

# Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 29 de noviembre de 2023

Número 2.291

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2023/075), ordinaria  
celebrada el miércoles, 22 de noviembre de 2023

**Presidencia de D.ª Adriana Carlota Moscoso del Prado Hernández**

### SUMARIO

\* \* \* \*

Presidenta: doña Adriana Carlota Moscoso del Prado Hernández.

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 del Partido Popular: don Orlando Chacón Tabares, don Francisco de Borja Fanjul Fernández-Pita, doña Cayetana Hernández de la Riva, don José Antonio Martínez Páramo, don Juan Antonio Peña Ochoa y doña Inmaculada Sanz Otero.

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña María del Mar Barberán Parrado y doña Ana Carolina Elías Espinoza.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: doña Adriana Carlota Moscoso del Prado Hernández y doña Soledad Murillo de la Vega.

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

*\*Asiste telemáticamente mediante videoconferencia (artículo 70.5 del ROP).*

\* \* \* \*

Se abre la sesión a las trece horas y cincuenta y seis 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, constitutiva, celebrada el día 5 de julio de 2023 (001/2023/052).**  
Página ..... 3  
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Barberán Parrado, el Sr. Peña Ochoa y el Sr. Secretario.
- Punto 2.- Comparecencia de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2022.**  
Página ..... 3  
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Sanz Otero, la Sra. Pérez Brunete, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Barberán Parrado 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 2022, 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 ..... 8  
- Intervenciones del Sr. Secretario, la Sra. Presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Barberán Parrado y el Sr. Peña Ochoa.
- Punto 4.- Comparecencia de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2023.**  
Página ..... 9  
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Pérez Brunete, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega y la Sra. Elías Espinoza.
- Finaliza la sesión a las catorce horas y cincuenta minutos.  
Página ..... 12

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

**La presidenta:** Buenas tardes.

Vamos a dar comienzo a esta Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Bienvenidas, bienvenidos.

Paso a dar la palabra al señor secretario.

**El secretario general:** Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, se celebra una sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, concretamente la sesión 002/2023/075. Es ordinaria, prevista para hoy, miércoles, 22 de noviembre de 2023 y su hora a continuación de la Comisión Permanente Ordinaria del Pleno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, convocada a las doce horas y treinta minutos; lugar de celebración, el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa, número 4 de Madrid; sesión presencial sin perjuicio de que se ha podido poner en práctica la aplicación de lo dispuesto en el artículo 70.5 del Reglamento Orgánico del Pleno, lo que permite la asistencia en remoto del concejal Fernando Martínez Vidal.

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, constitutiva, celebrada el día 5 de julio de 2023 (001/2023/052).**

**La presidenta:** Muchas gracias, secretario.

Procedemos, por lo tanto, a la votación del punto número 1.

¿Grupo VOX?

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

**La presidenta:** ¿PSOE?

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** A favor.

**La presidenta:** ¿Más Madrid?

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

**La presidenta:** ¿Partido Popular?

El presidente del distrito de Barajas y concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Juan Antonio Peña Ochoa:** A favor.

**La presidenta:** Muchas gracias.

Vuelvo a dar la palabra al señor secretario.

**El secretario general:** Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, el acta queda aprobada por unanimidad y nos permite pasar al punto número 2.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, constitutiva, celebrada el día 5 de julio

de 2023 (001/2023/052), sin observación ni rectificación alguna).

**Punto 2.- Comparecencia de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2022.**

**La presidenta:** Muchas gracias, secretario.

Por favor, tiene la palabra la directora general de Transparencia y Calidad... Perdona, la señora delegada, perdona.

La primera teniente de alcalde, delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias y concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Inmaculada Sanz Otero:** Sí, nos vamos a distribuir el tiempo.

Buenos días a todos en esta primera sesión de esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Tal y como establece el Reglamento Orgánico del Pleno, hoy celebramos esta sesión ordinaria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en la que comparecemos para dar cuenta de los resultados de gestión de este sistema de sugerencias y reclamaciones correspondientes tanto al año 2022 como al primer trimestre del año 2023.

La directora general les presentará con detalle todos los datos correspondientes a estos periodos, pero en mi intervención sí quiero señalar algunos de los aspectos que entendemos que son los más destacados de los resultados de los trabajos que se han realizado para la promoción y para el impulso de este sistema de sugerencias y reclamaciones. Les daré algunos apuntes cuantitativos sobre estos resultados.

