tema de los colegios, los patios, caídas de árboles; no sé si solamente es eso o hay más detalle, me gustaría un poco, bueno, conocer qué ha pasado ahí.

Y por fin les voy a hacer una sugerencia y con esto concluyo mi intervención.

Cuando estábamos en el Gobierno, una de las cuestiones más importantes... porque efectivamente el dato, vas registrando el dato y vas viendo las derivaciones, los tiempos de respuesta, bueno, lo que ha presentado el director y la delegada; pero a mí me parece —y es una tarea que yo creo que está pendiente— que hay que hacer un análisis cualitativo de las sugerencias y de las reclamaciones, y se echa en falta.

Nosotros, yo recuerdo cuando estábamos en el Gobierno que nos poníamos a mirar mucho el literal de esas reclamaciones y de esas sugerencias porque te dicen mucho más que el dato muchas veces. Y ahí yo creo que hace falta —y ahí viene mi sugerencia para esta comisión— que se trajera también y por los servicios municipales se hiciera un análisis cualitativo de esas sugerencias y esas reclamaciones que la ciudadanía expresa en su comunicación al Ayuntamiento.

Muchas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias.

Tiene la palabra el Grupo VOX.

Yo creo que se ha desconectado Fernando. Vale, pues nada.

Pasamos al Grupo Socialista.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Natalia Cera Brea:** Buenos días. Muchas gracias.

Quiero empezar saludando al director general, a todo su equipo, en este caso representado por Elisa, y expresando mi satisfacción personal por formar parte de esta comisión.

Para mí —y lo comentaba antes—, la más importante de todas las que existen, ya que es realmente aquí donde conocemos las inquietudes de todos nuestros vecinos; qué sienten, cómo viven el contacto directo que tienen con la Administración municipal en todos y cada uno de sus ámbitos, ya sea al entregar un documento en un registro o al hacer cualquier trámite por complejo que sea compartan con nosotros a través de esta comisión su ocio cuando practican deporte o asisten a un centro cultural o sus problemas más serios cuando se sienten obligados a solicitar ayudas sociales. Por eso la importancia de la que hablaba de esta comisión en particular, porque nos ofrece una visión completa del funcionamiento de nuestro Ayuntamiento incluso de su evolución, de la evolución de este funcionamiento, y debería servirnos para felicitarnos por la labor bien hecha y corregir de inmediato la marcha de lo que no se está haciendo bien.

El conocimiento de ello es el mejor termómetro, el que nos ofrece los datos contenidos en los dos informes que hoy analizamos gracias a la labor —y ahora lo volveré a subrayar— gracias a la labor, decíamos, que hacen los funcionarios. Todos los funcionarios que de una manera u otra participan en el proceso de sugerencias y reclamaciones establecido por el Ayuntamiento de Madrid, tratando de dar respuesta a los ciudadanos ya sea en sus reclamaciones,

sugerencias, felicitaciones o peticiones de información. Por ello queremos dar la enhorabuena a los técnicos que han elaborado ambos informes, trabajo como siempre ingente por su exhaustividad y claridad, y todo ello tan solo para que nosotros y nosotras podamos tener un conocimiento profundo del sistema.

Bueno, entrando en los datos más generales, como bien ha dicho el director general: 42.892 altas en el sistema, 39.726 son generales y 3.166 tributarias. Y reitero la enorme diferencia que existe entre una tipología y la otra.

Es cierto, que tras el confinamiento y el favorable avance de la pandemia tras la vacunación observamos un repunte de las altas hasta cifras que solo se superaron el primer semestre del año 2019. El 84,11 % son reclamaciones, por tanto, se incrementan enormemente mientras que lamentablemente descienden las felicitaciones. Creemos que es propio también del sistema, que es mucho más propicio o mucho más consustancial probablemente al ser humano entrar a poner una reclamación que una felicitación, pero bueno, es cierto que frente a la base que teníamos descienden las felicitaciones y se incrementan las reclamaciones.

También a mí me ha sorprendido —y no sé si tengo mal el dato y si no que me corrija, por favor, el director general— que incrementándose el número de altas y de altas directas en el sistema descienda el número de contestadas con respecto a otros periodos; no sé si he leído mal los números, por favor, que se me corrija si no es así. Se incrementa también el número de las asignadas a otras unidades municipales; destacan enormemente las 3.069 de la Dirección General de Limpieza y Residuos, que está en consonancia con el incremento de la submateria limpieza de las calles, como luego veremos, y que, bueno, sumado a Avisos Madrid y a la Dirección General de la Policía nos da una variación interanual del 48,83 %.

