

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 19 de diciembre de 2022

Número 2.191

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2022/110), ordinaria, parcialmente no presencial, celebrada el viernes, 9 de diciembre de 2022

**Presidencia de D. Ignacio Murgui Parra.**

### SUMARIO

\* \* \* \*

Vicepresidente Primero y Presidente en funciones: don Ignacio Murgui Parra.

Vicesecretario General: don Juan José Orquín Serrano.

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 Ignacio Murgui Parra y doña Carolina Pulido Castro\*.

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: doña Sonia Cea Quintana, don Francisco de Borja Fanjul Fernández-Pita, doña Blanca Pinedo Texidor y don Francisco Javier Ramírez Caro\*.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanos: doña Silvia Saavedra Ibarrondo.

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

Por el Grupo Municipal VOX: don Pedro Fernández Hernández.

Por el Grupo Mixto: doña Marta María Higuera Garrobo.

*\*Asiste telemáticamente mediante videoconferencia.*

\* \* \* \*

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

Página ..... 3  
- Intervenciones del Sr. Vicepresidente Primero y Presidente en funciones y el Sr. Vicesecretario General.

**ORDEN DEL DÍA****Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 8 de julio de 2022 (001/2022/066).**

- Página ..... 3
- Intervenciones del Sr. Vicepresidente Primero y Presidente en funciones, la Sra. Higuera Garrobo, el Sr. Fernández Hernández, la Sra. Cera Brea, la Sra. Barberán Parrado, la Sra. Saavedra Ibarrodo y la Sra. Cea Quintana y el Sr. Vicesecretario General.
  - 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 2022.**

- Página ..... 3
- Intervenciones de la Sra. Saavedra Ibarrodo, el Sr. Relaño Sánchez, el Sr. Vicepresidente Primero y Presidente en funciones, la Sra. Higuera Garrobo, el Sr. Fernández Hernández, la Sra. Cera Brea y la Sra. Barberán Parrado.

Finaliza la sesión a las doce horas y catorce minutos  
Página ..... 15

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

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Muy buenos días a todas y a todos. Si les parece vamos a dar comienzo a la comisión.

**El Vicesecretario General:** Buenos días.

Efectivamente, damos comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones que se celebra en convocatoria referida a la sesión 002/2022/110 con carácter ordinario. Con fecha de celebración el viernes, 9 de diciembre de 2022. La hora prevista de inicio se acordó que fuera a continuación de la sesión ordinaria de la Comisión Permanente del Pleno de Vicealcaldía. Lugar de celebración: salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa número 4. Y cuyas características se refieren a una 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 8 de julio de 2022 (001/2022/066).**

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Pasamos a pedir la posición de voto a los grupos.

¿Grupo Mixto?

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** A favor.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¿VOX?

El Concejal del Grupo Municipal VOX, **don Pedro Fernández Hernández:** A favor.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¿Partido Socialista?

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

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¿Más Madrid?

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

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¿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.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¿Partido Popular?

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

**El Vicesecretario General:** Aprobada por unanimidad el acta.

Pasamos al punto segundo.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior celebrada el pasado 8 de julio de 2022 (001/2022/066) 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 2022.**

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:** Bien, buenos días a todos.

Voy a empezar a dar unas pinceladas respecto a esta dación de cuentas de los datos de sugerencias y reclamaciones del primer semestre del año 2022 tal y como nos exige el Reglamento Orgánico del Pleno; y, luego, posteriormente daré la palabra al director general para que haga una exposición más detallada de las cuestiones.

En primer lugar, respecto a la gestión como datos generales quiero señalar que se ha producido un descenso del 1 % de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el primer semestre del año 2022, lo que supone en números absolutos que se han presentado 428 sugerencias y reclamaciones menos.

En las sugerencias y reclamaciones vamos a distinguir aquellas que se tramitan por el sistema general de aquellas que se tramitan por el sistema tributario. En total son 33.647, generales son 30.478 y tributarias son 3.169. En el primer semestre de 2022 el Ayuntamiento gestionó un 0,54 % menos de solicitudes generales si lo comparamos con el semestre de 2021 y un 9 % más de solicitudes en materia tributaria.

Con relación al tipo de solicitud, el expediente mayoritario es el de reclamaciones, como siempre, supone un 83 % del total de lo tramitado, le siguen las sugerencias y luego las felicitaciones. Si lo comparamos con el primer semestre del año 2021, las sugerencias descienden un 7 %, las reclamaciones se estabilizan, bajan, pero muy poquito, un 0,4 % y las felicitaciones, que siempre nos olvidamos de este apartado, aumentan un 28 %.

En cuanto al análisis por materias o al análisis cualitativo de las sugerencias y reclamaciones generales —luego pasaremos a analizar las tributarias—, los incrementos más significativos se producen en materias como urbanismo, que son por motivo de obras e infraestructuras, por motivo de licencias urbanísticas y patrimonio municipal del suelo, suben un 44 %; deportes, suben un 32 % y se refieren principalmente al mantenimiento de los centros deportivos e instalaciones deportivas básicas; movilidad, transporte y multas, sube un 21 % y las reclamaciones sobre todo se refieren al servicio de estacionamiento regulado; y los servicios sociales

suben un 20 % y destacan las reclamaciones por la atención que se recibe en los centros de servicios sociales.

En cuanto a las materias de sugerencias y reclamaciones que son objeto de descenso destacamos en primer lugar educación y juventud, que desciende un 73 %, hay que compararlo con el año anterior que tuvieron una subida muy significativa con ocasión de Filomena. Luego también bajan las reclamaciones en materia de seguridad y emergencias un 22 % y en materia de medio ambiente baja un 18 %.

En cuanto al tiempo medio de respuesta, como saben todos los miembros de esta comisión, el tiempo que viene a establecer la ordenanza es de dos meses para contestar y el tiempo medio de respuesta ha sido de treinta y dos días.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones tributarias. En primer lugar, quiero destacar el incremento del número de felicitaciones, un 58 % si lo comparamos con el primer semestre de 2021, y las peticiones de información suponen también un incremento de un 31 %. En cuanto al análisis a nivel de materias, recaudación es la materia que ha experimentado un mayor número de sugerencias y reclamaciones y la segunda en importancia es la atención al contribuyente con 525 solicitudes, que es un 17 % más.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones tributarias, las 3.169, quiero señalar que se contestaron al cien por cien de las mismas y que el tiempo medio de respuesta ha sido de veintidós días. Se ha producido un descenso de dos días naturales respecto al primer semestre del año 2021.

En cuanto a las actuaciones que durante este periodo se han llevado a cabo para mejorar o impulsar el sistema SyR se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

Tenemos que señalar que el porcentaje de mujeres que utilizan este servicio de sugerencias y reclamaciones es de un 52 %, el de hombres un 48 %. La edad media de las personas usuarias es de 52 años y tienen un alto nivel de estudios, de acuerdo con las conclusiones.

En cuanto a los indicadores de satisfacción, como el año anterior, el índice es ligeramente superior. En el caso de las sugerencias y reclamaciones tributarias un 4.3 y en relación con las sugerencias y reclamaciones generales un 4.2. Y las materias generales con un mayor número de personas satisfechas son salud, seguridad y emergencias, servicios sociales, cultura y vías públicas; y en materia tributaria impuesto de vehículos de tracción mecánica, recaudación y el impuesto de plusvalía o el impuesto de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.

Otro de los aspectos relevantes es que estamos desarrollando una nueva aplicación para la gestión y tramitación de la SyR para que se realice de una manera más expeditiva, más rápida, más eficaz y además a través de un lenguaje natural y establecemos entornos más modernos e intuitivos. Y

además estamos y seguimos trabajando en el proyecto de visualización en el Portal de Datos Abiertos de las sugerencias y reclamaciones, incorporando los datos publicados en 2020, 2021 y 2022. Y además quiero destacar que también se está realizando un cuadro de mandos para también trabajar en esa modernización de la Administración digital y prestar una mejor respuesta por parte del Ayuntamiento de Madrid.