En el año 2022. A lo largo del pasado año se registraron 95.811 solicitudes de entrada en el sistema, lo que supuso un 5 % más que en el año 2021. El sistema derivó cerca de 60.000 solicitudes a las unidades gestoras, más del 91 % fueron contestadas antes de los dos meses que establece como plazo de respuesta la ordenanza. El tiempo medio de respuesta por las unidades gestoras quedó en 30,37 días naturales. El análisis histórico de este tiempo medio de respuesta, si nos vamos hasta el año 2015, muestra una clara tendencia decreciente en los plazos y la paulatina mejora en toda la agilidad del sistema. En el año 2015, el tiempo medio de respuesta era de 49 días y, como digo, en el año pasado fue de 30,37 días.

Respecto al informe del primer semestre de 2023. He de destacar que el número total de solicitudes que se incorporaron al sistema durante este primer semestre alcanzó una cantidad de 38.325, lo que supone un descenso más que notable del 18,01 % respecto al año 2022 y la previsión que tenemos, desde luego, es cerrar el año con una cifra muy inferior a las obtenidas, a las que ha habido en el año 2022.

En cuanto al sistema de funcionamiento de sugerencias y reclamaciones, quiero destacarles la puesta en marcha a inicios del año 2023 de una nueva aplicación de gestión y tramitación de estas sugerencias y reclamaciones que ha incluido mejoras importantes,

actualizaciones tecnológicas que nos permiten una tramitación más ágil, más sencilla para los gestores de esas sugerencias y reclamaciones distribuidos en todas y cada una de las áreas municipales; y, además, también nos ha permitido la incorporación de nuevos catálogos de materias, de submaterias, categorías y dependencias que nos posibilita un análisis más profundo y depurado de los datos, lo que entendemos que resulta de gran utilidad para la corrección de las incidencias que nos comunican los ciudadanos.

Dentro de este proyecto, y con el objetivo de impulsar y facilitar la comunicación y participación de los ciudadanos con el Ayuntamiento, se han reconfigurado los formularios de presentación de esas sugerencias y reclamaciones, habilitando entornos que entendemos que son más sencillos, más intuitivos para la presentación de esas solicitudes.

Y el segundo de los aspectos a los que se refiere este impulso de los trabajos de seguimiento y control de gestión de las sugerencias y reclamaciones lo que hace es establecer nuevas comunicaciones, avisos periódicos a las unidades gestoras sobre el tiempo de tramitación de esas sugerencias y reclamaciones y la necesidad también, asimismo, de dar respuesta lo más rápido posible a las solicitudes presentadas por la ciudadanía con ese sistema de avisos que se hace a las áreas y a los organismos dependientes.

En ese sentido, y como complemento de las comunicaciones indicadas, también se ha puesto a disposición de las unidades municipales instrumentos que les permiten diariamente realizar un seguimiento y un control de todas las solicitudes asignadas, el análisis de los motivos por los que se han presentado las reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía y también la mejora de la calidad de las respuestas.

Todo ello lo hacemos con el objetivo de cumplir con los compromisos que recoge la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, especialmente en lo que respecta a los tiempos de contestación, a la calidad de las respuestas y también a la valoración por la ciudadanía de este servicio.

Quiero aprovechar también en este sentido para anunciarles que nuevamente, y tras el correspondiente proceso de auditoría que se ha llevado a cabo de la Carta de Servicios de Sugerencia, Reclamaciones y Felicitaciones, se ha obtenido por parte del Ayuntamiento de Madrid la renovación de la certificación UNE 93200, acreditando el cumplimiento de los compromisos que se han establecido en ese sistema de sugerencias y reclamaciones.

Junto a todo ello, no quiero dejar de comentar también la importante labor desarrollada en los años 2022 y 2023 de supervisión, de soporte, de apoyo y de formación a los distintos gestores y validadores de este sistema en las unidades municipales, lo que nos va a seguir permitiendo mejorar los indicadores de percepción de la ciudadanía en los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, también en la resolución de incidencias comunicadas y en la puesta en marcha de las propuestas que nos hacen llegar.

Otro aspecto que quiero destacarle dentro de la mejora de este sistema de sugerencias y reclamaciones es el desarrollo durante este año 2024 de un proyecto

que nos va a permitir la incorporación de la tecnología de inteligencia artificial con combinación de técnicas de procesamiento de lenguaje natural, PLN, minería de datos y aprendizaje automático.

El propósito de este proyecto es la clasificación y la asignación automática de solicitudes con un porcentaje de acierto elevado y modulable que nos permita acelerar la tramitación y enfocar el trabajo de supervisión en la resolución de conflictos de competencias y también en el análisis de los datos y la calidad de la tramitación, pero no tanto en este primer proceso. Necesariamente se incluirá también el análisis de la calidad de las respuestas mediante el análisis de textos, la progresiva incorporación de modelos en función de los asuntos asociados a la tipificación de las distintas solicitudes.

