

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 15 de julio de 2022

Número 2.142

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2022/066), ordinaria, parcialmente no presencial, celebrada el viernes, 8 de julio de 2022

Presidencia de D.ª Loreto Sordo Ruiz

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Loreto Sordo Ruiz.

Secretario: don Federico Andrés López de la Riva Carrasco, Secretario General del Pleno.

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

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña María del Mar Barberán Parrado, don Félix López-Rey Gómez y don Ignacio Murgui Parra.

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

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

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

Por el Grupo Mixto: Luis Cueto Álvarez de Sotomayor.

**Asiste telemáticamente mediante videoconferencia.*

* * * *

Se abre la sesión a las once horas y treinta y tres minutos.

Página 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta y el Sr. Secretario.

ORDEN DEL DÍA

- Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 10 de diciembre de 2021 (002/2021/099)**
Página 3
- Intervención de la Sra. Presidenta, el Sr. Cueto Álvarez de Sotomayor, la Sra. Cera Brea, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrondo y la Sra. Cea Quintana.
 - 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 2021.**
Página 3
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Saavedra Ibarrondo, el Sr. Relaño Sánchez, el Sr. Cueto Álvarez de Sotomayor, la Sra. Cera Brea, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Cea Quintana, el Sr. López-Rey Gómez, el Sr. Murgui Parra y el Sr. Secretario.
- 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 2021, 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 del Sr. Secretario, la Sra. Presidenta, la Sra. Cera Brea, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrondo y la Sra. Cea Quintana.
 - Votación y aprobación de la propuesta.
- Punto 4.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del Acuerdo del Pleno de fecha 27 de junio de 2018, el informe de evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019.**
Página 13
- Intervenciones del Sr. Secretario, la Sra. Presidenta, la Sra. Cera Brea, 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 veintisiete minutos.
Página 14

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

La Presidenta: Buenos días.

Habiendo *quorum* vamos a empezar la sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones del viernes 8 de julio.

Le doy la palabra al señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. Concretamente es la sesión 001/2022/066, ordinaria, convocada para hoy, viernes 8 de julio de 2022, a partir de sus once horas y treinta minutos. Se celebra en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa número 4 de Madrid. Características: sesión parcialmente no presencial mediante la utilización de los medios telemáticos puestos a disposición de todos los miembros de la comisión y demás asistentes.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 10 de diciembre de 2021 (002/2021/099).

La Presidenta: Pasamos a fijar el voto.

¿Grupo Mixto?

El Concejal del Grupo Mixto, **don Luis Carlos Cueto Álvarez de Sotomayor:** Abstención.

La Presidenta: Es el acta.

El Concejal del Grupo Mixto, **don Luis Carlos Cueto Álvarez de Sotomayor:** Es que no estaba. Si no estuve no puedo decir nada.

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 Ibarrondo:** A favor.

La Presidenta: ¿Y Grupo Popular?

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

A favor.

La Presidenta: Queda aprobada por mayoría.

(Se acuerda aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el 10 de diciembre de 2021 (002/2021/099), por mayoría de los 11 miembros presentes, con 10 votos a favor de los Concejales de

los Grupos Municipales Más Madrid (2), Partido Popular (4), Ciudadanos – Partido de la Ciudadanía (3) y Socialista de Madrid (1) y con la abstención del Concejal del Grupo Mixto).

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 2021.

La Presidenta: Tiene la palabra el compareciente, que va a empezar la delegada, por un tiempo de quince minutos.

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

En primer lugar, cumplimos con lo establecido en el Reglamento Orgánico del Pleno en relación con la celebración de esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Antes de que realice una exposición mucho más detallada el director general de Transparencia, entrando sobre cada una de las materias y realizando un análisis cuantitativo y cualitativo de las sugerencias y reclamaciones en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid voy a dar una serie de datos generales:

En primer lugar, señalar que hay un incremento en la entrada de solicitudes en el sistema de sugerencias y reclamaciones. Concretamente en el año 2021 sugerencias y reclamaciones alcanzan la cifra de 83.508 sugerencias y reclamaciones. Este incremento es normal, teniendo en cuenta que veníamos de un año de pandemia, se ha vuelto a la normalidad; y así también teniendo en cuenta los efectos del temporal Filomena que generaron también múltiples reclamaciones, obviamente. Pero lo cierto es que, si comparamos los datos con la serie histórica, hay un descenso significativo porque nos tenemos que remontar al año 2015 para encontrarlos con una cifra similar de sugerencias y de reclamaciones.

En primer lugar, señalar, por tanto, que la variación de las sugerencias y reclamaciones respecto al año 2020 es de un incremento de un 11 %. En el desglose las generales suben un 13 % y las tributarias descienden un 12 %. En cuanto a las finalmente tramitadas a través del sistema SyR, en las generales se ha producido un incremento del 7 %.

El tiempo medio de tramitación pues obviamente también ha subido, hay un aumento en la tramitación de las generales de veintiséis a treinta días, nos movemos dentro del ámbito normativo, y también en las tributarias de quince a veintitrés días, también nos movemos dentro de los parámetros que establece la ordenanza.

En relación con las SyR y el análisis cualitativo tenemos que señalar que las materias más importantes en número son las materias relativas a las SyR de medio ambiente, que han sufrido un ascenso de un 6 % respecto a 2021, y movilidad, con un ascenso de un 13 %, pero que teniendo en cuenta

el descenso que se produjo en el año 2020 y teniendo en cuenta la serie histórica no es un ascenso significativo.

También sí queremos señalar importantes descensos en materias importantes, como son seguridad y emergencias, y servicios sociales. En el Área de Medio Ambiente se han producido descensos significativos como, por ejemplo, en materia de recogida de residuos, un descenso de un 16 %; en materia de arbolado, un descenso de un 19 %; en materia de movilidad, el SER, un descenso del 15 %; en materia de BiciMAD, un descenso del 26 %; en materia de servicios sociales y ayudas sociales, un descenso del 16 %, y en materia de teleasistencia, un descenso del 12 %.

Por último, antes de dar la palabra al director general de Transparencia, señalar que hemos llevado a cabo algunas acciones importantes para actualizar el sistema SyR: continuamos con el control de gestión de las reclamaciones a las unidades, emitimos informes de carácter mensual para su remisión tanto a la Junta de Gobierno como a los miembros de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, elaboramos una nueva encuesta de satisfacción que tiene el formato de disco virtual y, además, también recogemos los principales datos SyR en la memoria donde se distingue el análisis cuantitativo y cualitativo. Además, estamos procediendo a la activación de un portal de visualización de los datos SyR en el Portal de Datos Abiertos.

Sin más, doy la palabra al director de Transparencia para que ya proceda a un análisis detallado de la cuestión.

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

(Se proyectan unas diapositivas).

Vamos a comenzar con la exposición de los datos de gestión y alguna otra cuestión más concreta, aunque muchas de ellas ya se han apuntado por la delegada.

Antes de entrar en lo que ven ahí —ahora analizaremos los datos— yo creo que es necesario dar, para entender debidamente los datos de la memoria que han tenido a su disposición y tienen en la web, cuatro cuestiones.