Queremos seguir indicando que prestamos la mejor gestión posible al sistema de sugerencias y reclamaciones porque entendemos que es muy importante, es la forma que tiene el ciudadano de relacionarse o una de las formas que tiene el ciudadano de relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid.

Y la dirección general presta asistencia a 70 unidades gestoras de las sugerencias y reclamaciones. ¿Esto qué significa? Que cuando entra una sugerencia o reclamación la mayoría de las áreas y direcciones generales y órganos gestores responden, pero hay 70 unidades en las que la respuesta se produce por parte de la Dirección de Transparencia.

Y en cuanto al control semanal de la gestión de las unidades gestoras, pues lo estamos haciendo, estamos intentando coordinar, impulsar y que no se incumpla ningún precepto, sobre todo el plazo de dos meses, que, como he señalado, no se incumple porque se contesta siempre en el plazo que establece la ordenanza, que es un plazo de contestación de dos meses.

Además, señalar que todos los informes están disponibles en el espacio virtual y que cualquier consideración estamos abiertos a mejorar este servicio de sugerencias y reclamaciones.

Y procedo a dar las gracias a toda la Dirección General de Transparencia, tanto al director como al subdirector que están aquí presentes, y dar la palabra al director de Transparencia, Antonio Relaño, para una exposición más pormenorizada sobre el tema.

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

Comparezco ante la comisión para dar unos datos un poquito más detallados acompañados de unas presentaciones que quizá sirvan para entenderlo mejor, ¿de acuerdo?

Como punto inicial antes de entrar en otras cuestiones y en otras consideraciones —ya lo ha señalado la señora delegada—, el criterio, ya son muchas las comisiones que hemos tenido, pero son por un lado, los datos de gestión referidos al volumen, distintos filtros que experimentan los números de entrada que permiten tener una idea cuantitativa de la magnitud del sistema; y, por otro lado, otros criterios que sirven ya para cómo se gestionan, que son las relativas a las generales y a las tributarias y también por materias, ¿de acuerdo?

*(Se proyectan unas diapositivas).*

Entrando ya, por tanto, en la primera de las diapositivas que van a ver ahí, como pueden ver, efectivamente, como ha señalado la delegada se ha

producido un descenso del 1 % en el número total, lo ven ahí, comparando semestres, el primer semestre del 2021 con el del 2022 y, como dato que no tienen ahí, 39.023 supone un descenso casi del 2 %, pero las 3.441 tributarias suponen un incremento a su vez de casi el 9 %; eso es lo que da ese dato de 1 % menos. Esta es la entrada inicial, es decir, las que de primeras acceden al sistema por cualquiera de los medios que tenemos, ¿de acuerdo?

En segundo lugar, y avanzando entonces con esta serie de filtros, vemos por el tipo de solicitud. Como suele ser recurrente en el sistema de sugerencias y reclamaciones el dominante son las reclamaciones que siempre suelen estar en torno al 85 %, de manera que podemos decir sin miedo a hacer una exageración que es un sistema que básicamente se utiliza para reclamar.

Luego, efectivamente, se hacen sugerencias como vemos, que son por volumen y por porcentaje las segundas, pero a gran distancia ya de las reclamaciones. Como dato destacado, para entender los datos que pueden ver ahí, es que efectivamente se ha producido una subida del casi 30 % de las felicitaciones, lo pueden ver en la tabla inferior al final a la derecha, 1.335 son casi un 30 % más, y lo mismo ocurre con las peticiones de información. A pesar de que puedan parecer números cortos, porque es pasar de poco más de 1.000 a más de 1.300, es un incremento notable y no se había experimentado antes. Nos hace ver que efectivamente la ciudadanía sí percibe la utilidad del sistema y que se funciona razonablemente bien en la atención que se les da.

Si seguimos avanzando en la exposición, la siguiente que pueden ver ahí, es el relativo al número de solicitudes incorporadas en el sistema SyR. Una vez que se producen las entradas en el sistema se aplican una serie de filtros y ahí el dato que tenemos de las 46.743 supone una rebaja de medio punto, 0,5 %. Datos añadidos a lo que pueden ver ahí, las 43.302 de generales suponen una bajada de poquito más del 1 % y del mismo modo las tributarias suben casi un 9 %.

El siguiente dato relevante es el relativo al canal de entrada. Por lo que se refiere al canal de entrada es la manera en la que los usuarios ponen en conocimiento del sistema o de los gestores del sistema sus sugerencias y sus reclamaciones, sus felicitaciones y sus peticiones de información. Es el habitual, lo ven abajo en la tabla inferior: telemático, telefónico, presencial y correo postal. Y de este, el dato más destacado es, sin perjuicio como suele ser habitual de que el telemático es ampliamente mayoritario y representa casi el 61 % seguido del telefónico, pero el dato más relevante, que ahí no está pero se lo doy yo, es que se produce una subida de más del 53 %, casi el 54 %, del uso del presencial. Si lo ven ahí pasan de 2.320 a 3.561. Y también se produce una subida notable en el telefónico. Y sin embargo el telemático, que era el que habitualmente se había implantado durante la pandemia por razones obvias, pero además había calado en la población como una manera fácil y dinámica y mucho más eficaz pues, sin embargo, retrocede más de un 11 %. Esta circunstancia hace pensar que esos usos que se habían establecido en el acceso al sistema y en la petición resulta que se están

reajustando nuevamente y parece que el presencial es interesante para la gente, sobre todo en aquellos casos en los que plantean sugerencias, reclamaciones o peticiones de asesoramiento o información que resultan relevantes a lo mejor por la complejidad de la materia, ¿de acuerdo?

Pasamos al siguiente, entramos ya específicamente en las generales. De las generales, como hemos dicho, las generales es otro criterio, distinguimos entre generales y tributarias. Las generales son las que se refieren a todo ese tipo de incidencias que no son propiamente tributarias, aunque hay una relación entre ellas. De las que finalmente son asignadas he comentado: hay una entrada inicial, se van haciendo distintos filtros, una entrada total, se incorporan aquellas que son múltiples, se retiran del sistema aquellas que están repetidas —la misma me refiero—, o que es múltiple y ha dado lugar a varias, las que no son el procedimiento y finalmente se produce una asignación a las unidades que se van a encargar de tramitarlas. Finalmente, esas son 30.478, lo pueden ver abajo, y eso representa una bajada de un poquito más de medio punto, 0,5 %.

El dato destacado es que, como ven, se derivan a avisos y a SAP. Avisos baja un 2 % respecto a lo que fue el año anterior, es verdad que tiene una subida importante la derivación de servicios de atención a la ciudadanía y Policía Municipal. Normalmente van ligadas a demandas de servicio, la ciudadanía llama a la Policía para dar un aviso necesitando una intervención, eso sí ha subido. Y el conjunto de ambas, de las que salen del sistema para dar lugar a esa tramitación final es de poco más de un 2 %. ¿De acuerdo? Ese sería el dato.

Entramos ya en las materias, que es otro de los criterios. Dentro de las generales tenemos las materias que vienen a coincidir, aunque no con exactitud, con las competencias que corresponden a las distintas áreas de Gobierno.

Datos, ya los ha dado la señora delegada, pero datos destacados: medio ambiente y movilidad suele ser habitual que figure en el primer puesto porque prestan unos servicios que alcanzan a la mayoría de vecinos o de personas que visitan una ciudad. Evidentemente, medio ambiente, limpieza y demás; y movilidad y transportes, obviamente. Entonces, las dos suponen más del 55 % de las entradas que recibe el sistema. Esto hay que señalar que no quiere decir que todo lo que entra sean reclamaciones, aunque ya hemos visto que de media suelen ser el 84 %.

Dato destacado, que también lo ha señalado la delegada, se produce no obstante en medio ambiente a pesar de ir en cabeza una rebaja importante de más de un 18 % de bajada. Entre las que bajan y las que suben —el listado es más amplio que el que ven ahí porque nos hemos centrado en las más importantes—, pero les puedo dar que bajan Medio Ambiente, un 18 %; seguridad y emergencias, un 22 %; administración de la ciudad, un 28 %; y educación y juventud, un 73 %.