Respecto al análisis por materias, que obviamente no nos da tiempo en los diez minutos que tenemos a hacerlo completo, sí queremos destacar el incremento en Educación y Juventud que en el informe, y así lo ha dicho el director general, parece justificarse por el cierre de los colegios por Filomena. Ya le digo que las mamás que tenemos niños —niñas en este caso— en edad escolar tenemos alguna duda al respecto de que sea tan solo por ese motivo, y nos llama también y nos felicitamos por el descenso respecto a 2020 en Servicios Sociales, Seguridad y Emergencias; aquí sí creemos que hay un claro componente posconfinamiento que parece bastante evidente. Nos gustaría comentar la submateria de Medio Ambiente por ser la que acumula el mayor número de solicitudes con el 38 % del total como ya apuntábamos, en concreto la limpieza de las calles que acumula el 35 %. Lo han comentado ya desde el Grupo Mixto, vamos a ver qué ocurre con los datos a partir de ahora.

Bueno, acabamos de empezar la observación de la realidad, la observación empírica no parece que sea muy favorable, pero vamos a dar tiempo al tiempo y a que se vayan desarrollando los acontecimientos.

Sí queríamos destacar también la materia de Deportes, tanto en lo que respecta a las sugerencias y reclamaciones generales como a las tributarias, y me van a permitir que aquí me detenga solamente, bueno, un segundito. Las tributarias se refieren a las devoluciones del ingreso de cuotas en los centros deportivos municipales, las solicitudes de las devoluciones de aquellas personas que no han podido disfrutar de los servicios reservados por cualquier causa que ellos entienden imputable al Ayuntamiento de Madrid o incluso se consideran tributarias las reclamaciones por el mal funcionamiento de la App de deportes. Todas estas entran en los números que estamos tratando, por tanto, como SyR tributarias: materia, tasas y precios públicos; submateria: instalaciones deportivas. Creo que esto es claro y es evidente. Por cierto, que se han incrementado también representando ya más del 41 %, pero creo que hasta ahora no he dado ningún dato erróneo.

Mientras este paréntesis para explicar qué son las sugerencias y reclamaciones tributarias, vuelvo a la materia de Deportes con las generales que es cierto que sufren un incremento del 81 %. Las quejas están referidas fundamentalmente al uso libre de instalaciones deportivas que si bien es cierto, como ha dicho el director general, que la submateria clases y escuelas deportivas no han llegado todavía al incremento a los niveles del primer semestre del año 2019 y anteriores, sí es cierto que el uso libre de instalaciones deportivas con 2.131 sí ha alcanzado niveles superiores a otros periodos.

Por ejemplo, estamos por encima del primer semestre de 2016, estamos en niveles muy similares al primer semestre de 2019, al primer semestre de 2015, muy por encima. Es decir, sí se nota un incremento importante en esta submateria.

Y además nos preocupa la variación mes a mes que venimos observando en Deportes. Y quería hacer esta breve explicación porque en la anterior Comisión de Deportes a este grupo municipal se le negó que la variación existiera y que el incremento se estuviera produciendo, y se achacó toda la variación exclusivamente al hecho tributario; y como creemos que no es cierto y los datos lo demuestran queríamos ponerlo de relieve.

Por lo demás, nos preocupa muchísimo la submateria política de integración. No sé si nos podrían explicar algún dato, dar alguna explicación más sobre políticas de integración porque sí nos ha llamado mucho la atención la variación que existe aquí.

Y vamos terminando porque se nos acaba el tiempo.

Nos llama mucho la atención que se diga que en Cultura como siempre hay quejas sobre actividades programadas, servicio prestado, etcétera. Nos llama la atención la expresión: «como siempre»; si es como siempre, bueno, pues entendemos que ya saben lo que teníamos que corregir ¿no?, y a eso nos referíamos al principio cuando decíamos que es una buena radiografía de lo que tenemos que hacer para poder corregir y mejorar.