En primer lugar, entramos en un proceso de recuperación de la normalidad, como ha señalado la delegada, y esto se traduce en un incremento progresivo de las SyR de este año al ejercicio inmediatamente anterior.

No obstante, segunda cuestión importante, las cifras todavía, estas cifras que alcanzamos, todavía si se mira con el contexto de la serie histórica de los últimos cinco o seis años vemos que siguen estando por debajo de la media y hay que irse hasta 2017, en algunos casos incluso antes de 2015, para encontrar datos similares. Es decir, se ha iniciado una recuperación, pero todavía esa recuperación del número de SyR y de incremento es una recuperación que no tiene un volumen como no se recordaba, desde en algunos casos de 2017 y en otros incluso

antes de 2015. Esto en algunas materias en concreto nos hace pensar que sí se han podido adoptar algunas medidas que han sido favorablemente valoradas por la ciudadanía que hace uso de este servicio para puntuar esos servicios públicos.

Otra cuestión importante para entenderlo debidamente es que venimos de tres años que podemos decir que han sido tres años extraños en todo ello. En 2019, se produjeron unas entradas masivas en el sistema como consecuencia principalmente de Madrid Central, que incrementó en más de 20.000 las entradas, por eso en 2019 se batieron todos los récords de entrada. Y, sin embargo, justo al año siguiente se produce ya el fenómeno de la pandemia y entonces se produce una bajada tremenda, y ahora en 2021 se inicia la recuperación. De manera que muchas veces para valorar debidamente los datos hay que extrapolarlo y ver los últimos tres, cuatro, cinco o seis años de la serie histórica y es por lo que creemos que en muchos casos los resultados se pueden considerar como positivos.

Y finalmente hay dos eventos, particularmente uno, muy destacados que marcan todo el desarrollo de 2021:

Uno es la nevada de Filomena, que tuvo incidencia en distintas materias, muchas veces materias que, menos para los que nos dedicamos y estamos familiarizados con el análisis de estos datos, han tenido incidencia en materias que *a priori* mucha gente por el nombre que tienen, que lo veremos luego, pues parece que no tendrían que tener incidencia y se han traducido en un incremento notable de las sugerencias y reclamaciones en algunas materias.

Y, finalmente, los restos de la pandemia, que ya se iba dejando atrás, pero que todavía han sido la causa de algunas sugerencias y reclamaciones.

Pasamos, por tanto, entonces ya al análisis de lo que ven ahí. Y en primer lugar tenemos en atención a algún miembro, que en otras ocasiones no ha estado, muy sucintamente voy a explicar.

Aquí vemos en un primer momento lo que son las entradas que acceden en un primer momento al sistema de sugerencias y reclamaciones y que están divididas como vemos en generales y tributarias. Las generales son las sugerencias y reclamaciones de carácter no tributario que se refieren a los servicios municipales, mientras que las tributarias de carácter más específico se analizan y se separan, pero a la hora de computarlas se atiende a su entrada en conjunto. Como ven, y ya ha anticipado la delegada, han experimentado una subida, y el dato que ven debajo que es en cuanto a qué tipo de sugerencias y reclamaciones, como suele ser habitual, el predominante es el de las reclamaciones, que tiene un ascenso, pero dentro de lo que es la media; y, en segundo lugar, vemos siempre detrás de las reclamaciones, las sugerencias.

Pasamos entonces al siguiente, que es la entrada total. Sobre esa entrada inicial que hemos recibido se realizan una serie de actuaciones y correcciones y entre otras las altas múltiples. Para entenderlo: si una

sugerencia y reclamación incluye dentro de ese envío ocho reclamaciones da lugar a ocho y entonces tras estos análisis da esa cifra total, que como vemos es de 91.336.

Nuevamente, si analizamos los datos prácticamente hay que irse a 2017 para encontrar una entrada similar, la subida también en torno al 10 y como dato destacado el canal de entrada, que es un análisis muy importante a la hora de la gestión del sistema. Normalmente, y así ocurre otra vez, es el telemático el que más se emplea para presentar sugerencias y reclamaciones, pero en este ejercicio ha tenido una subida, una recuperación diría yo bastante importante, el telefónico, que se pone a unos niveles todavía inferiores a lo que es la media, pero que se recupera notablemente, y lo mismo ocurre con el presencial.

Este número total finalmente es objeto de otra serie de correcciones ya en las generales —ahí lo tienen—, y entonces sobre este número total se realizan algunas inadmisiones, se realizan cambios de procedimiento, contestaciones y entonces da lugar a un número, que son las asignadas —ahí lo tienen—: 74.380, que son las que se asignan a las unidades y las unidades a su vez pueden realizar alguna derivación. Con lo que el número final que efectivamente se gestiona son 58.028 como ven, que está por encima de las del año pasado, notablemente por debajo de las del 2019, pero un poco por debajo de la media, que nuevamente hay que irse a 2016 para encontrar un resultado similar.

Entramos ya entonces, visto eso, en las cuestiones del análisis propiamente de la materia y las submaterias. En este, entonces, las cuestiones, yo creo, más relevantes son las siguientes: como suele ser normal son las materias correspondientes a medio ambiente y movilidad las que aglutinan el 57 % de las entradas en el sistema, son las que mayor interés o mayor número de reclamaciones y sugerencias motivan en la ciudadanía hasta el punto de que son el 57 %.

Por lo que se refiere en concreto a medio ambiente.

Medio ambiente tiene una subida, pero lo que hay que decir es que medio ambiente representa el 35 % de la entrada y tiene una subida. Esta explicación, que ven que pasa de 19.000 en el año 2020 a 20.261 en el 2021 tiene una explicación y es la siguiente: por causa de Filomena se recibieron 2.543, es decir, ciertamente provocaron una sugerencia o una reclamación, pero fue ese evento en concreto el que motivó una entrada importante de manera que, en circunstancias normales sin ese evento concreto que duró esos días, el resultado es que hubieran bajado en 1.363. Lo que hace pensar que en medio ambiente, recordando un poco las materias: limpieza y recogida de residuos, que fue realmente donde se incidió con la nevada, pues, hasta el fenómeno Filomena la valoración que se hacía o podemos detectar a través del uso de las SyR era valorada como positiva.

En segundo lugar, también relacionado con Filomena como les he señalado, hay cuestiones que

afectan a varias materias que *a priori* no parecería que son las que se deberían afectar y una de ellas es —y la tienen ahí también— educación y juventud. Si se mira educación y juventud ha tenido 1.517 y supone una subida muy importante respecto al año anterior que había sido solo de 553. La razón de esta subida es que dentro de esta materia de educación y juventud se incluyen los colegios públicos. Y colegios públicos fue otra de las submaterias que recibió la mayor parte de reclamaciones con ocasión de Filomena, en relación con la limpieza de la nieve en los patios de los colegios y de los arbolados que había dentro y el riesgo que podía suponer para los niños. Entonces, eso provocó, nuevamente Filomena incidió en esta, que es una de las que más sube.