Y, por último, destacar que la nueva aplicación va a suponer también el desarrollo de entornos más modernos, más intuitivos, más amigables para la ciudadanía en esos formularios de presentación en línea de las sugerencias y reclamaciones.

Finalizo mi intervención agradeciendo al equipo de sugerencias y reclamaciones la extraordinaria labor llevada a cabo durante estos años y la que estoy segura van a seguir realizando, desde luego, en este mandato, aportándonos datos que son indudablemente muy relevantes para conocer el estado real de nuestra ciudad, los servicios públicos que presta el Ayuntamiento y la opinión de los ciudadanos acerca de los mismos.

Muchas gracias.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete**: Buenos días. Muchas gracias.

Antes de empezar mi intervención sobre la *Memoria del año 2022*, quería decirles la documentación que les hemos incorporado, como empieza el mandato, en el grupo de Teams, al que todos tienen acceso, así como en las memorias, la aplicación de gestión y las carpetas digitales. Tenemos estos tres grupos.

En el grupo de Teams, la *Memoria anual* ya la tienen publicada, el informe semestral del 2023 también está publicado, todos los informes anuales de las unidades gestoras que se elaboran entre febrero y marzo del año siguiente están publicadas, por lo tanto, pueden consultar todas y cada una de ellas, así como la encuesta de satisfacción que comentaba la vicealcaldesa, la propia certificación de la carta de servicios que se acaba de obtener que también estaba comentando y los informes mensuales que se elevan a la Junta de Gobierno de las SyR generales y trimestrales de las SyR tributarias.

En cuanto a la *Memoria* entro a valorar, antes de dar los datos, el nuevo formato que tienen. Ustedes estaban acostumbrados a tener una memoria mucho más extensa con un resumen ejecutivo, en este caso hemos reducido la extensión, pero no el análisis. Nos hemos centrado en un análisis detallado de cada una de las partes que componen el sistema, el funcionamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones, estableciendo cuáles son cada una de

las entradas y las derivaciones que se hacen. Desde el punto de vista cuantitativo es mucho más específico y en cuanto a lo cualitativo lo que se hace es analizar los principales problemas planteados por la ciudadanía, las principales propuestas de las áreas y de las unidades gestoras, así como, sobre todo en materia tributaria, las propuestas planteadas por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones; en el supuesto de que quisieran conocer incidencias o alguna de las solicitudes concretas pueden consultarlas en las carpetas que les decía.

*(Se muestran diapositivas).*

Ahora ya, en cuanto a la entrada inicial del año 2022, la Subdirección General de Calidad y Evaluación realiza un análisis y una lectura de todas las solicitudes. En este año se recibieron 88.065 solicitudes, de las cuales 79.443 correspondieron con SyR generales y 8.622, el 10 %, fueron tributarias y una vez analizadas todas estas solicitudes pasamos a tener el total de las reales peticiones que hacen los ciudadanos porque en muchos casos, como ustedes saben, no se refieren a un solo asunto, sino que se refieren a varios asuntos; se hace una derivación y tenemos un total de 7.746 derivaciones múltiples, por lo tanto, ascendió el número total a 95.811, lo que supone un 5 % respecto al año anterior, por lo tanto, se mantiene principalmente la tendencia de años anteriores. De la entrada total de estas solicitudes en el sistema SyR cerca de las dos terceras partes, el 64 %, se incorpora a través de medios telemáticos, principalmente Internet, también en algún caso correo electrónico y el 28 % restante a través del teléfono 010.

La forma presencial se ha recuperado un 54 % respecto al año 2021, quedando actualmente en un 8 % porque, superados los inconvenientes de la pandemia, la gente vuelve a ir a las oficinas.

Respecto a las SyR generales, como decía, la entrada general ha sido, inicial, 79.433, de las cuales se han aumentado por peticiones múltiples hasta 87.189, de las cuales el servicio de sugerencias y reclamaciones cambió de procedimiento en 3.129 porque los ciudadanos en ocasiones se dirigen al Ayuntamiento pidiendo asuntos tributarios en las generales, en las generales tributarias o son peticiones de información...

**La presidenta:** Ha terminado el tiempo, señora directora. Vaya finalizando.

Gracias.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** ... y acabamos derivando 59.512 a las unidades gestoras, las principales materias: medioambiente, movilidad, transportes y multas.

¿Me lo puede restar de la siguiente?