Simplemente añadir que se contestan todas menos las que no se contestan; obvio, que es cierto que

es un porcentaje pequeño, pero no podemos ser tan categóricos porque se contestan todas menos las que no. Ahí tenemos el número de las que se contestan fuera de plazo y las activas fuera de plazo.

Y terminamos simplemente añadiendo que, como ya se señaló por mi portavoz en comisiones anteriores, nos gustaría tener una mayor concreción y disección de los datos. Sí nos preocupan en este sentido los datos, por ejemplo, de los distritos porque sí creemos que ahí hay que hacer un trabajo más profundo y ahí no debería quedar absolutamente nada sin contestar por ser en este caso ya la Administración más más cercana al ciudadano.

Y solamente recordar, ha comentado la señora Saavedra que están implantando sistemas para mejorar. En la anterior comisión se habló de un sistema de inteligencia artificial para ser más ágiles en la tramitación. Nos gustaría saber, que nos respondiera y nos contestara un poquito con más detalle cómo está este sistema, a qué se refiere y en qué nivel de implantación estamos.

Muchísimas gracias.

**La Presidenta:** Gracias.

Tiene ahora la palabra el Grupo Más Madrid.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** Gracias. Buenos días.

Bueno, en primer lugar, quiero agradecer, por supuesto, a toda la Dirección General de Transparencia por su trabajo, no solo por el informe que sabemos que es complicado, que tiene muchísimos datos, y que tiene un trabajo importante detrás, sino por el trabajo día a día de todos los funcionarios y funcionarias tanto de la Dirección General como de las unidades gestoras. Porque, como digo, lo están haciendo con rigor y con muchísima agilidad, así que gracias a todos los equipos implicados en este sistema.

Respecto al informe.

Respecto al informe tengo que decir que no puedo ser benevolente. Desde la primera intervención de Silvia se está contraprestando o se está argumentando Filomena y, efectivamente, los datos cambian con este temporal, con Filomena. Y seguramente ustedes cuando me vayan a replicar dirán que es que era algo que estaba imprevisto. Hubo una previsión meteorológica importante, pero parece que Filomena lo gestionase otra Administración o no tuviera que ver con el Ayuntamiento. Es decir, que los datos estén cantando como están cantando, estén dando un indicador de un malestar de la ciudadanía en muchas materias y submaterias —que ahora voy a ir desgranando— significa que no se estuvo a la altura, que este Ayuntamiento mostró un fracaso absoluto en la gestión de un temporal que, como digo, sí había una previsión.

Y tenemos que recordar que Madrid estuvo colapsada, no durante un día o dos, durante muchos días y estuvo colapsada en muchos aspectos: desde las calles, las carreteras, las bolsas de basura que no se recogían, las ramas que no se recogían y, como ustedes mismos están diciendo, hasta los colegios o instalaciones deportivas que no podían tener sus... O

sea que Filomena, efectivamente, marca mucho este semestre pero también es un detonante, es algo que indica que el Ayuntamiento no supo gestionar y que tuvo una gestión nefasta. Es una crítica que ustedes tenían que hacer uso de ella para poder mejorar los servicios y, desde luego, si no hacen autocrítica mal vamos.

Respecto a las áreas o a las materias voy a empezar con Medio Ambiente. Y voy a decir que, como el año pasado es verdad que hubo un desfase por el tema del confinamiento, voy a utilizar, incluso voy a ser buena y voy a utilizar datos del 2019, incluso de años anteriores para que veamos esos incrementos y la correlación sea como más ajustada y sea más realista ¿vale?

Pues en Medio Ambiente tenemos que este año, este semestre —porque estamos hablando de un semestre— ha tenido 11.000 reclamaciones ¿vale? En 2015 ¿cuántas hubo? 6.000. Es decir, un desfase en incremento de 5.000. Lo he visto en sus datos ¡eh! Lo tengo aquí pero en las pantallas está ese dato de Medio Ambiente, un incremento de 5.000 reclamaciones respecto a Medio Ambiente.