Y finalmente hay otra más que es la relativa a salud, que aunque puede chocar en salud se incluye también la cuestión relativa a la protección animal. Con ocasión de la nevada se produjo un incremento de las llamadas en las que se reclamaba algún tipo de ayuda o soporte o asistencia a todas estas colonias felinas y animales que, en esa situación de nevada, no iban a poder comer, no iba a poder ir la gente a atenderlos y eso fue lo que provocó.

De manera que, como vemos, el fenómeno de Filomena afectó a medio ambiente, afectó a educación y juventud y también afectó a salud. Y eso se tradujo en que se incrementaron en esas cuestiones las subidas, y eso ha dado lugar, entonces, también a una alteración de los datos por ese fenómeno concreto.

Por lo demás, como podemos ver, movilidad es la otra que representa el 22, y las cuestiones que han motivado realmente las mayores entradas en movilidad han sido: planeamiento viario y señalización.

El resto se mantienen en unas medias, incluso mejoran un poquito los datos de otros años anteriores. Y eso sería en principio, a falta de que luego hagan alguna consideración, lo que les podemos decir.

Pasamos a la siguiente con ánimo de tampoco extendernos en exceso. Aquí entonces, tenemos dentro de las sugerencias y reclamaciones generales, es decir, las que son de aspecto no tributario de los servicios, se han contestado ya en 2021, 53.000, que respecto al año anterior suponen una subida y, nuevamente, si tiramos de los datos hay que ir a 2017 para encontrar unos datos semejantes, porque en 2018 habían subido, en el 2019, como he comentado, se incrementó notablemente, y el año pasado fue un año un tanto especial por causa de la pandemia.

Por lo que se refiere también, efectivamente se incrementan —como pueden ver— las contestadas fuera de plazo. Y el tiempo medio —como pueden ver también ahí— se inscribe en una línea más o menos media desde que se inició la legislatura entre el 27 % y el 29 % que supone una bajada notable respecto a una media anterior desde el año 2016, que estaban más o menos en los cuarenta días; y si nos remontamos más atrás todavía más porque nos vamos hacia los cincuenta. Entonces, ha subido un poquito dentro de los límites, como ha dicho la delegada, que marca la normativa y en una media

que se establece en torno a los veintiocho días aproximadamente para la contestación.

Pasamos a continuación a las tributarias.

Las sugerencias y reclamaciones tributarias, como ya hemos indicado, son las que se refieren concretamente a los aspectos relacionados con tributos y suponen una especialidad respecto a las demás. A la hora de cómputo se incluyen con todas ellas, puesto que son sugerencias y reclamaciones que recibe el sistema, pero su tramitación y su gestión van separadamente. En estas también vemos una bajada considerable: 5.800 respecto a las casi 6.700 que había en años anteriores y, nuevamente, como ocurre en las generales, y esto es una constante, son las reclamaciones las que representan el mayor número de entrada.

En cuanto a la misma clasificación de materias y submaterias, como viene siendo habitual las materias que en mayor número se reciben son las relativas a recaudación, tasas y precios públicos, y atención al contribuyente. Dentro de estas es de reseñar, como suele ser habitual: embargos, recargos e intereses de demora, que es la columna que pueden ver arriba, la más extensa, esa es la que más recibe seguida de certificados y justificantes.

En tasas y precios públicos son las instalaciones deportivas las que más, ahí lo ven, 564 y, aclaro, porque alguno puede pensar, bueno, ¿y si son instalaciones deportivas por qué están en tributarias? Porque suelen ser cuestiones relativas a la forma de pago, al funcionamiento de la aplicación, a la reclamación de que se devuelva una cantidad correspondiente a una clase, a un curso que por alguna circunstancia se ha suspendido y son las que más motivan ese tipo de reclamaciones, dentro de que están muy lejos de embargos, recargos e intereses de demora.

Y por lo que se refiere a atención al contribuyente ahí las tienen, presentación telemática, normalmente incidencias del mismo tipo que he referido en las deportivas relacionadas con el funcionamiento de las aplicaciones presenciales y el resto de las reclamaciones van normalmente referidas a las cuestiones de trato presencial, a la cita. La cita es una cuestión que ha suscitado, en los tiempos han cambiado el uso y entonces la cita, la cita previa ha generado muchas sugerencias y reclamaciones dentro de que son números pequeños, pero por causa de que la gente a lo mejor no quería cita, o tenía dificultad en encontrar cita, o cuando finalmente se la daban no se cumplía exactamente el horario que inicialmente estaba previsto.

Por lo que se refiere a las tributarias, a diferencia de lo que hemos visto en las generales, contestadas fuera de plazo no llegan ni al 0,3 %; en general, está el 92 % contestadas, y no admitidas, casi un 8 %. El tiempo medio en estas se incrementa, como pueden ver. La razón de este incremento, dentro de lo que establecen los parámetros de la norma, se ha debido a la dificultad en que se culminen los procesos de personal que tenían que haber mandado o por los que tenía que haber llegado más gente y, entonces, esto ha hecho que el volumen haya habido que atenderlo

en unas circunstancias de restricción de personal mientras se culminan estos procesos selectivos.

Finalizo ya, simplemente explicando un poco esta última diapositiva que tiene efectos simplemente para que si alguien se adentra en la memoria lo pueda entender.

Ven ahí unos cuadros, esos cuadros de la izquierda se refieren a áreas de actividad en las que hemos decidido aglutinar las sugerencias y reclamaciones. Coinciden con las grandes áreas de actividad, que en ocasiones coinciden perfectamente con lo que es una concejalía o un área delegada, pero en otras tienen matices porque el sistema SyR es muy amplio. Entonces tienen ahí, administración de la ciudad, relación con la ciudadanía, cultura, deportes, educación y juventud, bueno, esas serían las áreas de actividad. Y estas áreas de actividad son objeto de análisis cualitativo en atención a unos bloques de análisis, que son los que tienen en la derecha, y que si miran la memoria lo podrán ver. Por ejemplo, en administración de la ciudad: valoraciones políticas y gestión del Equipo de Gobierno; ha sido el bloque de análisis, relación con la ciudadanía, dentro de todas las que han entrado en atención a la ciudadanía se han aglutinado en cuatro grandes bloques para poder analizarlas: servicios de atención a la ciudadanía, participación ciudadana, administración electrónica, transparencia; y, por ejemplo, en deportes igual. De manera que tienen, eso mismo lo podrán ver en la memoria, las áreas de actividad y el bloque de análisis en las que se descompone cada una de estas áreas de actividad.

Finalizo dándoles las gracias por su atención y me pongo a su disposición por si tienen cualquier otro tipo de cuestión o pregunta en relación con la presentación o a las memorias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Pasamos a la posición de los grupos, a la intervención de los grupos.

Grupo Mixto, por un tiempo de hasta diez minutos.

El Concejel del Grupo Mixto, **don Luis Carlos Cueto Álvarez de Sotomayor:** Muchas gracias.