**La presidenta:** Sí.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** Gracias.

En este caso, es destacable, sobre todo, que en materia de medio ambiente hubo una bajada del 12 % respecto al 2021, sobre todo porque los efectos de Filomena ya no estaban presentes durante el 2022; el tiempo de gestión es similar al del año 2021.

Y en cuanto a las tributarias, se mantuvo una tendencia durante todo el año con una cierta subida respecto al año 2021. Las principales materias: recaudación, atención al contribuyente, tasas y precios públicos. Y los tiempos de contestación se elevaron, en el caso de las tributarias SyR a 27 días, sin embargo, la contestación antes de los 20 días también se redujo.

Y en la siguiente intervención daré alguna explicación más sobre estos procedimientos.

Muchas gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias además por sus exposiciones.

Pasamos ahora a conocer la posición de los grupos. Comenzamos por el Grupo VOX por cinco minutos.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Sí, Buenos días.

Primero, muchas gracias a la Secretaría General porque no ando hoy muy bien, es un catarro derivado del cambio climático de estos días y la verdad es que gracias por poder asistir desde mi domicilio.

Si hubiera intervenciones en el Pleno, nos reservamos para el Pleno y, si no, felicitar a todo el personal municipal, también al área, a la vicealcaldesa, a la directora general y a todo el personal que atiende las solicitudes, las reclamaciones, las ideas, las sugerencias.

Felicitaciones creo que siempre en cualquier sitio público son pocas porque cuando las cosas están mal naturalmente prisa nos damos en acudir a los ayuntamientos, a los organismos oficiales a protestar, a reclamar, a llamar y cuando las cosas van bien normalmente la gente no se molesta en hacerlo y en felicitar. Pero yo sí quiero felicitar a todo el equipo que atiende, que a veces ese equipo, esas personas son las que al final dan la cara, son el Ayuntamiento para quien llama y atender, escuchar, saber a veces tener paciencia porque los vecinos a veces cuando llaman y se dirigen al Ayuntamiento no siempre están especialmente contentos en esa llamada; entonces, bueno, pues hay que tener paciencia, aguantar y escuchar.

Y luego fundamentalmente también que ninguna queja, sugerencia, reclamación, carta, correo que llegue al Ayuntamiento quede sin responder, sin contestación.

Y luego también lo importante que es gestionar esas llamadas, esas sugerencias para poderles dar solución.

A mí me parece que el Ayuntamiento de Madrid es ejemplar en general en la atención que se hace de los problemas de los ciudadanos y naturalmente nosotros estaremos siempre pendientes.

No nos cuesta nada felicitar cuando las cosas se hacen bien y si en algún momento hay alguna crítica, algo que creamos que no se está haciendo bien, pues también lo diremos con ánimo no de criticar por criticar, sino para que se pueda de alguna manera ayudar con nuestras ideas para solucionar los problemas y atender también mejor. A mí me parece que el sistema que se



dio en Madrid, me parece que fue en el año 1995, de Línea Madrid y posteriormente el 010, pues son instrumentos muy útiles para que el madrileño sepa que cualquier problema que tenga en torno a su domicilio con una llamada pueda empezar a solucionarlo.

Nada más y muchas gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias, señor Martínez Vidal. Esperamos que se recupere pronto.

Tiene la palabra a continuación la portavoz del Partido Socialista.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Perdón, se me había olvidado, que los partidos rápidamente cuando uno de los concejales ven que flaquea un poco rápidamente intentan que corra la lista, pero no va a ser todavía el caso.

Gracias.

(Risas).

**La presidenta:** Nos quedamos muy tranquilos, señor Martínez Vidal.

Tiene la palabra la portavoz del Grupo PSOE, el Grupo Socialista, la señora Murillo de la Vega.

Gracias.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** Muchas gracias, presidenta.

Buenas tardes a todos y a todas.

Bien, la primera objeción es que esta comisión, una comisión que es el pulso a la sociedad civil, a los madrileños y las madrileñas, se convoque sin un tiempo fijo sino cuando termine otra comisión, con lo cual, esta comisión está en un grado de importancia francamente distinto; o sea, esta comisión necesita tener una hora de comienzo y, por supuesto, en esa línea también que la documentación fuera enviada en procedimiento y forma. La documentación se ha enviado muy tarde. Se nos dijo que tendríamos acceso a las fichas unos días antes de la convocatoria de la comisión y la verdad es que han sido seis días. Esto me parece que no responde, precisamente, a uno de los términos que ha utilizado nuestra delegada, el concepto de transparencia.

El concepto de transparencia en una comisión de esta clase, de reclamaciones, es un concepto que tiene que ver con la rendición de cuentas; es decir, un ayuntamiento funciona o no funciona en relación con cómo es la satisfacción de los servicios públicos prestados.