Por contra tienen otras que efectivamente suben —también las pueden ver ahí—, alguna de ellas



destacada, movilidad es de las que más volumen tiene y experimenta una subida de más del 21 %, no obstante no es la que más subida experimenta, también lo hacen deportes, como ha señalado la señora delegada, un 32 %; atención a la ciudadanía, un 16 %; vías y espacios públicos, un 14%; servicios sociales, y urbanismo con un 44 % de subida. Aunque en muchos de estos casos —lo tienen en el informe que se ha mandado— las cifras en las que nos movemos, la cifra cuantitativamente, son muy muy alejadas de estas cifras; vean que cultura ya está en 840 y hay algunas que no aparecen en esta lista que todavía tienen menos. Teniendo en cuenta el conjunto del total son incrementos importantes, pero cuantitativamente en muchos casos no son muy abundantes.

El siguiente punto al que vamos a pasar es el que se refiere a la gestión y tiempos de tramitación. Como dato destacado hay que decir que se contestan el 91 % y que se contestan la práctica totalidad, aparte de las no admitidas que no llegan al 7 %, con un dato, que puede que les llame la atención, que son las activas fuera de plazo. Es una categoría que se creó...

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Como ha agotado el tiempo del primer turno le sumamos al segundo.

El Director General de Transparencia, **don Antonio María Relaño Sánchez:** Sí, sí. Pensaba que yo tenía un poco más. De acuerdo.

Voy a terminar rápido.

Esa categoría se creó en este mandato y tiene por objeto que todas las que no se contestan no desaparezcan del sistema de manera que, como ven, se quedan ahí en activas fuera de plazo. Estos datos son los que recopilamos en el momento de preparar esta comisión, pero normalmente con un leve retraso se contestan. Entonces, seguramente estas 35 ya están contestadas y ahora puede que haya quedado alguna que esté en proceso de contestación.

Los tiempos medios, como ha señalado la delegada, dentro del límite máximo normativo que da 60 días, están en 32; son un tiempo que cumple holgadamente la normativa, aunque evidentemente es innegable, y lo pueden ver ahí, que ha experimentado una subida y trabajaremos en recuperar los mejores tiempos. No obstante, como pueden ver, está casi, es el tercer mejor tiempo de la secuencia histórica desde 2015, lo que no invita tampoco a la autocomplacencia.

Por lo que se refiere a las tributarias, entramos ya en las que son sugerencias y reclamaciones relacionadas con aspectos tributarios. Aquí, simplemente, como pinceladas para ubicarlas hay que decir lo siguiente: las tributarias se gestionan directamente desde la dirección a través de la Subdirección General de Calidad y Evaluación y su Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Suelen tener un nivel de complejidad mayor que las generales y aunque obliga también a ponernos en contacto con la Agencia Tributaria y demás, pero la gestión se hace ahí. Eso permite en muchas ocasiones tener un control mayor y tratamos de predicar con el ejemplo en

cuanto a tiempos de cumplimiento y más como ahora veremos.

Por lo demás, netas, como ven, 3.169 supone una subida casi del 6 % y nuevamente lo que más hay, y en esto coinciden con las generales, son las reclamaciones. Por lo demás, datos destacados que no tienen ahí, o porcentajes que les facilito, el más destacado, desde luego, son las felicitaciones que suben casi un 60 %, un 58 %, y también las peticiones de información. Las sugerencias bajan un 40 % y las reclamaciones, prácticamente, se mantienen. Por tanto, el dato más destacado para nosotros dentro de lo que son datos, números totales reducidos, es una subida de casi el 60 % de felicitaciones que es directamente a la gestión que hace la Subdirección de Calidad y Evaluación y su Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

Por lo que se refiere a las materias —las tienen ahí—, recaudación siempre presenta esta destacada diferencia respecto a las demás, representa casi el 34 %, o sin el casi, el 33,99 %, y luego hay un grupo de materias que están entre el 13 % y el 17 % y que son atención al contribuyente, tasas y precios públicos, y el impuesto de vehículos de tracción motora. De estos, el de vehículos experimenta una subida de casi el 35 %, pero sin embargo las otras dos más cuantiosas experimentan bajadas incluso importantes, como tasas y precios públicos, que baja más de un 25 %.

Por lo que se refiere a la gestión de las tributarias, como he señalado, esto es directamente responsabilidad de la dirección general y con el esfuerzo de los funcionarios que están en la Subdirección General de Calidad y Evaluación y en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, como vemos, hay un 0,63 contestadas fuera de plazo, pero no hay ninguna activa fuera de plazo. Los plazos totales, como ven, son más reducidos, es una gestión intensa la que hacemos en el servicio y se ha conseguido incluso rebajar por debajo de un tiempo de 23 que, si lo comparamos con las generales, es bastante más reducido dentro de que las dos están dentro de los 60 días.

Hay que dar como dato que también, tanto para las generales como las tributarias, para que tengan ese dato, las generales un poco más del 37 % se contestan en 20 días naturales o menos y el 67 % en 45 días naturales o menos, que daba ese resultado de 32 días de media. Sin embargo, en las tributarias, que son las que gestionamos en la dirección, es el 57 % el que se contesta en menos de 20 días, en 20 o menos, y el 91 %, prácticamente la totalidad, en 45 días o menos lo que da como resultado esos 21 días.

Además de esto, finalizo lo que es esta parte de la presentación pero quiero también hacer partícipe a la comisión de un proyecto que tenemos, que la idea era haberlo puesto en marcha antes, llegamos solamente para anunciárselo pero yo creo que en cuestión de un mes o mes y pico ya estará operativo, y es el desarrollo de un cuadro de mando que va a cambiar, yo creo para el próximo mandato, si el equipo o la gestión se sigue llevando de una manera similar, se va a cambiar incluso la forma de estas comisiones.

Es un cuadro de mando que todavía está en desarrollo, se lo vamos a poner ahí ahora mismo, que tiene por objeto que todos los miembros de la comisión puedan acceder directamente a los datos y puedan sacar esta información no solo cuando quieran sino haciendo los cruces que consideren oportunos. Ese cuadro de mando, que pueden ver ahí, va a facilitar información, como pueden ver, por ejemplo, por materias, cuáles son las que se han puesto, cuál es la evolución que han tenido, el número, la secuencia histórica; van a poder también en aquellos casos en los que sea posible por la propia entidad de la sugerencia o reclamación tener una georreferencia de la misma por distrito, de manera que puedan ver en tal distrito cuántas han subido, cuántas ha habido. Todas estas circunstancias van a posibilitar además extraer los datos de manera que todos los miembros de la comisión... Ahora lo tienen en el disco duro virtual, pero muchas veces es complejo y, sin embargo, con este sistema creemos que se va a posibilitar una comprensión mucho más fácil, se van a poder extraer los datos, se vea de una manera mucho más comprensiva o comprensible y además está prevista la posibilidad, incluso llegado el caso y si la comisión así lo considera, que además de para ayudar a los miembros de la comisión a tener conocimiento pleno de todo sin esperar ni siquiera a los informes que emitimos, se pueda abrir a la ciudadanía, de manera que la propia ciudadanía va a poder, si tiene interés, entrar a ver la información con la que cuenta esta comisión y la manera en la que se gestionan las cosas, su distrito, por edades. En fin, todos los datos que les damos en el informe y en la memoria los van a tener con este formato, que entendemos que va a ser muy interesante y puede cambiar incluso a futuro la forma de emitir los informes y esta propia comisión.

Finalizo ya y como es la última comisión en principio de este mandato quiero hacerlo dando las gracias al personal que me ha acompañado en la Subdirección General de Calidad y Evaluación y en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones porque todo este trabajo de estos años ha sido posible gracias al desempeño que han mostrado, que no se les puede pedir más en circunstancias en un mandato que ha sido muy complejo y, sin embargo, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones ha seguido funcionando incluso cuando pasamos de golpe a una prestación en remoto. De manera que yo les doy mi agradecimiento y se lo manifiesto en esta comisión, que es la última en principio en la que intervendré como director general.