Como he dicho en portavoces, lamento tener que irme en cinco minutos porque tengo otra videoconferencia del ministerio, pero solo intervengo rápidamente y, además, Federico, no sé si será factible que exprese lo que he dicho en portavoces, mi posición de voto de los puntos 3 y 4, de reservarme el voto para el Pleno. Sí lo dijo explícitamente, aunque esté en la sala de al lado un momentín.

Bueno, mis felicitaciones al Área de Transparencia por la información cuantitativa, que es fácil de entender y exhaustiva, y mi preocupación de que la Administración no se ciña a las cifras, sino que alguien se moje políticamente y eso lo podemos criticar o alabar. Y esto para qué, es decir, ¿80.000 reclamaciones han valido para algo? ¿Las personas que reclaman, después se quedan por satisfechas y se les hace una encuesta de qué opina usted del sistema de reclamaciones? ¿Ha cambiado algo la Administración o no?

Y segundo bloque de dudas que pongo en voz alta.

Uno podría pensar que es muy bueno que no haya reclamaciones porque entonces es que la gente está contenta, pero yo no sé si los expertos en estos temas podéis hilar un poco más fino: la gente no se queja porque pasa, porque no vale para nada, o sí se queja porque cree que vale para algo; quiero decir que yo no tengo el conocimiento, y como no voy a poder oír tu respuesta lo leeré en el acta que haga la Secretaría, pero sí me interesará mucho leerlo después, qué análisis se hace porque al peso no vale para nada esto, las reclamaciones por bulto dan igual, quiero decir 80.000 que 500, ¿para qué es esto? ¿Qué mejora la Administración? ¿Qué caso hacen las áreas? ¿Los ciudadanos se quejan de cosas muy inmediatas que a los cinco días ya están resueltas, pero ahí queda que se han resuelto? ¿De eso tenemos conocimiento? Porque yo recuerdo que cuando teníamos las mejoras, que creo que las habéis hecho vosotros, de la página de avisos: Oiga, esta papelera de la que usted ha avisado ya ha avisado otro vecino antes, gracias, pero ya está el aviso dado; ya le informaremos cuando se arregle, o algo así. Esa mecánica me gusta mucho, me parece bien para la de avisos: Esta papelera ya la tenemos computada. Bueno, pues para las reclamaciones, y también para las sugerencias que son el primo pequeño, pero para las reclamaciones, sí sería bueno saber, porque en una empresa el control de calidad vale para poner notas o incluso para despedir directivos: Oiga, este departamento va fatal y encima la gente se queja. Como hay competencia, espabilas. Aquí, como no hay dos ayuntamientos y te puedes ir al de al lado, pues no hay competencia. Pero, en todo caso el área vuestra es quizá el termómetro para ver para qué vale esto.

Así que, sin más, dejo esta intervención más que de afirmaciones y de críticas, de dudas o de preguntas y me encantará poder oír lo que nos digáis.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

¿Grupo Socialista?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Natalia Cera Brea:** Gracias, presidenta.

Muchas gracias al director general por su exhaustivo trabajo y evidentemente a todo su equipo porque, bueno, nuevamente han hecho un magnífico trabajo.

Antes de que se vaya el señor Cueto, sin que sirva de precedente, voy a estar de acuerdo con él en dos pequeños detalles, que si se tiene que ir espero que luego pueda ver el vídeo porque pasará a desarrollarlos.

Bueno, el sistema de sugerencias y reclamaciones, creado en el año 2005, creemos que nació para, o esta era su expectativa, perfeccionar y agilizar una participación más dinámica, fluida y fácil de todos los vecinos de Madrid en cuanto a los asuntos de nuestra ciudad que les concierne, que creemos que son absolutamente todos. Ese era el objetivo y sigue siéndolo porque es un objetivo que en

absoluto se ha alcanzado en el Ayuntamiento de Madrid.

Las demandas ciudadanas en este ámbito de garantizar la participación fluida y dinámica no se han alcanzado a la luz de las quejas que el propio informe de 2021 pone de relieve sobre un funcionamiento deficitario de los canales abiertos para que se puedan hacer efectivas las aportaciones, ya sea en forma de sugerencias, reclamaciones o quejas, que son abrumadoramente mayoritarias respecto al quehacer de la labor municipal.

En estos años se han puesto diversos medios al servicio de atención a la ciudadanía y, sin embargo, ni el 010 ni la página web ni las redes sociales ni el *chat on-line* ni avisos *on-line* ni el resto de herramientas que hemos puesto al servicio de los ciudadanos están funcionando como deberían. En muchos casos estas son las primeras vías de contacto de los ciudadanos y las ciudadanas con el Ayuntamiento.

Consideramos que no se puede permitir que esta sea la imagen que estamos trasladando a nuestros vecinos.

Desde el Grupo Municipal Socialista creemos que la mala nota que los usuarios están dando al servicio de atención a la ciudadanía no viene por las personas que están atendiendo a estos servicios sino por las condiciones en las que lo están prestando, lamentablemente. Y creemos que este es el momento de reflexionar: ¿qué soluciones vamos a ofrecer?

Porque miren, el año pasado crecieron ligeramente las reclamaciones y descendieron las sugerencias, y este es un síntoma de lo que piensan los ciudadanos de la gestión municipal, como lo es que también las reclamaciones fueran menos que en 2019, casi 25.000 menos, y también las sugerencias, casi 18.000 menos. Y es a lo que iba, señor Cueto, esto significa que ha caído la confianza en estos canales de participación, no necesariamente que todo esté maravillosamente bien, sino que los ciudadanos confían menos en encontrar satisfacción a sus demandas y atención a sus propuestas a través de estos canales de participación.

En definitiva, que no están contentos con el funcionamiento de estas vías de participación porque además se pone de relieve en el informe. Creemos que el Equipo de Gobierno debería de tomar nota de estas señales de insatisfacción ciudadana y darle una solución.

Y entrando brevemente en el análisis por materias, porque, bueno, creemos que ha sido suficientemente exhaustivo por parte del director general y obviamente no vamos a reiterar lo que él ha dicho, sí nos gustaría señalar algún dato: nos ha sorprendido al inicio de la intervención de la señora Saavedra cuando nos ha dicho que afortunadamente en 2021 ya estábamos saliendo de la pandemia, etcétera, porque el informe se basa fundamentalmente en los problemas de la pandemia y en Filomena. Entonces, nos parece contradictorio la afirmación con lo que después se desprende del informe; todos los datos que ofrecen se basan en estos dos acontecimientos y pareciese que nada más ha ocurrido en Madrid durante este año.

Miren, se ve muy claramente, se observa muy claramente este hecho, por ejemplo, en materia de deportes, ustedes hacen referencia a que el incremento de las reclamaciones en materia deportiva se debe a la pandemia, y así se explicita en la introducción de esta materia. Sin embargo, dicho incremento se sitúa preferentemente en el cambio de las clases cerradas a las clases abiertas; clases abiertas que han llegado para quedarse y por tanto estas quejas, si no se soluciona el problema, se seguirán sucediendo a futuro. Con lo cual, ni Filomena ni, por supuesto, la pandemia tienen absolutamente nada que ver con este incremento de esta modificación de las clases. O todas aquellas que se presentan respecto al mal funcionamiento de la *app*, nos ocurre lo mismo, si no se soluciona este mal funcionamiento las quejas seguirán ahí.