Del informe de 2022, yo me preguntaba, ¿voy a hacer una valoración del informe de 2022 cuando es otro mandato e incluso tampoco están aquí las personas responsables? Estoy pensando, por ejemplo, en Vicealcaldía, que ha cambiado los cuadros técnicos, los cuadros ejecutivos y los cuadros políticos. ¿Qué sentido tiene hacer una valoración del tema?

Y, por otra parte, veía que era un informe muy exhaustivo, es decir, que los trabajadores y las

trabajadoras están absolutamente volcados en algo tan importante como son las reclamaciones porque hay reclamaciones, porque hay sugerencias, porque hay denegaciones y todo se motiva.

Por tanto, vaya desde aquí, como ha dicho mi anterior interviniente, nuestra felicitación a los trabajadores y las trabajadoras del Ayuntamiento que hacen posible que este informe sea al final un espejo además de lo que son las instituciones.

¿Por qué pienso que es un informe importante? Porque a partir de las reclamaciones y a partir de las sugerencias se diseñan políticas públicas, por eso creo que es un informe importante y por eso me parece clave que este informe haya tenido y tenga la documentación precisa con suficiente tiempo y entidad como para que se lea.

Pero, claro, cuando la comisión se convoca cuando termina otra comisión es evidente que es difícil hablar de que esta comisión tiene la importancia que tiene, ¿no? O sea, si la otra comisión... Yo he estado en comisiones de Hacienda que han durado más de lo previsto, es decir, que la otra comisión tiene su propia entidad. No se puede citar una comisión así.

Por lo tanto, mi primera demanda es que, dado el contenido de esta comisión, que son reclamaciones, pero también son sugerencias de buen funcionamiento, tenga una entidad dentro del grupo.

Tienen unos cuadros fantásticos, esa *Memoria anual 2022* —hay personas que sí se mantienen en sus puestos, pero lamentamos que otras personas incluso han cambiado de áreas—, tienen un cuadro donde muestran cuáles han sido las tendencias, o bien han aumentado o bien se han mantenido e incluso nuevas reclamaciones.

Y tienen además un estudio cualitativo —yo soy profesora de técnicas de investigación— y, evidentemente, ese estudio cualitativo en la primera parte te marca cuáles son los ejes de discurso que han sido sometidos al estudio de las opiniones y los testimonios están perfectamente hechos, lo que no sé es cómo después de esos ejes de discurso no hay unas conclusiones cualitativas en el sentido de cómo se puede mejorar un servicio o cuáles han sido los defectos del servicio público. No, no encuentro, es decir, no encuentro cómo ese estudio, que desde luego está pormenorizado en áreas, después tiene una reproducción exacta con los resultados. No, no lo veo, no lo veo.

Me llama la atención que además existan valoraciones políticas sobre el Equipo de Gobierno, y eso me parece importante porque está marcando la cultura política de la ciudadanía; es decir, que nos exigen como instituciones que nos comprometamos en servicios públicos eficientes y ellos van a ser el control de calidad del Ayuntamiento, el control de calidad de lo que implica esta forma de atender.

Tenemos una línea Madrid defectuosa; tenemos una falta de prestación de servicio; tenemos demoras en servicios sociales de dos meses, servicios sociales que atienden a población vulnerable; tenemos una dirección general de Transparencia donde se reciben escritos, de los cuales no tenemos constancia en

términos de cuáles son aquellos, no digo que ustedes planteen todos los escritos, pero cuáles son los ejes fundamentales de la reclamación; tenemos constantemente llamadas de atención sobre los centros deportivos, sobre los cambios de turno.

Es decir, está función pública, está empleo, está lo que significa la atención primero a las personas vulnerables y tenemos un tratamiento de recogida de residuos, de movilidad, tenemos un tratamiento permanente de lo que son unos servicios que atiendan la calidad de la ciudadanía. Bien, pues esto, esto ahora mismo...; o sea, no tenemos a continuación lo que yo echo en falta, qué van a hacer con lo que han sacado de aquí, cuáles son las modificaciones.

Gracias.

**La presidenta:** Ha finalizado su tiempo. Gracias, señora Murillo.

A continuación tiene la palabra por parte del Grupo Municipal Más Madrid, la señora Barberán Parrado.

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

Buenas tardes.