Volvemos a Filomena. Ahora lo iremos viendo por las submaterias. Desde luego, para mí ese incremento es para hacérselo mirar en el Área de Medio Ambiente y, desde luego, al señor Carabante es un buen tirón de orejas porque, desde luego, le está diciendo que la gestión de esta área dista mucho de ir mejorando y, desde luego, da pasos de gigante en retroceso respecto a la gestión de la legislatura anterior y lo dicen los ciudadanos, no lo estoy diciendo yo, lo dicen los números que, además, como ustedes mismos han dicho ni siquiera es utilizado por toda la población; es decir, la población más vulnerable, la población que menos estudios tiene no usa este sistema. Incluso voy a ir más allá, hay un incremento también de Avisos, donde los datos también suben porque en Avisos se incrementa en 2.000 avisos que van para otro sistema y que ni siquiera estamos computando aquí y también tienen un incremento importante ¿vale? Entonces, desde luego, no es para estar poniéndose medallas en Medio Ambiente como digo.

Voy a ir por submaterias.

En limpiezas. En limpiezas tenemos que ha habido un incremento indudablemente de limpiezas, y volvemos a Filomena. Pero ahora me voy a ir al año 2019 previo al confinamiento. Pues hay 2.000 reclamaciones más vinculadas a limpiezas. Y me voy a retrotraer todavía más, al 2016. ¿Y saben por qué lo voy a hacer? Porque los que hoy están en el Equipo de Gobierno en ese año fueron críticos, no, sangrantes con el tema de limpieza criticando por tierra, mar y aire cómo Madrid estaba muy sucio. Declaraciones recogidas en prensa por el ABC —que es el boletín de este Equipo—, declaraciones de Carabante que decía, y se lo voy a decir literal: «Madrid cada vez más sucia, la basura inunda Madrid». Esas declaraciones eran de Carabante en el 2016. ¿Saben cuántas reclamaciones hubo en el primer semestre de 2016? Se lo voy a decir: 2.300. ¿Cuántas hemos tenido este semestre? 4.077. Es decir, casi doblando cuando Carabante decía que estaba inundado. ¿Cómo tendríamos que decir que está

ahora Madrid? No voy a usar calificativos porque seguro que me quedaba corta con ellos.

Y teniendo en cuenta a Filomena, les tengo que decir que las calles respecto a la suciedad, respecto a la retirada de nieve, a pesar de que muchos vecinos, muchas asociaciones y muchas entidades estuvieron recogiendo nieve incluso, incluso con bandejas, es decir que no todo el mundo tenía palas; porque una de las cosas que faltó en el Ayuntamiento es que no había recursos y no había ni siquiera material para retirar la nieve ni mucho menos operarios que tardaron muchos días. Al quinto día de Filomena solo había el 15 % de calles limpias, y las calles no quedaron totalmente limpias hasta que llovió. Esa era la situación de entonces.

Voy con residuos, otra submateria: 1.800 reclamaciones en residuos. ¿Quieren que les recuerde cómo estaban los residuos en Filomena ya que, además, han hecho mención a ella? Pues había montañas de basura, pero no un día, dos ni tres sino muchos más días. Yo recuerdo ir por la calle Toledo que ya estaba despejada de nieve la carretera, que podían pasar los camiones, y tenía que salirme a la calzada porque no podía pasar; abrías un portal y había un muro de basura delante. ¿Eso es gestionar bien? Eso es la nefasta gestión que ustedes han demostrado con Filomena.

Voy a zonas verdes. Zonas verdes también es una catástrofe medioambiental en este semestre que tiene que ver con Filomena. 440.000 ejemplares afectados, 94.000 árboles talados. ¿Cuál es el compromiso de este Equipo de Gobierno? Que va a reforestar 100.000 árboles. ¿Dónde están? Pues no lo sabemos porque todavía no han empezado esa reforestación. Pero es más, de los árboles —se lo voy a aclarar— que están diciendo que van a reforestar, 60.000 estaban ya previstos antes de Filomena, con lo cual esas cifras no encajan, no encajan y no están ¿vale? Y más allá de los árboles dañados le recuerdo la situación: ¿cuántos días estuvieron las ramas en la calle? Unos cuantos. ¿Cuánto tiempo estuvieron las montañas de ramas y árboles secos en los parques? No semanas, meses.

Y recuerdo que en la Dehesa de la Villa hubo varios incendios en julio, en agosto, donde se quemaron 10 ha de ese parque y, desde luego, flaco favor hizo tener montañas de árboles secos en las zonas verdes.