De manera transversal como usted ha señalado, señor director general, nos llega Filomena, pero muy especialmente y como señalaba también nos llega en educación y juventud; destaca el enorme incremento, por supuesto, del 174 %, creo recordar, y se argumenta en la memoria que son fruto de las demandas de la reapertura de los colegios, de los centros educativos y de la actividad docente —absolutamente de acuerdo— retrasada como consecuencia del temporal Filomena. Nada, absolutamente nada que objetar porque esto es así, pero es preocupante, es decir, esto es un hecho objetivo, pero es preocupante, hay que analizar lo que se encuentra detrás de este hecho objetivo.

Nos resulta muy preocupante este dato, porque la educación es el arma estratégica por antonomasia para el progreso de cualquiera sociedad, y Madrid lo debe tener siempre como prioridad absoluta, eso quiere decir que debió gestionarse con más empeño y más celeridad. Y como prioritarios los trabajos de acondicionamiento para que las prestaciones educativas pudiesen realizarse mucho antes de lo que se hizo. Lo denunciábamos en su momento y lo volvemos a denunciar ahora, porque es un servicio fundamental. Decía el señor Cueto: ¿Qué hay detrás políticamente en estos datos? Pues eso es lo que tenemos que analizar.

También se argumenta Filomena para el incremento de la limpieza urbana. Por supuesto, recordemos que fueron los propios vecinos los que tuvieron que limpiar las calles porque nadie más era capaz de hacerlo, y es que Filomena puso de relieve todas las carencias de este Ayuntamiento, es más, las sigue poniendo porque en nuestros parques y nuestros centros deportivos siguen existiendo restos de Filomena.

¿Qué más nos preocupa de este informe? Nos preocupa el incremento de más del 32 % de las quejas sobre el mantenimiento de las áreas infantiles, y nos preocupa y mucho respecto a servicios sociales en el apartado de atención primaria respecto a la atención social en los distritos. Y en estos dos ámbitos creemos que no influye Filomena, creemos que aquí no se debe contar con Filomena. Pero además sabemos que esta atención social en los distritos es responsabilidad ni de Filomena ni del covid, es una absoluta falta de personal.

Dos comentarios más que queremos realizar para finalizar.

Nos gustaría por un lado hablar de los tiempos de tramitación, que sabemos que están absolutamente dentro de la legalidad; sin embargo, los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de sugerencias y reclamaciones respondidas respecto a las tramitadas por tramos de días. El tiempo medio de respuesta para el año 2021 ha sido de 29,16 días naturales. Lo que no remarca el informe es que en 2021 el tiempo medio de tramitación ha crecido un 3,23 % mientras que en 2019 se había recortado un 13,5 %.

En cualquier caso, más del 72 % se tramita en cuarenta y cinco, o menos, el resto en veinte. Creemos que entre cuarenta y cinco y veinte días median muchos; cuarenta y cinco aunque esté dentro, decía, de la legalidad nos parece excesivo, creemos que debería intentar reducirse para que los ciudadanos recuperen la confianza en el sistema de la que hablaba antes y, por supuesto, en sus gobernantes.

Y, por último, en estos informes echamos siempre de menos un apartado que podríamos llamar lecciones aprendidas, soluciones a aportar o el nombre que ustedes le quieran dar.

Contar estas quejas está muy bien, el informe del director general es fantástico, perfecto y no tenemos absolutamente nada que decir sobre él, pero no hay ningún *feedback* de acciones que permita dar solución a estas quejas, sugerencias, reclamaciones, que seguirán repitiéndose si no les damos solución, como decía anteriormente, todas ellas seguirán repitiéndose. También tenemos mucho que aprender de las felicitaciones, pero creemos que nos falta un apartado en este estudio y creemos que debe aprenderse del informe que se nos ha presentado.

La Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 11 de marzo de 2019, señala de forma clara que los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid se deben gestionar de forma racional, justa y transparente por la Administración local acercándola a la ciudadanía. Si lo único que hacemos es un catálogo de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que lleva un trabajo enorme de aquellos empleados y empleadas municipales que han dado tanto para que nosotros hoy podamos estar aquí sentados comentándolo y, sin embargo, al acabar esta comisión nos vamos igual que hemos venido, su trabajo por el que no puedo más que dar las gracias no habrá servido absolutamente para nada.

Así que, les quiero preguntar para finalizar qué hemos aprendido, qué ha aprendido el Equipo de Gobierno durante el año 2021 que se debe mejorar en Madrid y qué no se debe volver a repetir.

Muchísimas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el Grupo Más Madrid.

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

Buenos días.

Bueno, me quiero sumar a los agradecimientos a todas las personas que trabajan en el sistema de sugerencias y reclamaciones, tanto a la dirección general como a las unidades gestoras, y no tanto por el informe que hoy estamos evaluando aquí sino por el trabajo día a día. Sabemos que es un sistema que es superesencial para medir la eficacia de las políticas públicas, así que vaya por delante nuestra gratitud.

Antes de comenzar a desgranar un poco los datos, que indudablemente entra también la subjetividad y lo que a cada persona le llama la atención cuando lee esta memoria, sí quiero concentrar tres ámbitos que para nosotros son, evidentemente, llamativos:

En las intervenciones anteriores hemos estado remarcando que Filomena ha impactado en diferentes áreas y que ha hecho sobresalir esos números habituales en distintos formatos en las reclamaciones, pero lo que tenemos es que ir más allá y ver qué es lo que nos están diciendo. Lo que nos está diciendo el cúmulo de quejas en todos esos ámbitos es que la gestión de este Ayuntamiento en Filomena fue nefasta, que no estuvo a la altura, que hubo una previsión meteorológica como tuvieron otras ciudades y que otras ciudades supieron planificar, supieron hacer acopio de los recursos que eran necesarios y aquí no se hizo, y que la ciudad estuvo colapsada en diferentes ámbitos: en centros escolares, en centros deportivos, en las propias calles; estuvo colapsada durante dos semanas porque este Ayuntamiento no estuvo a la altura y eso es lo que pone de manifiesto este informe.

Otra cosa que quiero resaltar es que en Madrid después del covid debe ser la única ciudad europea que no ha sido capaz de transformar el modelo de ciudad. Todas se han apuntado a transformar la ciudad a espacios más abiertos, a un transporte más sostenible, y Madrid se queda en su política pública obsoleta, donde no ha avanzado un ápice y las denuncias y las quejas lo están remarcando: están pidiendo más arbolado, están pidiendo más zonas libres, están pidiendo actividades culturales, de ocio y deportivas al aire libre, pero ustedes siguen mirando para otro sitio; se ve que esto no les interesa.

Y el tercer ámbito que quiero resaltar, y ya digo antes de meterme con los datos, es algo que quizás ustedes ni han tocado porque, ¡claro!, es bandera de Ciudadanos: el tema de las terrazas y de la ocupación de la vía pública. Han aumentado un 30 % las quejas de la ocupación de la vía pública y las quejas de ruido un 18 %, para ser exactos un 18,7 %. Yo creo que algo está diciendo la ciudadanía.