Bueno, yo quiero empezar agradeciendo el trabajo de funcionarios y funcionarias, tanto de la dirección general que ha hecho este informe, que trabaja en el día a día con sugerencias y reclamaciones, como con las unidades gestoras que están sumando el contestar a las reclamaciones a sus tareas cotidianas, que no es fácil. Sé que están haciendo un esfuerzo por reducir los tiempos de respuesta, y eso es importante de cara a la ciudadanía, pero también de cara a utilizar ese pulso para lo que es la planificación. Así que vaya por delante nuestro agradecimiento por el compromiso, por la dedicación y por ese trabajo que es arduo, difícil y complicado de manejar tantos datos.

Respecto a los datos, sí que es verdad que podemos decir —estoy remitiéndome al informe del 2022— que ha habido una subida en general del 5 % y que, por ejemplo, Medio Ambiente ha descendido y todo apuntaría a que en Medio Ambiente pues se está funcionando mejor.

A mí lo que me parece es que Medio Ambiente... Os he vendido el titular, pero ahora voy a la letra pequeña, y la letra pequeña lo que nos dice es que un tercio de las reclamaciones siguen yendo a Medio Ambiente. No sé cómo cada vez se encumbra más al señor Borja Carabante porque parece que la ciudadanía no detecta que funcione tan bien esta área. Desde luego, para mí es un tirón de orejas que casi el 30 %, solo por unas décimas, de todas las reclamaciones del Ayuntamiento vayan a esta área.

En concreto, voy a utilizar limpieza, ronda las 4.500 quejas y tenemos que tener en cuenta que han cambiado el contrato. Con un nuevo contrato, con una nueva inversión tenía que haber mejorado pero muchísimo la situación de la limpieza en la ciudad y parece que la gente de la calle no lo vive ni lo siente así porque por eso hay este número importante de reclamaciones.

En zonas verdes, seguimos con Medio Ambiente, en zonas verdes hay casi 4.000 reclamaciones, que es un número importante, y de arbolado 3.111. Para mí son muchísimas. El propio informe dice que parece que la ciudadanía está sensibilizada con este tema, me alegra que por lo menos vayan integrando y tomando conciencia de que, aunque haya gente que niegue el cambio climático, el cambio climático es una realidad y las zonas verdes, el vegetal y el arbolado son importantes para combatir el cambio climático. Lo cierto es que esa queja tiene que ver con sus políticas arborícolas y lo tengo que decir. Han metido cemento, cemento en alcorques donde hay árboles, esto por ejemplo lo hemos visto en Barajas y lo hemos visto en algún que otro barrio.

Esto es demencial, es asfixiar a los árboles. Hemos visto cómo no replantan en alcorques que permanecen vacíos durante años, hemos visto manifestaciones en la calle —hay hasta un *hashtag* #noalatala, el querer obviar esto es alucinante—, y hemos visto cómo han plantado y han plantado árboles en zonas que son descampados, sin riego alguno, que es abocar a la muerte a todo ese arbolado; pues ahí tienen a la población quejándose por sus políticas medioambientales.

Voy a ir con Línea Madrid. Con Línea Madrid hemos tenido las horas más bajas de Línea Madrid a lo largo de su historia, y he de decir que lo conozco bien, he trabajado en Línea Madrid. Han tenido incrementos, y les voy a hablar de porcentajes, que son incrementos y que son bestiales.

El 58 % de incremento en quejas de las oficinas de atención a la ciudadanía es bastante importante, y eso tiene que ver con la planificación que se hace a nivel político, con las decisiones que se toman también a nivel político y con una falta de recursos importante. Y eso supone que ese canal cuando colapsa, colapsa a otros canales, y vamos luego al 010, y vamos luego a Sede Electrónica.

El 010 ha tenido un incremento del 48 % y sede electrónica un incremento del 40 %.

Es decir, todos los canales de Línea Madrid han subido tremendamente y mucho tiene que ver con una decisión errónea que se tomó de implantar una nueva aplicación informática en donde, de repente, en un periodo impositivo ustedes montan una tormenta perfecta. Y la tormenta perfecta es: que saco a los agentes de las oficinas para que se vayan a formación, eso son ventanillas cerradas; que colapso el 010, que también está haciendo formación; que cambio el contrato, por lo tanto, tengo menos agentes; que la sede electrónica no está a la altura de lo que debería estar y pasa factura, además de los fallos que suponen en la aplicación. Esa es la situación y eso es una decisión política. Es de libro, no se puede hacer un cambio de una aplicación con el impuesto más grande y en pleno periodo ejecutivo. No me extraña que a ustedes les saltara esa bomba.

Voy a pasar a otra área, Deportes. Deportes tiene seis mil y pico reclamaciones. La mayoría tienen que ver con instalaciones deportivas y con los canales de accesibilidad. No sé cuántas veces lo he llevado a comisión incluso...