Muchas gracias por su atención y quedo a disposición de las preguntas que tengan conveniente hacer o aclaraciones adicionales.

Gracias.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Muchas gracias.

Pasamos a la ronda de intervenciones. En primer lugar, con tiempo de diez minutos, el Grupo Mixto.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Muchísimas gracias y muy buenos días a todas y todos.

Lo primero que voy a hacer va a ser agradecer la exhaustiva información que nos han facilitado. Voy a aprovechar también para felicitar a todos los funcionarios y las funcionarias y también a todo el resto de personal que hacen posible que este sistema funcione adecuadamente.

También voy a aprovechar para hacer una petición, ya sé que esto es complicado, pero, bueno, es que no tiene mucho sentido ponernos a hablar de unas sugerencias y reclamaciones de hace seis meses. Por lo tanto, yo creo que hay que intentar cambiar la norma que haga falta para poder hablar de sugerencias y reclamaciones que hayan entrado en el sistema, pues yo qué sé, vamos a poner a un mes de celebrar esta comisión, porque estar hablando ahora de lo que pasó hace seis meses cuando puede, no sé, estar solucionado el tema o al revés es un poco disfuncional.

Dicho esto, vamos a analizar los datos que arroja el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondientes al primer semestre de este año. Los queremos ver a la luz de los compromisos que se han adquirido en la carta de servicios que se aprobó en fecha 10 de mayo del 2012 y que se ha certificado en 2020 y cuya última evaluación se ha efectuado durante el pasado mes de junio, si no me confundo.

El informe no hace sino corroborar cuáles son las principales preocupaciones de las vecinas y vecinos de nuestra ciudad, aspectos sobre los que deberían ordenarse las actuaciones prioritarias del Equipo de Gobierno, como no puede ser de otra manera.

Debemos contar, no obstante, con que las reclamaciones que recibimos, al igual que sucede con las sugerencias, no son sino una punta del iceberg de toda una masa crítica que quizás nunca llega a formular estas reclamaciones porque simplemente no tiene acceso al sistema o simplemente lo dejan por imposible.

Como ya poníamos de manifiesto en la última sesión que se celebró en julio, seguimos teniendo pendiente la tarea de facilitar a la ciudadanía el acceso al sistema, un mejor y mayor acceso al sistema. No voy a comentar lo que, bueno, ya se dijo en la sesión de Vicealcaldía que hemos tenido hace nada, esta mañana, pero lo que sí es importante es que el deficitario servicio del 010 —que es la segunda vía de entrada al sistema SyR como nos acaban de confirmar con un 31 % del total de las solicitudes por esta vía— hace especialmente difícil la verdadera participación de aquellas personas que desean hacer llegar sus sugerencias, sus quejas o sus reclamaciones. Yo creo que no deberíamos consentir ni un día más que esta sea la imagen de un ayuntamiento que se precie a ser transparente, accesible y moderno.

Bueno, el primer dato que llama la atención, que ya también lo han comentado, es el descenso del número de entradas iniciales del sistema con respecto al mismo periodo del año anterior. En un análisis grueso de estos datos podríamos alegrarnos entendiendo que a menor número de quejas y sugerencias pues es mayor el grado de satisfacción de los ciudadanos pero, bueno, yo creo que esto sería pecar de ingenuos pues al igual que señalaba mi

compañero Luis Cueto y otros portavoces en la sesión de julio tenemos la obligación de analizar de verdad si ese menor nivel de participación obedece al menor grado de accesibilidad del sistema, al propio descrédito del mismo por experiencias anteriores, porque no se les da respuesta a las personas que plantean una queja o una reclamación. No me estoy refiriendo simplemente a que no reciban lo que ellos demandaban sino simplemente a que no han obtenido una respuesta rápida y eficaz y, por lo tanto, pues la gente deja de utilizar este sistema.

Yo creo que en este sentido también habría que ser más ambicioso en los compromisos que actualmente se recogen en la carta de servicios porque un 60 % de sugerencias y reclamaciones contestadas en cuarenta y cinco días y el resto en un plazo superior a los dos meses parece ciertamente insuficiente en una sociedad que está acostumbrada hoy por hoy a unas respuestas inmediatas a casi todas sus reclamaciones. Por lo tanto, bueno, a lo mejor hay que revisar esa carta de servicios.

Antes de seguir avanzando me gustaría resaltar una cosa y es el crecimiento experimentado por las felicitaciones. Como ven también hago referencia a lo que está bien. Las felicitaciones han experimentado un crecimiento, me parece, de un 4 %, si no me he confundido, respecto a las felicitaciones del año anterior. Yo creo que estas felicitaciones se refieren directamente a las y los funcionarios que están trabajando en este sistema y quiero dejar esta mención hecha hoy aquí en esta comisión.

En cuanto al análisis por materias el informe no hace sino corroborar lo que el propio contacto con la ciudadanía nos da a conocer a través de otros canales. La verdad es que lamentamos que una ciudad como Madrid que pretende ser sostenible y ecológica el mayor número de reclamaciones haya quedado clasificado dentro de la materia medio ambiente con un 31 % sobre el total, seguido del 24 % de estas reclamaciones que está enmarcado en materia de movilidad. Comprendan ustedes que si sumamos ambas categorías: medio ambiente y movilidad, obtenemos un 55 % del total de las reclamaciones presentadas y esto apunta directamente a áreas que tienen que revisar sus proyectos.

En las reclamaciones correspondientes a deportes creo que le he entendido, señora delegada, decir que han disminuido. Yo no sé si hemos mirado los mismos datos, para mí...

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**: No, no. Han aumentado.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo**: ¡Ah! Han aumentado, bien.

Vuelven a aumentar casi en mil reclamaciones pese a que somos la Capital Europea del Deporte, bueno, pues tenemos esas mil reclamaciones de incremento. Creo que hay que hacérselo llegar a la señora Miranda con prontitud.

También ha experimentado un crecimiento el bloque referido a la atención a la ciudadanía, y esto da también una medida del descontento de la ciudadanía.

Hemos advertido un significativo descenso, en cambio, en las relativas a educación y juventud, hay 700 menos. Especialmente nos sorprende porque no hay más que ver el gran número de familias que se han quedado sin plaza en las escuelas infantiles públicas y, sobre todo, el descrédito que tienen las instituciones entre los jóvenes y, por lo tanto, no entendemos muy bien este descenso.

Otra cosa que nos ha llamado poderosamente la atención, si los hemos mirado bien y no tenemos un error, es la inexistencia de reclamaciones en materia de construcción de infraestructuras, no hay ninguna. No sé si hemos visto mal los datos, pero desde luego no nos consta ninguna y creemos que no puede ser habida cuenta del descontento evidente en muchos barrios de nuestra ciudad. Entendemos que solo puede haber una disfunción en la clasificación o algo ha pasado ahí; no es posible que con la demanda vecinal que hay ahora mismo de bibliotecas o de servicios sociales o de, en fin, sobre todo en los nuevos desarrollos urbanos que hay mucha gente reclamando esto, que no haya ninguna reclamación o ninguna sugerencia en materia de infraestructuras.

También me resulta alarmante el notable incremento que experimentan las reclamaciones correspondientes a servicios sociales, con un 20 % sobre el total de las recibidas, que debe hacernos reflexionar y trabajar mejor en esta área. Mire, en el último informe de la Fundación Foessa se constata que la exclusión ha aumentado y afecta ya a medio millón de personas en nuestra Comunidad; estoy hablando efectivamente de la Comunidad completa, pero, bueno, es medio millón de personas. Yo me atrevería a señalar que el aumento de quejas en materia de servicios sociales se encuentra proporcionalmente relacionado con el incremento de los niveles de exclusión que acabo de mencionar y que no encuentran respuesta desde el área por lo que es necesario que se vuelquen ustedes en garantizar una adecuada atención en tiempo y forma a las personas más vulnerables. Así es que les animo a redoblar los esfuerzos en el marco del nuevo modelo de servicios sociales para que en el próximo informe las 400 reclamaciones de atención primaria que constan en este informe se reduzcan al máximo.