Vamos a colegios. Ustedes mismos lo han dicho, un 318 % de incremento. Les parece normal que a la semana siguiente de Filomena, a la semana siguiente, el viernes siguiente, siete días después había colegios donde no había aparecido un operario. Quiero recordar que muchísimos colegios hicieron cuadrillas de profesores y padres para despejar los colegios, porque se supone que en la segunda semana iban a entrar en los colegios y todavía estaban repletos de nieve. Así que esa es su maravillosa gestión.

Sigo con movilidad. En el tema de movilidad hay un incremento en lo que tiene que ver con planeamiento urbano, con señalización, con ocupación de la vía; seguramente tiene que ver con ese cambio de hábitos con el covid que la gente ve que el diseño urbanístico no se acopla o no resuelve las necesidades.

Pero, por ejemplo, voy a utilizar las reclamaciones de carril bici. Las reclamaciones de carril bici aumentan, un incremento interanual de un 185 %. Más Madrid está pidiendo desde el minuto uno que se incrementen los carriles bici; lo propusimos en los Pactos. En los Pactos se acordaron 167 km de carriles bici, no aislados —como ya he dicho en algún distrito— sino conectados con la red ciclista. Año y medio después todavía estamos esperando los carriles bici. Pues ahora se lo está pidiendo la ciudadanía, un incremento de los carriles bici que ustedes no acaban de resolver.

En cuanto a la ocupación de la vía pública, un incremento de un 92 %; seguro que tiene que ver con el tema de terrazas, un asunto que todavía ustedes siguen sin resolver. Está claro que fue una buena idea para reflotar o dinamizar la hostelería en el momento del covid. Ya es el momento de resolver esa situación que en muchas zonas de Madrid, no en todas, pero en muchas zonas de Madrid se está viviendo como una agresión por parte de los residentes que no descansan, que no pueden hacer una vida normalizada. Y ustedes, de momento, que veamos, no han resuelto el problema, no han sabido equilibrar, conciliar las necesidades de un sector con las necesidades de la ciudadanía que no forma parte del sector sino que son vecinos y vecinas.

En cuanto a servicios sociales, pues nos pueden hablar de que hay una bajada generalizada, pero bueno, hay que entrar en la letra pequeña, y en la letra pequeña vemos que atención primaria tiene un incremento interanual de un 105 %. ¿Qué es lo que está diciendo esto? Que desde luego, cuando la gente llama a servicios sociales no recibe la respuesta o lo ágil o acertada que puede. Y eso no tiene que ver con cómo atienden o no atienden los funcionarios o funcionarias —que ya bastante tienen con hacer encaje de bolillos—, tiene que ver con que por mucho que hablen de un refuerzo histórico en servicios sociales y que echen toda la artillería pesada que pueden contra la legislatura anterior, tengo que recordar que en la legislatura anterior había una tasa de reposición y no se podía incrementar el número de funcionarios o funcionarias. Ustedes también pueden tener el mismo problema pero este problema se tiene porque durante décadas, décadas de Gobierno del PP se han precarizado los servicios sociales, ha sido el hermano pequeño al que no se le ha mirado, no se ha puesto la prioridad que se debería y se han precarizado esos servicios sociales. Y entonces, ahora les queda mucho por recorrer, por no decir que venden las cosas veinticuatro veces y parece que el incremento es mucho mayor. Porque las plazas de trabajadoras sociales, las 112 que tienen pendientes, las vendieron en el año pasado, las han vendido en este, y todavía no están pintadas en el presupuesto del año que viene; con lo cual ahí ocurre lo que ocurre.

La semana pasada me llamaban de Ciudad Lineal...

**La Presidenta:** Tiene que ir acabando.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** ... que llamas y te dan cita para dentro de un mes.

Ese es el resultado. Ojalá lean el informe para mejorar porque, desde luego, la mejora no la vemos por ningún lado.

Muchas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias.

Tiene la palabra la delegada, Silvia Saavedra, por un tiempo, más o menos, de cinco minutos, que es lo que resta de las dos intervenciones.

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 Ibarrodo:** Muchas gracias, presidenta.

En primer lugar, quiero hacer referencia a las alegaciones del Grupo Mixto.