Ustedes no han sabido gestionar, armonizar las dos demandas, las dos necesidades: la de incentivar o reactivar la economía a nivel de la hostelería y el perjuicio que esto está causando, no en todo Madrid, pero sí en determinados barrios que están sufriendo estas condiciones y no lo están queriendo ver, ni aunque se lo pongan en este estudio.

Evidentemente me gustaría que cada área, cada responsable de área, si hoy no está escuchando por lo menos se lea este informe porque, evidentemente, si no lo lee, si no ve dónde se está quejando la gente evidentemente no va a poder mejorar los servicios, no va a poder corregir las anomalías, que las hay por muchos sitios.

Empiezo con medio ambiente, medio ambiente desde luego se lleva la palma, el señor Borja Carabante cuando lea esto, a mí desde luego se me abrirán las carnes, a él a lo mejor le da un ataque de risa, pero son el 35 % de todas las reclamaciones, ni más ni menos que 20.000 reclamaciones.

Él despotricó en la época de Carmena con la limpieza de la ciudad, le puedo decir que cuando más sangrantes fueron sus declaraciones en limpieza había en un semestre dos mil y pico, en el primer semestre de este año cuatro mil y pico, doblando las quejas de Borja Carabante.

Madrid sigue diciendo que está sucia, con Filomena y sin Filomena, porque incluso si extraemos las quejas de la época de Filomena siguen siendo igual que antes; si Madrid estaba antes sucia, sigue sucia, y no es porque lo digamos Más Madrid, no es porque lo diga Félix López-Rey continuamente en redes y cada vez que puede, lo está diciendo la ciudadanía, y si ustedes no quieren verlo pues no lo miren, pero se ha incrementado un 76 %, incremento interanual en limpieza viaria.

Puedo seguir con zonas verdes, en zonas verdes puedes decir que es que el incremento ha sido muy bajo o que nos mantenemos igual. Vale, si sumamos las quejas, las reclamaciones tanto de arbolado como de zonas verdes son ni más ni menos que 7.000 quejas.

Y voy a hacer un recordatorio: Filomena fue también una catástrofe medioambiental, casi medio millón de árboles. Hubo una mesa del árbol donde se acordó que se plantarían 100.000 árboles y el alcalde el otro día dijo que se han plantado miles. ¿Dónde se han plantado esos árboles? Se lo voy a decir yo: en descampados. ¿Eso es sustituir los alcorques que se han quedado vacíos? ¿Eso es sustituir los árboles?

(Rumores).

Perdón, que en Fuente del Berro van a poner dos árboles de Filomena, dos.

La Presidenta del Distrito de Chamartín y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Sonia Cea Quintana**: ¡Qué demagogia!

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado**: Continúo, continúo.

Movilidad, 23 % del total, también digo yo que es para mirar la movilidad de la ciudad. Y usando una expresión suya, de Saavedra: ¡vaya cuajo!, con este nivel de quejas llegar a reducir el servicio de la EMT en dieciséis líneas.

En BiciMAD dicen: Desciende. Tengo que decirle que sí, que efectivamente descende. Yo soy usuaria de BiciMAD y yo creo que descende porque es agotador poner una reclamación cada vez que coges

una bici y le pasa algo, yo llego a veces a coger cuatro bicis y tener que coger el autobús. Y podrás decir: Jo, tienes mala suerte porque ha bajado. Vale, te voy a dar un dato, el otro dato es que han descendido 16.000 los usuarios, que se han ido, se habrán comprado una bici como yo y están usando la suya propia; pero, desde luego si BiciMAD ha descendido en 16.000 usuarios es otro dato que yo creo que tendría que tener en cuenta.

Los carriles bici un 9 %, no es que sea para tirar cohetes, pero desde luego sigue creciendo, la gente sigue pidiendo ese planeamiento, esos carriles bici.

Y le voy a decir, no sé las veces en plenos de distrito, en plenos de Cibeles que oigo el eje Castellana; solo han licitado el primer tramo que son 2 km. El total del eje Castellana, ¿sabe cuántos kilómetros tiene? Se lo digo yo: 6 km. ¿Sabe a cuántos nos comprometimos en los Acuerdos de la Villa, que estábamos todos los grupos políticos? A 167 km. Fíjese lo lejos que están de cumplir los Acuerdos de la Villa; pero bueno, pueden seguir utilizando el dato.

En planeamiento viario crece un 50 %. Es una pasada, si leen el detalle del informe cualitativo verán que la gran mayoría son por dos cosas: una, plaza de España y la otra, las quejas porque no se llega a soterrar la A-5. ¡Vaya por Dios, que es su gran promesa electoral!, y Pleno tras Pleno también al alcalde le tenemos que escuchar que lo van a hacer, pues a ver si lo hacen porque llevan tres años y siguen sin hacerlo. No es nuestra promesa, es la suya; siguen incumpléndola y la gente se está quejando; 50 % de incremento.

En educación y juventud, un incremento del 174 % y, efectivamente, en educación, si nos leemos la letra cualitativa, vemos que tiene que ver con que los centros estuvieron cerrados en Filomena y con la limpieza, pero tengo que recordar que durante la primera semana no apareció un operario en ningún centro escolar, que muchas ampas y que muchos profesores estuvieron limpiando los colegios y es normal que se quejaron y espero que corrijan en el informe que es que ¡claro!, las ampas se quejan mucho porque es un colectivo muy reivindicativo. Es un informe técnico, espero que corrijan ese tipo de demagogia o, por otra parte, prisma ideológico que un informe técnico no tendría por qué tener. Así que aprovecho y pido que sea retirada esa apreciación.

No obstante, voy a recordar: se hicieron 27 contratos, 800.000 € para limpiar colegios, zonas de farmacia, zonas de intercambiadores. ¿Saben por dónde empezaron? Por zonas residenciales privilegiadas, por La Moraleja, por la Colonia de los Diplomáticos y por las calles colindantes al Ruber. Esa es la realidad, por eso la gente se quejó y por eso aumentó tanto.

En juventud ha aumentado, un incremento del 210 %, una auténtica pasada. Se quejan de que los centros no abrieron, podían haber hecho actividades al aire libre, pero nosotros, por ejemplo, llevamos al Pleno el que se creara una mesa de juventud para escuchar cuáles son sus demandas, seguramente a ustedes les da igual y por eso votaron en contra.

En servicios sociales nos dan los datos positivos, voy con los negativos: un incremento del 54 % en atención social primaria, que es la puerta de entrada en servicios sociales, con lo cual el refuerzo histórico del que ustedes hablan tanto no es tal, es más, en este periodo fue de 56 profesionales, nada para tirar cohetes. Y la gente se está quejando, además, de los trámites lentos, de la burocracia y de otros aspectos que también deberían corregir.