Respecto a los restantes ámbitos que destacan en cuanto al número de reclamaciones, no nos extrañan las materias en las que se centra la atención, que son: la falta de limpieza, los atropellos cometidos en materia de arbolado y zonas verdes, el sistema de recogida de residuos, el ruido, el SER, la ocupación indebida de la vía pública, el mal funcionamiento de Línea Madrid; y todas estas cosas son algo que padecemos en mayor medida todos y todas.

Por esta razón me gustaría preguntarles de qué van a servir estas quejas que se canalizan a través de este instrumento específico creado por el Ayuntamiento a tal efecto; esta es una pregunta directamente para la delegada, si me puede contestar.



En definitiva, en qué medida van a servir a la reflexión, una reflexión de mayor calado, sobre la gestión municipal; es decir, las quejas no solamente sirven para que se arregle esa queja concreta sino para hacer una reflexión, sobre todo, en aquellas áreas donde se están acumulando, como le decía, un mayor número de ellas.

Bueno, iba a poner un ejemplo pero me lo voy a saltar.

Decirles que el grado de satisfacción de un 6 sobre un total de 10 creo que no es demasiado ambicioso. Yo apunto esto de cara a una próxima evaluación de la carta de servicios, como hablaba al principio, creo que hay que revisarla en su totalidad, pero esto también me parece que es importante revisarlo.

Les decía que hablábamos ya en julio de la necesidad de tomar nota y actuar respecto a las señales de insatisfacción mostradas por los usuarios, y no es esta la comisión precisa para hablar aquí de las medidas que se van a poner en marcha y concretas desde cada una de las áreas, pero sí que me gustaba dejar aquí esta reflexión de que debe servir para precisamente hacer esta reflexión.

Y, luego, tres apuntes: el primero, sobre las reclamaciones no admitidas que se incrementan un 12 %; el segundo, sobre las contestadas fuera de plazo que lo hacen en un 69 %; y, por último...

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Ha terminado su tiempo.

Muchas gracias.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Muy bien.

Nada más y muchísimas gracias.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Tiene la palabra el Grupo Municipal VOX por tiempo de diez minutos.

El Concejala del Grupo Municipal VOX, **don Pedro Fernández Hernández:** Gracias, presidente.

Buenos días.

De los datos que se nos han dado, en el informe que se nos ha ofrecido, destaca el aumento de las reclamaciones según se ha dicho, si no me fallan los datos, en urbanismo más de un 44 %, deportes más de un 32 %, movilidad y transportes más de un 21 % y servicios sociales más del 20 %. Son incrementos bastante importantes desde el punto de vista porcentual.

A mí, más allá de los datos, lo que me interesa es conocer si se han analizado las causas y motivos por los cuales se han producido estos aumentos exponenciales en cada una de estas áreas, y especialmente las recomendaciones que se hayan podido realizar desde la dirección general, conforme a las competencias que tienen asignadas, destinadas a los servicios municipales para conseguir la mejora de las prestaciones que ofrece el Ayuntamiento.

Nada más. Gracias.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Tiene la palabra el Grupo Municipal Socialista.

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

Buenos días a todos y a todas.

Como siempre, queremos empezar felicitando y sobre todo dando las gracias al personal de la Dirección General de Calidad y Evaluación por el ingente trabajo que una vez más nos han aportado para esta comisión. Ruego por favor se lo hagan llegar a todos y a todas quienes forman parte de esta dirección general.

Y quería empezar recogiendo las primeras palabras casi que ha dicho la señora Higuera en su intervención porque sí creemos que es importante lo que ha venido a señalar, y es que, efectivamente, comentar hoy lo que ha ocurrido hace seis meses, bueno pues está bien como resumen, como visión global un poco de ciudad, pero es verdad que son seis meses ya los acontecidos desde las primeras quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, y parece que la reflexión que hoy venimos a hacer y el análisis vienen quizás un poco tarde.

Queríamos aportar, quizás, no sé si como solución o como apunte para cuando sea o para quien venga, que quizás esta comisión podría venir a reunirse en vez de dos veces quizá cuatro, por trimestres en vez de por semestres y podríamos aportar mucho más. Creo que podríamos incluso ayudar con estos informes trimestrales incluso al personal a la hora de elaborarlos y nosotros como miembros de la comisión podríamos tener una visión mucho más cercana de lo que está ocurriendo en el día a día de nuestra ciudad. Simplemente apuntar esto a la reflexión que hacía la señora Higuera y como sugerencia para quien la quiera recoger, si es que hay alguien que lo hace.

Entrando ya en el informe, ¿qué es lo más reseñable que encontramos para nosotros en este informe? Que en las sugerencias y reclamaciones generales medio ambiente y movilidad siguen encabezando mes tras mes, semestre tras semestre las quejas de la ciudadanía; nada más y nada menos que, como se apuntaba, el 55,5 % de todas las entradas del sistema van dirigidas a nuestro ilustre concejal señor Carabante, cuya nefasta gestión tiene un buen reflejo en los datos que hoy venimos a analizar.

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones tributarias, la recaudación, esto es el cobro de los impuestos y tasas municipales, encabeza las quejas de la ciudadanía de forma muy destacada, tan destacada que este problema ya ha saltado a los medios de comunicación y la respuesta de los responsables del caos generado ha sido echar la culpa al cambio de plataforma de gestión tributaria. Si a esto sumamos la atención al contribuyente, quizás la «desatención» al contribuyente, nos encontramos con que en materia tributaria solamente estas dos materias reúnen el 50 % de las entradas, como también se ha apuntado. Es decir, que la ciudadanía

no se queja de los impuestos ni de las tasas ni de si son altos o son bajos, sino de la forma de gestionarlos y de atender a sus problemas por parte de los responsables municipales. Si decíamos de lo primero que era directamente responsable el señor Carabante, de esta segunda pata son directamente responsables la señora Hidalgo y usted, señora Saavedra.

En cuanto a los datos globales, dejando a un lado los peculiares años que han sido: 2019, año electoral; 2020, la pandemia, es evidente que el número de sugerencias y reclamaciones de este primer semestre del año 2022 sigue la tendencia del 2021 y se sitúa encima de los correspondientes a los años 2016, 2017, 2018; es decir, que la ciudadanía se queja más ahora de lo que se quejaba en el mandato anterior, en otras palabras, que este Gobierno lo hace peor de lo que lo venía haciendo el Gobierno anterior.

Y lo hace peor en las sugerencias y reclamaciones, por ejemplo, tributarias que no dejan de crecer al menos desde el año 2015 que aparece en el informe, probablemente también desde antes.

Ya podemos apostar aquí que cuando tengamos los datos del segundo semestre —que, por cierto, se ha hablado que es la última comisión y deberíamos hacer una para poder cerrar el mandato—, decía que cuando tengamos los datos del segundo semestre de este ejercicio seguro que nos vamos a encontrar que los datos serán mucho más elevados que los de este, incremento de sugerencias y reclamaciones que se corresponden en su más inmensa mayoría a reclamaciones. Es verdad que la ciudadanía es poco proclive a sugerir y a felicitar, pero a la vista de la evolución de los últimos años cada vez se sugiere menos y se reclama más. Destacamos también aquí el incremento de las felicitaciones.

En cuanto a los canales de entrada es significativo el fuerte incremento del canal presencial, no se indican las causas aunque se han venido a apuntar hoy aquí, pero es evidente que mucho tiene que ver, creemos nosotros, con que la ciudadanía vuelve a presentarse en las oficinas para hacer sus gestiones y que ven que no solo no son atendidos adecuadamente y a los problemas que están dando los canales telemático y telefónico con las citas previas y otros fallos.