Considero muy interesante su observación de que hay que incrementar el uso del sistema de sugerencias y reclamaciones porque permite una mejor gestión municipal y que no hay que verlo como algo negativo, sino como una posibilidad de mejora; también ha hecho incidencia la portavoz del Grupo Socialista. Les agradezco esa visión porque es fundamental para saber dónde funciona o dónde hay un funcionamiento inadecuado o defectuoso en la Administración y mejorar, tomar nota y adoptar las medidas oportunas y eficaces que correspondan para una mejor atención a la ciudadanía en la prestación de los servicios municipales.

También tomo nota respecto a lo establecido por el Grupo Mixto y el Partido Socialista en relación con el perfil de los usuarios del sistema SyR. Pero si bien es, también, necesario destacar que se pueden formular sugerencias y reclamaciones a través del teléfono 010, así como, también, de manera presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía o también mediante envío postal. Probablemente hay que potenciar un mayor conocimiento de esos medios pero los medios están para aquellas personas que se vean afectadas por la brecha digital y no se encuentren cómodos con el uso de los medios tecnológicos. Entonces, efectivamente, los medios existen y vamos a intentar incidir para que se conozca este sistema de sugerencias y reclamaciones y puedan formular propuestas de mejora o reclamaciones o incluso felicitaciones, que la verdad es que es muy deseable porque estas felicitaciones las reciben los funcionarios públicos que se dedican en cuerpo y alma a la gestión de servicio público y les hace mucha ilusión, y esto genera, además, un efecto positivo y una rueda, el efecto rueda y deriva en una prestación todavía mejor del servicio público.

En cuanto a la última consideración del Grupo Mixto, que también ha hecho referencia la portavoz del Partido Socialista, la memoria cualitativa, tenemos que señalar que esto se produce cuando se presenta la memoria anual. He señalado que esta presentación es del primer semestre y no es de la totalidad del año,

entonces esa memoria cualitativa dispondremos de ella en el año natural.

Se está trabajando en los sistemas de inteligencia artificial, en los sistemas de procesamiento de lenguaje natural, y si quieren pues les enviamos la información por escrito porque es bastante detallada y si no, no voy a poder contestar a la portavoz de Más Madrid.

En relación a la portavoz de Más Madrid, señora Barberán, la verdad es que no sé, usted ha hecho más un alegato político que otra cosa porque mire yo le voy a decir algunos datos.

En materia de residuos. En materia de residuos las reclamaciones han bajado, han tenido el mejor dato de la serie histórica desde el año 2017.

En materia de limpieza hay que dar oportunidad a los nuevos contratos de limpieza. Los contratos de limpieza han entrado en vigor el 1 de noviembre, supone un incremento de los recursos destinados a limpieza. Han entrado más de 2.000 operarios, y efectivamente va a mejorar la limpieza de la ciudad. Entonces, se analizará en la memoria anual porque los contratos entran en vigor el 1 de noviembre.

*(Observaciones de la señora Barberán Parrado).*

Respecto a Filomena había una previsión de la Agencia Estatal de Meteorología de veinte centímetros de nieve y nos encontramos con sesenta centímetros de nieve. De hecho, hay muchos expertos que dicen que es un fenómeno extraordinario que no se va a volver a repetir hasta dentro de cien años. Que se pudo mejorar en la gestión y la prestación de servicios, por supuesto, siempre se puede hacer mejor, pero que lo que hicimos lo hicimos lo mejor que pudimos, también, porque nosotros queremos prestar un buen servicio a los ciudadanos. Pero las reclamaciones en materia de Medio Ambiente hubieran bajado si no nos hubiéramos encontrado con muchísimas reclamaciones respecto a la limpieza y respecto al acceso a colegios en el mes de enero que tuvo lugar Filomena. Y lo que hicimos fue limpiar los correspondientes accesos y garantizar la seguridad en los colegios porque era lo fundamental, que la vuelta al colegio se produjera en condiciones de normalidad y seguridad, y adoptamos esa vuelta cuando correspondían los tiempos por razones de seguridad, porque son los niños de los colegios los que tienen derecho a la seguridad.

Muchas gracias.

**La Presidenta:** Gracias.

Bueno, pues sin más asuntos que sustanciar damos por levantada la sesión.

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

**La Presidenta** Muchas gracias a todos por su asistencia.

\* \* \* \* \*

*(Finaliza la sesión a las once horas y cincuenta y cuatro minutos)*