En deporte, un incremento del 41 %, 30 % con instalaciones, también tienen que ver con Filomena; algunas de ellas todavía siguen esperando a que se arregle. Hemos pasado ya más de un año de Filomena y ahí sigue el Luis Aragonés con defectos de Filomena que todavía no han corregido. Pero lo alucinante es que ustedes estén pensando en nuevas instalaciones deportivas donde, por cierto, se cargan los pabellones, y están dejando de lado las condiciones de las instalaciones deportivas en general, y se lo están diciendo con este incremento del 30 %, 4.000 reclamaciones con su sistema nuevo de acceso, con su sistema *on-line*, con la brecha digital siempre se dejan gente fuera, deberían estar valorando, de hecho la propia aplicación no te deja ni siquiera corregir errores ni devoluciones.

La Presidenta: Se le ha acabado el tiempo.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** Lo siento.

Gracias.

La Presidenta: Gracias.

Tiene el turno para cerrar por un tiempo de ocho minutos, empieza la delegada.

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:** Muchas gracias.

En primer lugar, quiero agradecer a todo el equipo del Área de Transparencia el ingente trabajo realizado, al subdirector Antona, al director general y a todo el equipo que ha realizado este extenso trabajo que es la *Memoria de sugerencias y reclamaciones*.

En primer lugar, quiero contestar a la portavoz del Partido Socialista y señalar que las personas confían, los ciudadanos de Madrid, los vecinos de Madrid confían en el sistema de sugerencias y reclamaciones; de hecho, se ha hecho una encuesta y el 73,8 % de las personas que han usado el sistema SyR volverían a usarlo. Y, además, los ciudadanos pueden hacer un seguimiento de la sugerencia o reclamación que han presentado, van a ser informados en todo punto de cómo está su sugerencia y reclamación. Evidentemente, es algo positivo porque es una forma que tiene el Ayuntamiento de Madrid de relacionarse con los vecinos y saber si hay problemas en el funcionamiento de algún servicio y llevar a cabo una pronta resolución. Además, hemos instaurado un lenguaje claro, un lenguaje sencillo para que se entiendan las respuestas de la Administración, y estamos trabajando en una mejora del sistema y una geolocalización.

En segundo lugar, respecto al montante de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la limpieza: Filomena es el mayor temporal de nieve, cayeron 40 cm de nieve, algo absolutamente imprevisible e inevitable. Además, los anuncios de la Agencia Estatal de Meteorología no decían eso hasta el último momento, y precisamente el Estado, que usted pertenece al Partido Socialista, mantuvo cerrado el aeropuerto de Barajas. ¿Eso es buena gestión? ¿Realizaron una buena gestión los señores del Partido Socialista con relación al aeropuerto de Barajas que permaneció cerrado durante dos días?

(Rumores).

Nosotros hicimos lo que pudimos en relación con Filomena y queremos agradecer la colaboración con el Estado, la colaboración con la señora Margarita Robles.

No es cierto que no se empezaran a limpiar los colegios y a retirar la nieve porque de hecho se llamó a las BRIF, se llamó a las brigadas antincendios...

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Félix López-Rey Gómez**: Eso no es verdad.

Señor Félix López-Rey, pero vamos a ver, que usted no está en posesión de la verdad absoluta, que llamamos a las BRIF y pagamos un millón de euros, que les moleste o no les moleste, pero llamamos a las BRIF y se retiró el hielo, las placas de los colegios para que los niños pudieran acceder en condiciones de seguridad. Parece que a ustedes les molesta que vinieran las BRIF a ayudar.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Mentira.

La Presidenta: Ruego que la Oposición, por favor, mantenga silencio que está en el uso de la palabra la señora delegada.

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**: Lo peor de la ignorancia es no querer poner solución y no enterarse de las cosas. Eso es lo peor de la ignorancia.

(Rumores).

Y mentira, desde luego que no, porque yo le puedo enseñar los pagos que hemos hecho a las BRIF para la retirada del hielo y la nieve en los colegios, y para que los niños pudieran regresar en unas condiciones de normalidad porque lo prioritario aquí era la seguridad de los niños. Y se lo digo como madre y me imagino que habrá muchísimas madres aquí. Era fundamental.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: ¡Qué vergüenza!

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**: Señor Murgui, cálese,

por favor. Lleva todo el día hablando sin parar. Si quiere hable usted que tiene más conocimiento del asunto y un conocimiento más detallado.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Por alusiones.

La Presidenta: A ver, por favor, mantengan el orden.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Por alusiones.

La Presidenta: Señor Murgui, por favor.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Bueno, me ha aludido personalmente...

La Presidenta: Hable más bajito.

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**: Es que le he dicho que por favor se calle.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: ... y por alusiones le estoy pidiendo la palabra. Por alusiones.

La Presidenta: No.

Por favor, simplemente mantengan el orden mientras está hablando ella.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Le estoy pidiendo la palabra por alusiones.

Si se dirige a mí, si me alude personalmente, le podré pedir la palabra por alusiones, según el reglamento.

La Presidenta: No tiene la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Bueno, pues entonces le ruego que no haga alusiones personales, si no, la interrumpiré y pediré la palabra por alusiones.

La Presidenta: Y yo le ruego, señor Murgui, que hable un poquito más bajito de lo que lo está haciendo.

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.

No había ningún tipo de alusión personal, únicamente guardar silencio que simplemente es una regla de cortesía en el ámbito de una comisión, porque yo cuando ha hablado su compañera he guardado silencio y he tomado las oportunas notas, en primer lugar.

(Observaciones del señor Murgui Parra).

En segundo lugar, respecto a la actuación o las sugerencias y reclamaciones en el ámbito de medio ambiente. Evidentemente, en Filomena se produjo

una situación de sugerencias y reclamaciones porque las calles y las vías estaban llenas de nieve. De hecho, la gente se colocó los esquíes, como salió en muchísimas fotos, e iban esquiando por las calles de Madrid, algo absolutamente inaudito. Y, evidentemente, esto ha repercutido en el sistema SyR pero el Ayuntamiento de Madrid ha mejorado en el ámbito de la limpieza.

De hecho, la última encuesta de calidad de vida señala que la limpieza no es el problema principal de los madrileños. Han entrado a funcionar los nuevos contratos de limpieza con un presupuesto de más de 1.600 millones, con más de 2.000 trabajadores que en los contratos anteriores, y se está notando la limpieza. Y, además, el 1 de septiembre van a entrar y se van a poner en marcha los nuevos contratos de limpieza para 325 espacios interbloques.

En relación a la reclamación de arbolado, evidentemente, se ha tomado nota y, como señaló el alcalde en el debate de la ciudad, se han plantado más de 90.000 árboles; se han plantado en todos los sitios de la ciudad de Madrid y, desde luego, se ha alcanzado un récord histórico en materia de arbolado. Madrid es una de las ciudades europeas que tienen mayor número de árboles en las vías, los espacios y las zonas verdes.