En cuanto a las sugerencias generales por materias. Bueno, también se ha comentado que están encabezadas por medio ambiente y movilidad, deporte, atención a la ciudadanía, vías, espacios públicos, servicios sociales, etcétera, etcétera. Submaterias medio ambiente, la limpieza urbana sigue copando el liderato, prueba de que la ciudadanía no termina de ver lo limpia y lustrosa que tenemos nuestra ciudad. Una lástima que la ciudadanía siga optando por preferir lo que ven sus ojos a lo que nos viene contando el Gobierno municipal que parece ser que tiene Madrid limpia, aunque los ciudadanos no lo estén viendo de esa manera.

En deporte el informe nos dice que el 80 % de las quejas se refieren al estado de mantenimiento de las instalaciones. Estamos otra vez ante el mismo dilema: ¿A quiénes creen ustedes, a lo que ven sus ojos o a lo que yo les digo? Porque parece ser que las

instalaciones están perfectamente mantenidas, pero no es lo que están percibiendo los ciudadanos cuando además en este presupuesto, en este proyecto de presupuesto del año 2023 bajan las inversiones un 17 %. Si las canastas están rotas o hay baches en las pistas es porque los ciudadanos se empeñan en verlos, cuando parece ser que estos baches y estas canastas rotas no existen.

Luego nos encontramos con atención a la ciudadanía, uno de sus departamentos, señora Saavedra. Solamente tenemos que ver las páginas 42 y 43 del informe para ver los datos de la evolución de los últimos años y se llega a la conclusión de que su partido, señora Saavedra, Ciudadanos el Partido de la Ciudadanía además de refundarse no haría mal tampoco en cambiarse el nombre, porque no hay antecedentes en este Ayuntamiento de una gestión tan nefasta y que haya generado en tan poco tiempo el caos en atención a la ciudadanía. Han aumentado las quejas sobre el teléfono 010, sobre atención presencial, sobre la atención al ciudadano y en otras dependencias municipales, en la página web, cita previa, Avisos Madrid. ¿Vamos a asumir alguna responsabilidad en este caos o como decíamos antes el problema es de los sistemas informáticos o la tienen los propios ciudadanos que quieren llegar a tanto como que el Ayuntamiento les atienda correctamente?

Pero vamos seguir con las áreas gestionadas por Ciudadanos:

Nuevo incremento sustancial en servicios sociales, página 45. Los incrementos más importantes son los de políticas de integración, centros municipales de mayores y servicios para la familia, infancia y adolescencia a los que podemos añadir nosotros atención a la dependencia, atención social primaria, es decir, todas aquellas en las que se concentran servicios sociales que suponen atención directa, personal y presencial a los usuarios. No tenemos nada más que decir sobre este tema.

Vamos a pasar a las tributarias, que ya hemos adelantado que su incremento sobre los demás años recogidos en este informe es sustancial, situándose las reclamaciones en el 85,5 %. Las causas las mencionan ustedes en el informe: problemas telemáticos, imposibilidad o demora en la atención a la cita previa, ausencia, dilación en el reparto del servicio de correos.

Bueno, estamos ante los mismos problemas de siempre: la nueva plataforma que se ha implementado no funciona, problemas con la cita previa, como decía, el servicio de correos. Ustedes cuando tuvieron que renovar el servicio de correos optaron por una rebaja en el contrato para obtener una empresa más barata y que Correos no entrase en el mismo. No sé si han descubierto ya que al final lo barato sale caro y más en un caso como este.

Vamos a terminar con una serie de preguntas sobre las sugerencias y reclamaciones tributarias: ¿Nos pueden decir por favor a quién se le ocurrió poner en funcionamiento una plataforma de gestión tributaria no suficientemente testada? ¿Alguien cayó en la cuenta de que el nuevo sistema informático tan complejo podría causar problemas y en consecuencia

habría que reforzar la atención al ciudadano con más medios técnicos y humanos? En resumen, la culpa y la responsabilidad de la nueva plataforma de gestión tributaria, ¿alguien va a responder por esta negligencia?

Y concluyo.

A la vista de este informe y de lo que nos queda por ver en el próximo semestre, que ya nos han ido preparando para ello, por cierto, es paradójico comprobar cómo según avanza su mandato y hacia el final del mismo ustedes no solo no han resuelto ninguno de los problemas heredados del anterior mandato, al que tanto les gusta aludir, sino que han generado nuevos y la ciudadanía les responde incrementando sus quejas y reclamaciones, la misma ciudadanía a la que ustedes cada vez atienden peor.

Muchísimas gracias.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Muy bien, muchas gracias.

¿Ciudadanos como Grupo Municipal va a tomar la palabra?

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:** Bueno, pues en relación a este informe de sugerencias y reclamaciones...

*(Observaciones de la señora Cera Brea).*

Claro, es como Gobierno; no, no, no, no, no procede, es verdad.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Los grupos municipales tienen derecho a tomar la palabra por el tiempo de diez minutos, todos los grupos municipales, sean parte del Gobierno o no, otra cosa es que los grupos que están en el Gobierno opten por no intervenir, pero es una opción.

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:** Bueno, puedo hacer referencia a las cuestiones que ha puesto de manifiesto con relación a Ciudadanos.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Tiene derecho a diez minutos de turno de palabra y puede usarlos o no según considere.

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, presidente.

Bueno, pues en estos diez minutos o menos voy a hacer referencia a las cuestiones que me ha planteado la señora Cera respecto a las áreas que gestiona Ciudadanos.

En primer lugar, respecto a la atención al ciudadano quiero señalar que el servicio de Línea Madrid gestiona 3 millones de atenciones, en el caso

del 010, y 2 millones de atenciones directas, y sin embargo el número de reclamaciones son 724 y 563. Evidentemente, no hay una correlación, sí que ha habido unos problemas de funcionamiento respecto a la entrada en vigor del nuevo contrato, pero era un problema que había respecto al convenio colectivo. Yo lo he señalado, el convenio colectivo depende del Estado y también hay un problema y bastante grave y, además aprovechando que usted está en el Gobierno de la nación se lo quiero poner de manifiesto, es que ninguna de las oficinas ni de los ministerios atienden con cita previa las citas previas que tienen, pues manejan unos intervalos de horas bastante extensos y esto también colapsa las oficinas de atención al ciudadano de acuerdo con los estudios que hemos hecho.

El mejor servicio de atención al ciudadano se presta en el Ayuntamiento de Madrid, es verdad que disponemos de 26 oficinas de atención al ciudadano, que disponemos de un servicio 010, pero también es cierto que la atención que se lleva por parte de los distintos servicios del Estado pues no es eficiente porque hay muchísimos casos, y también sobre todo personas mayores nos están refiriendo —y le puedo también sacar los porcentajes en cualquier momento— que no hay contestación por parte de la Administración del Estado y tenemos que resolverle los problemas desde el Ayuntamiento de Madrid, por eso las solicitudes de información que nos hacen las personas mayores de 65 años respecto a la Administración del Estado, que además no saben manejarse telemáticamente, las resolvemos desde el Ayuntamiento de Madrid y nos ponemos en contacto con el Estado y nos cuesta ponernos en contacto. Entonces, estamos prestando un servicio a todas las Administraciones. Además, estamos valorando la decisión de quitar la cita previa para determinados trámites y vamos a ser la primera Administración que vamos a tomar esta decisión.

Por eso quiero señalar que, bueno, hay una diferencia sustancial y que, bueno, se puede criticar si por parte del Estado que gestiona el Partido Socialista con Podemos se presta un buen servicio, pero es que aquí el servicio no es el adecuado, el servicio digamos que es totalmente caótico, de hecho, han tenido unos problemas garrafales con la gestión del ingreso mínimo vital, que ha sido su medida estrella, que también se ha hecho eco en las oficinas de atención al ciudadano. Yo no lo estoy mezclando porque sí ni por criticarles, no, no, no, es que ha sido y esto ha tenido su reflejo en las oficinas de atención al ciudadano. Si ustedes funcionaran mejor, probablemente también nosotros funcionaríamos mejor porque ustedes nos plantean muchísimos problemas al no coger el teléfono, al no tramitar adecuadamente sus sistemas de gestión: el ingreso mínimo vital no se tramita adecuadamente; y, además, quiero señalar que, vamos evidentemente a mejorar.