**La presidenta:** Ha terminado su tiempo, señora Barberán.

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Mar Barberán Parrado:** ..., he hablado de estos temas, siguen sin cambiarlo.

Muchas gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias a usted.

En Junta de Portavoces el Grupo Popular nos ha trasladado su intención de no intervenir.

*(Negación del señor Peña Ochoa).*

Muchas gracias.

Por lo tanto, tendríamos el cierre por parte de la señora directora general por el tiempo restante, hasta los quince minutos.

Cuando quiera.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** De acuerdo, muchas gracias.

Antes de seguir, yo también quiero hacer el agradecimiento, porque no he tenido antes tiempo, a todo el servicio porque la verdad es que se creen más allá de lo que pone en los textos y en los informes, se creen verdaderamente que es un servicio de rendición de cuentas, de transparencia y de mejora de los servicios públicos. Tenemos aquí al subdirector general de Calidad y Evaluación y a dos de las personas del servicio, el resto nos están viendo desde casa porque algunos teletrabajaban y otros están en la oficina porque el servicio no se puede dejar. Cada día tenemos cientos de solicitudes que tienen que ser asignadas, coordinadas, gestionadas, así como la realización de todos estos análisis e informes que son muy relevantes para nosotros, para el funcionamiento del sistema y creemos que para el funcionamiento de los servicios públicos.

En cuanto a algunas de las cuestiones que han planteado, yo solo le puedo responder respecto al sistema del servicio de sugerencias y reclamaciones. Intentaremos que toda la documentación esté siempre colgada tanto en el grupo de Teams como en las carpetas digitales con el tiempo suficiente para su análisis.

En segundo lugar, respecto al análisis cualitativo, lo que establece tanto el Reglamento del Pleno como lo que establece la Ley de Bases del Régimen Local, se hace un análisis cualitativo, pero son las unidades gestoras las que luego hacen esas propuestas de mejora de los propios servicios públicos, por eso el análisis está realizado de esa manera.

En lo que respecta a la Dirección General de Transparencia, sí que le puedo decir que todas y cada una de las solicitudes de acceso a información pública están publicadas tanto en el Portal de Transparencia, diciendo cuál es la solicitud que se ha presentado y cuál es el texto de la petición, como en Datos Abiertos; todas las denegatorias están publicadas, sí existe una relación de las que recibimos. Por lo tanto, sí que está publicado, tanto en el Portal de Datos Abiertos como en el Portal

de Transparencia por si lo quieren consultar o, si tienen cualquier duda, no duden en dirigirse a nosotros.

Respecto a limpieza y medio ambiente es cierto que son las más demandadas, también son los principales servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de Madrid. Pero sí que es cierto que en el año 2021 muchas de las submaterias presentaron unas bajadas importantes: limpieza urbana y equipamientos, 29 %; biodiversidad, 49 %; arbolado de alineación, 2 %; zonas verdes de titularidad municipal, 34 %; tratamiento y eliminación de residuos una bajada del 32 %. Por lo tanto, los datos, y en sintonía va el informe del año 2023, como vamos a ver ahora, se está mejorando mucho el servicio, sobre todo desde el fin de los contratos integrales, tal y como se indica en el informe.

Muchas gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias, señora directora.

Passaríamos al siguiente punto del orden del día, por lo tanto, paso la palabra al señor secretario.

**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 2022, 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:** La Junta de Portavoces ha acordado dar por leído el punto y someterlo directamente a votación.

**La presidenta:** Muchas gracias.

Procedemos, por lo tanto, a la votación directamente. Para ello, tiene la palabra el señor Martínez Vidal en nombre del Grupo VOX.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Es votación simplemente para elevarlo al Pleno, ¿verdad?

**La presidenta:** Sí.

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

**La presidenta:** Vale. Gracias.

¿Grupo Municipal Socialista?

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** Sí, a favor.

**La presidenta:** ¿Más Madrid?

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

**La presidenta:** ¿Partido Popular?



El presidente del distrito de Barajas y concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Juan Antonio Peña Ochoa**: A favor.

**El secretario general**: Por unanimidad.

**La presidenta**: Muy bien.

Pasaríamos al siguiente punto.

**El secretario general**: Muchas gracias, señora presidenta.

*(Se aprueba por unanimidad de los 11 miembros presentes.*

*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 2022, 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.- Comparecencia de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2023.**

**La presidenta**: Muchas gracias.

Tiene la palabra por diez minutos.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete**: Muchas gracias.

En este caso, pasamos a presentar el informe del primer semestre del año 2023, que incluye todas las reclamaciones presentadas desde el 1 de enero del 2023 hasta el 30 de junio del mismo año. El cierre de los datos fue en septiembre del 2023 porque, como saben, la ordenanza da un plazo de dos meses para la contestación a la ciudadanía y, por lo tanto, los datos se cierran en septiembre de ese mismo año.