En relación con las reclamaciones en materia de terrazas, yo también le recomiendo que se lo hagan mirar porque ustedes cuando nosotros negociamos la ordenanza de terrazas ustedes sí eran partidarios de las terrazas en bandas de estacionamiento y también eran partidarios de que se distinguieran las terrazas según las zonas fueran saturadas o no. Luego ahí había puntos comunes, la única diferencia con ustedes era en relación con las distancias, requerimientos técnicos. Otra cosa es que no quisieran negociar por razones políticas, pero por razones técnicas ustedes podían haber apoyado perfectamente la ordenanza de terrazas y ustedes no quisieron. Entonces, esa crítica a la ordenanza de terrazas la verdad es que no tiene ningún tipo de sentido porque podemos sacar, y se puede ver en huella normativa, las enmiendas que ustedes plantearon en el ámbito de la ordenanza de terrazas y, evidentemente, lo que hemos hecho es querer garantizar ese equilibrio y hemos tomado nota de las reclamaciones porque, evidentemente, se puede regular y garantizar la convivencia vecinal y, evidentemente, se pueden adoptar medidas por parte de la Administración en materia de terrazas y esto lo permite la modificación de la ordenanza de terrazas.

Asimismo, en relación con las reclamaciones en materia de deportes, evidentemente, ha influido el covid, ha influido porque hay nuevos requerimientos en materia de seguridad. La época más cruenta del covid fue en el año 2020 que estábamos encerrados en casa. En 2021 se fue recuperando la normalidad pero, evidentemente, se adoptaron unas medidas sanitarias, unas medidas de distanciamiento social y una serie de medidas que obligaron a replantear todas las actividades deportivas que se llevaban a cabo en la ciudad de Madrid, pero también actividades culturales y actividades de todo tipo y, evidentemente, esto ha generado reclamaciones en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de otros municipios donde gobierna el Partido Socialista, o

donde gobierna cualquier otro partido político. Y, evidentemente, hemos tomado nota de esas reclamaciones, se ha realizado el seguimiento y se han resuelto las pertinentes reclamaciones.

Por eso quiero señalar que estamos realizando el mejor trabajo que podemos, escuchando a los ciudadanos, resolviendo sus problemas, desde luego ejecutando infraestructuras y equipamiento y ejecutando presupuestos.

A diferencia del mandato anterior, que el nivel de ejecución fue ínfimo, que fue de un 25 % o un 30 % en materia de infraestructuras y dotaciones, y sin embargo usted, señora portavoz de Más Madrid, solo ha criticado la falta de ejecución de las infraestructuras cuando parece que le moleste que nosotros ejecutamos más y mejor, porque nuestro nivel de ejecución presupuestaria, agárrese, es de un 90 %.

(Rumores).

Y la verdad es que a usted le puede generar envidia sana, envidia de un elemento a imitar porque su nivel de ejecución era ínfimo y un nivel de ejecución ínfimo lo que genera son muchas sugerencias y reclamaciones.

Y también en su barrio, en Orcasitas, señor López-Rey, también en su barrio porque recientemente, por ejemplo, el Área de Vivienda ha llevado a cabo una convocatoria de subvenciones para la eliminación del amianto en todos los edificios en la zona de Orcasitas, y me consta que usted está muy contento con esa actuación y este Gobierno está haciendo las cosas bien. ¿Que las puede hacer mejor? Por supuesto, no estamos en nuestra zona de confort, vamos a mejorar y vamos a escuchar, y todas, todas las sugerencias que puedan hacer para mejorar este sistema de sugerencias y reclamaciones serán bien acogidas.

Voy a dar la palabra al director de Transparencia por si quiere terminar esta intervención.

La Presidenta: Le quedan quince segundos.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Bueno, pues muy poco, simplemente una aclaración o dos.

En relación con la pregunta que ha hecho el representante del Grupo Mixto Recupera Madrid. Prudentemente yo creo que cuando hay una incidencia extraordinaria suben y eso evidencia que la gente sí confía en el sistema y lo utiliza, y por lo mismo entiendo que en muchas ocasiones cuando baja vemos que si son incidencias suben, pero cuando no las hay bajan, pensamos entonces que el descenso, en la mayor parte de las ocasiones, viene ligado a que la gente percibe satisfactoriamente unos servicios porque en los que no está conforme, suben.

Y luego, respecto a la mención que se nos ha hecho de que se incluía una mención poco técnica en el informe, está extraída de los informes técnicos que a su vez dirigen las direcciones generales; no es una decisión valorativa que introducimos nosotros desde aquí, sino que en las informaciones...

La Presidenta: Gracias.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez**: Nada más.

La Presidenta: Le doy la palabra al señor secretario acabada la comparecencia.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

(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 2021, 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.

El Secretario General: De conformidad con el acuerdo alcanzado en la Junta de Portavoces previa se daría por leído, por lo que se somete a la consideración de la comisión la elevación al Pleno de la siguiente propuesta:

«Primero: Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2021, constituido por la Memoria anual relativa a las Sugerencias y Reclamaciones referidas al citado año, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Calidad elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del artículo 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».

La Presidenta: Como hemos hablado en Junta de Portavoces, pasamos directamente a la votación.

Bueno, el Grupo Mixto ha dejado el voto...

¿Grupo Socialista?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Natalia Cera Brea**: Nos reservamos para el Pleno, gracias.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado**: Nos reservamos para el Pleno, gracias.

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 dictaminada favorablemente.

El Secretario General: Dictamen favorable.

(Se aprueba por mayoría de los 12 miembros presentes, con 7 votos a favor de los Concejales de los Grupos Municipales del Partido Popular (4) y Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía (3) y con 5 reservas de voto de los Concejales de los Grupos Municipales Más Madrid (3) y Socialista de Madrid (2), considerándose de conformidad con lo establecido en el Art. 46.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local y el Art. 69.2 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, que dichos Concejales se abstienen.

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 2021, constituido por la Memoria anual relativa a las Sugerencias y Reclamaciones referidas al citado año, elaborada por la Dirección General de Transparencia y Calidad, 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”.

Punto 4.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del Acuerdo del Pleno de fecha 27 de junio de 2018, el informe de evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019.

El Secretario General: También se ha acordado remitir el debate al Pleno, someterlo directamente a votación y la propuesta que se somete es la siguiente:

«Aprobar el informe de evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el periodo 2015-2019».

La Presidenta: Pasamos a votar la propuesta igualmente.

¿Partido Socialista?

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Natalia Cera Brea**: Reserva para el Pleno, gracias.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado**: Reserva para el Pleno, gracias.

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 dictaminada favorablemente.

El Secretario General: Está sustanciado el orden del día.

La Presidenta: Sin más asuntos que tratar, levantamos la sesión dando las gracias a todos.

(Se aprueba por mayoría de los 12 miembros presentes, con 7 votos a favor de los Concejales de los Grupos Municipales del Partido Popular (4) y Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía (3) y con 5 reservas de voto de los Concejales de los Grupos Municipales Más Madrid (3) y Socialista de Madrid (2), considerándose de conformidad con lo establecido en el Art. 46.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local y el Art. 69.2 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, que dichos Concejales se abstienen.

En consecuencia se acuerda elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta:

"Aprobar el informe de evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019".

* * * * *

(Finaliza la sesión a las doce horas y veintisiete minutos).