Respecto a las quejas, respecto al mantenimiento de los servicios deportivos o cualquier otro tipo de queja, pues tomamos nota de ello y evidentemente nos pondremos a solucionar el problema, pero hay que ver los datos en comparación con el año 2015, usted ha comparado los datos según le convenía.

Entonces, bueno, evidentemente lo que quiero señalar es que tanto en las áreas, y ha hecho referencia a las críticas de las áreas de Ciudadanos, hay submaterias que han subido, hay submaterias que han bajado y, evidentemente, también hay que comparar los datos respecto al 2015, no respecto al 2020, porque venimos de unos años de pandemia y, evidentemente, en la pandemia ha habido menos reclamaciones o bien reclamaciones respecto a determinadas submaterias específicas.

Muchas gracias.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Muy bien, muchas gracias.

¿El Grupo Municipal de Partido Popular quiere intervenir?

*(Negación del señor Fanjul Fernández-Pita).*

Muchas gracias.

Pues tendría la palabra por tiempo de diez minutos Más Madrid.

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

Bueno, quiero sumarme a los agradecimientos a todo el personal que dedica su tiempo no solo para realizar este informe sino en su día a día a sugerencias y reclamaciones. Enhorabuena por el trabajo que han desarrollado, sé que no es fácil, que son muchísimos datos. Y, por supuesto, a esas 70 unidades gestoras que suman la respuesta a las sugerencias y reclamaciones a tareas cotidianas que no tienen nada que ver y que sé que está, y se ve en el informe, que están haciendo un verdadero esfuerzo por ser cada vez más ágiles. Así que vaya nuestro agradecimiento por delante.

Ya enfocándonos en el informe, si tuviera que resaltar tres ideas me quedaría con el tema de medio ambiente. Aunque haya habido un descenso, estamos comparando en ese descenso periodos como Filomena o el covid. Nos tendríamos que, efectivamente, ir a datos del 2015 y yéndonos a eso datos 2015-2016 son penosos; con lo cual, con un nuevo contrato de limpieza estamos demostrando un fracaso absoluto de un contrato que ustedes han firmado nuevo; eso, en primer lugar.

En segundo lugar, con la gestión deportiva. El incremento que hay, desde luego, está mostrando que el sentir de la ciudadanía es de perplejidad, es de malestar respecto a la gestión deportiva y, desde luego, se tiene que notar.

Y, por supuesto, la atención a la ciudadanía, porque aquí sí que es la responsabilidad suya, señora Saavedra. No he visto y llevo mucho tiempo aquí, datos peores sobre estos servicios, con unos incrementos abrumadores donde ahora los visualizaremos con los datos concretos, pero está viviendo los peores momentos de la historia de atención a la ciudadanía, y eso está en su haber.

Ya entrando por materias o en materias y demás voy a empezar con medio ambiente. En medio ambiente, como han dicho, han descendido un 18 %.

Ahora, en limpiezas han tenido 2.396 en este semestre. Para que seamos capaces de contextualizar, para que seamos capaces de ver la dimensión de lo que estamos hablando, me voy a retomar al 2016, periodo de Carmena.

Borja Carabante no era el concejal como ahora de Gobierno, estaba en la Oposición, vertió las críticas más duras, pero muy duras sobre Carmena, sobre el Gobierno de Carmena, diciendo que «Madrid estaba —y son palabras suyas textuales— inundado de basura». ¿Saben cuántas tenían en ese semestre? 2.300. ¿Cuáles son las suyas? 2.396, datos muy similares, incluso un pelín superiores. Y a esto tenemos que añadir que en aquel entonces Manuela Carmena se comió con patatas un contrato de limpieza penoso, penoso que venía del Gobierno de Ana Botella que no podía cambiar porque estaba vigente.

Y ustedes han tenido la oportunidad de corregir todo lo que fuera posible y no lo han hecho y lo están demostrando en ese sentir. Y no lo han hecho además porque, por ejemplo, en ese contrato han dejado fuera 325 zonas interbloques que afectaban a 14 distritos o la diferencia de la inversión que se ha hecho en la zona sur y este respecto a la zona norte. Y todo eso se está sintiendo y eso que no estamos computando, que sí lo nombran en su informe, pero no sale en las grafiqitas, los que se han pasado y se han derivado de avisos, que son 2.364, una cifra también que es bastante elevada; por no hablar de redes que, por supuesto, no consta en sus informes.

Voy a pasar a movilidad. En movilidad, como bien ha dicho, el porcentaje más alto lo tiene el servicio de estacionamiento regulado y tenemos que ver cuál ha sido la gestión. Han incorporado una nueva zona, que es Puerta del Ángel, donde el sentir de la ciudadanía es contrario; de hecho, se están vandalizando los parquímetros. Y, en cambio, hay otras zonas, por ejemplo en Ciudad Lineal, en el barrio de la Concepción en San Juan Bautista, que están pidiendo y esperando como agua de mayo que les hagan la zona SER porque están rodeados como una isla de zona de estacionamiento regulado y ya sabemos lo que ocurre, cuando tienes una zona de estacionamiento regulado y al lado no, todo Dios va a aparcar ahí y la gente que vive ahí se come el coche con patatas; es decir, lo están poniendo donde la gente no lo quiere ni lo necesita y no lo ponen donde se está pidiendo; así es su gestión.

BiciMAD tiene que ver con movilidad, es verdad que no aparece directamente en este informe. Sí que como nombran los avisos tenemos que decir que el 8,3 de los usos de BiciMAD acaba en un aviso de avería o de mal funcionamiento. Y como usuaria le puedo decir que esto se puede multiplicar por quince, porque cuando tú vas y te encuentras una bici sin frenos, pinchada, en mal funcionamiento, no haces inmediatamente un aviso, lo haces cuando no consigues anclarla y entonces te va a seguir corriendo el dinero que te va a costar el uso de la bici, porque cuando una bici funciona mal te vas a la de al lado, te vas a la de al lado y pruebas hasta cinco bicis y a lo mejor te coges el autobús o te vas a otra base. Con lo cual, ese 8,3, que ya es alto, que ya es alto, se podría como digo multiplicar por quince.



En el tema de deportes, pues como se ha dicho antes, ustedes están todo el tiempo con Madrid Capital Mundial del Deporte, por primera vez tengo que recordar que es un título pagado, o sea comprado, no es que aporte mucho, pero podrían haberlo utilizado para que fuera en correspondencia y en consonancia con una gestión deportiva, que está claro que no han llevado a cabo como correspondería, y ahí tienen el nivel de reclamaciones. Tienen 3.500 reclamaciones, por encima de limpieza, tienen un 11,22 % de reclamaciones en deporte del total de las reclamaciones en todo el Ayuntamiento, que es una cifra bastante importante.

En su propio informe indican que tiene que ver con los accesos a las instalaciones deportivas y con los accesos a las piscinas. Y les recuerdo y es gestión de Ciudadanos que instauran e implantan ustedes y sin que pudieran convivir los dos sistemas, la compra de entradas *on-line*, les recuerdo que este verano para entrar en la piscina todo el mundo tenía que comprar la entrada a través de un móvil o a través de un ordenador, que hay brecha digital, que solo dejaron un 5 %, solo un 5 % para personas mayores, podían comprarlo en taquilla. Les recuerdo que la brecha digital no solo son personas mayores: personas con discapacidad, personas en situación de vulnerabilidad, no todo el mundo tiene conectividad, no todo el mundo tiene tarjeta de crédito como por ejemplo la población migrante, que en Lavapiés no sé la cantidad de reclamaciones que pusieron este verano. Y esto se está reflejando en su informe, que les debería hacer recapacitar sobre su gestión.

Incluso también hablan de las clases, y tengo que decirle que también es una tarea de Ciudadanos. Implantan el sistema de entradas abiertas, que hace que cada veinticuatro o cuarenta y ocho horas antes de ir a la clase tienes que estar reservando *on-line*, con lo cual, no me extraña que tengan ese nivel de quejas por el sistema de entradas. Que me parece muy bien que se apueste por las tecnologías, pero tiene que ser una implantación gradual, siempre contando con todo el mundo, no dando la espalda a nadie y, por supuesto, donde convivan los dos sistemas.

En infraestructuras, su propio informe indica un 85 % de las reclamaciones de deporte también tienen que ver con las infraestructuras. Les recuerdo que hay instalaciones que llevan toda la legislatura en obras: Triángulo de Oro, ahora que veo aquí Tetuán; El Quijote, en Moncloa; Ángel Nieto, en Vallecas. Instalaciones que no acaban con sus obras, instalaciones que aunque no estén en obras están en un estado penoso. En la legislatura anterior se hizo un gran esfuerzo por acondicionar instalaciones y ustedes se han volcado en los famosos *parking gym*, en remodelar instalaciones nuevas y quererles dar otro formato, pero aquellas que están funcionando mal no están haciendo el esfuerzo que deberían. Y en instalaciones deportivas básicas podrían darse una vuelta por Madrid para ver, como han dicho antes, todas las canastas que no tienen redes, porterías que tampoco tienen red o el estado lamentable en las que se encuentran muchas.

Voy a volver a atención a la ciudadanía, ya afinando los datos. Han tenido un incremento del 70 % en oficinas de atención a la ciudadanía.

*(Observaciones de la señora Saavedra Ibarro).*

Sí, lo dice su informe, un incremento de atención presencial de un 70 %. Es verdad que el covid nos pilló a todos a contrapié, es verdad que se han tenido que adaptar a ese formato, a que no hubiera atención presencial en esos momentos, pero ustedes no han sabido y no han podido ser capaces de adaptarse. No han impulsado sede electrónica como deberían, las oficinas han tenido ese nivel de reclamaciones porque la gente ha tenido que hacer mucha espera y mucha de esa gente que se ha quedado sin atender ha pasado a la atención telefónica, que también ha tenido un incremento del 27 %. Es un buen tirón de orejas a su gestión.

Les recuerdo que encima estamos hablando, como decía antes otro grupo político, del primer semestre. No quiero imaginar los datos de este segundo semestre, donde en el 010 han tenido un rechazo del 80 %, eso significa que de cada diez —una semana importante en periodo tributario, ¡olé!, la gente va a una oficina, se encuentra que a un mes y medio vista, hace cola, no consigue, llama al 010—, y de cada diez llamadas ocho son colgadas; esa es la realidad.

Y hace una semana nos dicen que ya están en un 50 %, ¡pues les podemos aplaudir!, pero eso significa que de cada dos llamadas una es rechazada. Esa es la situación que tiene el servicio de atención a la ciudadanía. No ha vivido, no ha vivido horas más bajas...

*(Observaciones de la señora Saavedra Ibarro).*

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Por favor, haga usted el favor de no interrumpir a la persona que está en el uso de la palabra.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** Si no, después lo corrige, pero son datos abrumadores del nivel de reclamación, del nivel de queja que está teniendo su servicio.

En servicios sociales igual, que si un refuerzo histórico..., pues ahí lo tienen, con un incremento del 20 %. No adaptan la plantilla a los niveles que deberían, están siempre aplaudiéndose con el nivel del porcentaje del plan de empleo temporal. Queremos plazas de estructura, las trabajadoras y los trabajadores sociales están más que quemados porque tienen una presión ante una demanda fortísima, no se llega a la altura. Siempre utiliza los datos de la legislatura anterior.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Han terminado sus diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María del Mar Barberán Parrado:** Les recuerdo que había una tasa de reposición y aquí lo dejo porque no tengo más minutos.

Gracias.



**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Muchas gracias.

Para terminar, cierra el compareciente que tiene aún dos minutos y treinta y dos segundos, Antonio María Relaño Sánchez.

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

Señor Presidente, quería preguntarle en calidad de qué habla ahora, de delegada del área, de portavoz de Ciudadanos, porque yo ya...

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:** De delegada del área.

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

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** No, no.

Ahora tiene la palabra Antonio María Relaño Sánchez que es el compareciente.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Natalia Cera Brea:** Como se va quitando y poniendo...

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:** No, voy a intervenir yo.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** ¡Ah!, que va a intervenir como Equipo de Gobierno...

*(Observaciones de la señora Cera Brea).*

Sí, sí. No, según el reglamento tiene derecho a intervenir como grupo municipal.

*(Observaciones de la señora Cera Brea).*

No, no, eso no lo especifica.

La delegada del área, si me permite, es miembro del grupo municipal, si no no podría ser delegada del área.

Muchas 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:** En primer lugar, voy rápido, respecto a que las comisiones de Sugerencias y Reclamaciones que se celebren trimestralmente.

Señora Cera, escuche, por favor.

*(Observaciones de la señora Cera Brea).*

Hay un acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 30 de junio de 2015 en el que se adopta la constitución de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y establece que se celebren semestralmente. Entonces, no habría ningún

problema en acordar vía Pleno, todos los grupos políticos por unanimidad que sea trimestralmente; sin ningún problema. Lo que te exige el Reglamento Orgánico del Pleno es que la presentación del informe se haga con carácter anual.

En segundo lugar, respecto a las sugerencias y reclamaciones voy a señalar en el tema del contrato de limpieza que ha dicho usted que ha sido una gestión nefasta. Pues mire, usted hacía referencia a que la señora Carmena se tuvo que comer con patatas los contratos de limpieza, creo que ha dicho eso exactamente, yo lo que le puedo decir es que la señora Carmena a lo que se dedicó es a comer patatas durante todo su mandato porque los contratos de limpieza, de acuerdo con la Ley de Contratos del Sector Público, o pueden resolverse o puede modificarse, y el número de reclamaciones en el año 2016 fueron 2.349, se ha olvidado de 49...

*(Observaciones de la señora Barberán Parrado).*

... porque quedan mejor los datos, y en el primer semestre de 2022 han sido de 2.396 las reclamaciones. Y, evidentemente, se está mejorando y se está bajando el número de reclamaciones en materia de limpieza, de hecho, es una de las materias que les guste o no tiene un descenso importante.

En el caso de BiciMAD pues es la materia de las reclamaciones imaginarias. Dicen: Es que la gente no hace reclamaciones porque como no ha contratado la bici, pero las ve tiradas...

*(Observaciones de la señora Barberán Parrado).*

Vamos a ver, usted tiene que hablar de datos y reclamaciones que se han presentado, no las reclamaciones que están en su imaginación o la bicicleta que ha visto usted tirada. Hay que ser un poco serios en una comisión.

En tercer lugar, respecto a deportes. ¿Qué quiere que le diga? ¿Usted dice que Madrid ha comprado el título de Capital Mundial del Deporte? Pero eso es una auténtica barbaridad, usted está señalando una cosa muy fea que yo creo que como concejal debería retirar y además está ofreciendo una imagen muy mala de Madrid. Se está trabajando y mucho por la práctica deportiva y por incentivar el deporte en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y se han introducido, además, tecnologías modernas; que esas tecnologías puedan en un momento puntual fallar, puede ser. Desde luego, vamos a revisar los datos y vamos a hacerlo de la mejor manera posible.

Pero sus obras, le quiero señalar —y que lo he mantenido además y lo he hablado con la delegada de Obras—, han sido nefastas, se han tenido que modificar muchísimos proyectos: el Mercado de Legazpi, que nos ha costado un congo, un congo, modificar el contrato, resolverlo, porque estaba el proyecto mal planteado; Plaza de la Cebada, también, que ha habido que replantear absolutamente todo. Si ha sido el dinero peor gastado; el dinero hay que gastarlo de manera productiva y para...

**El Vicepresidente y Presidente en funciones:** Ha agotado su tiempo, señora 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 Ibarrodo**: Y una pena con la atención al ciudadano, que también tengo.

**El Vicepresidente y Presidente en funciones**: Ha agotado su tiempo.

Muchas gracias.

Sustanciado el orden del día, se levanta la sesión.

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

\* \* \* \* \*

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