Antes de entrar a valorar todos estos datos, hemos de destacar —y creemos que en el informe está reflejado, pero a lo mejor es necesario una mayor explicación—, lo ha comentado la vicealcaldesa, que con el cambio de la aplicación de gestión de PLTEA a SYRCI se cambiaron algunas materias, sobre todo en el ámbito tributario, para habilitar de una manera más eficiente y, sobre todo, para entender qué es lo que nos estaban pidiendo los ciudadanos, varias materias, submaterias y categorías de cara a esa mejor calificación y comprensión de la SyR de naturaleza tributaria, incluyendo, además, los ingresos públicos en concepto de precios públicos y las sanciones no tributarias en periodo ejecutivo.

*(Se proyectan unas diapositivas).*

Como pueden ver en la diapositiva, la entrada inicial, que se corresponde en el sistema sin ningún tipo de intervención por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones, fue de 34.735, lo que supone un descenso respecto a los dos años anteriores de un 18 % respecto al 2022 y del 2020 al 2022 hubo un descenso del 1 %.

En cuanto a la entrada total, una vez que se analizan las solicitudes por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones, se analizan las solicitudes múltiples, como comentaba en la anterior intervención, de las cuales se han obtenido solo de SyR generales 3.590, se añaden al total, teniendo un total de solicitudes para gestionar en el sistema de 38.325, lo que sigue suponiendo un descenso del 18 % respecto al año anterior.

En cuanto a la entrada neta, y aquí se hace una labor importante de supervisión y coordinación del sistema por parte del equipo, se realiza un análisis de cada una de las solicitudes y, como decía en un momento anterior, pasan a no admitirse aquellas que están tramitadas por otros procedimientos, aquellos conflictos de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento no tiene competencias, también en aquellos escritos en los que la competencia es de otra Administración pública o, sobre todo, cuando se trate de solicitudes reiteradas, que se dan en algunas ocasiones en horas o en días la misma solicitud, en ese caso no se admiten las solicitudes.

A veces el sistema permite que el servicio de sugerencias y reclamaciones conteste directamente a la ciudadanía o por la complejidad de las solicitudes que se plantean o porque abarca varias unidades gestoras o porque se considera que es necesario que el coordinador del sistema realice esa contestación. En total, supuso que, de los datos globales y del análisis de todas las solicitudes, la entrada neta fue de 33.819 solicitudes, lo que en términos porcentuales supone un 22 % de disminución respecto al primer semestre del año 2022.

Por tipo de canal, por canal de entrada, en los datos desagregados podemos comprobar que en SyR tributarias y generales más o menos el canal de entrada es el mismo. Sin embargo, deben destacarse dos aspectos: en primer lugar, que la presentación telemática en términos porcentuales es superior en las tributarias, un 66 % frente al 64 % de las generales y, en segundo lugar, que el canal telefónico presenta un mayor porcentaje de utilización para las SyR generales que para las tributarias, que solo alcanza el 23. Normalmente las SyR tributarias suelen ser más técnicas, son peticiones de información más complejas o incluso reclamaciones frente a autoliquidaciones que han de ser planteadas por la vía telemática o por vía presencial.

En SyR generales, entrando ya a descender a las SyR generales, vemos el esquema de tramitación que, como les decía, tuvo un total de entrada de 30.498 solicitudes, 3.590 fueron de carácter múltiple, por lo tanto, hubo una entrada total de 34.088; de las cuales, a 345 se las dio un cambio de procedimiento, no fueron admitidas 2.383 por los motivos mencionados

previamente y fueron contestadas directamente por el servicio de sugerencias y reclamaciones 48. Esto supone que las unidades gestoras tramitaron 29.634 solicitudes. De estas, 3.718 fueron derivadas por las unidades gestoras a Avisos Madrid; en aquellos supuestos en los que hay averías, incidencias o cualquier tipo de situación que puede resolverse de manera inmediata por parte de los servicios municipales se deriva al sistema de avisos; o cuando se solicita la intervención de los medios policiales para actuaciones concretas también se deriva al sistema de Policía Municipal. En este caso, se derivaron 3.718 a Avisos Madrid y 1.388 a Policía Municipal; por lo tanto, el total de solicitudes tramitadas fue de 24.528, lo que supone una disminución del 20 % con respecto al primer semestre del año 2022.

En cuanto a materias, durante el primer semestre del 2023, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificado entre la materia medio ambiente, con un 29,13 %; seguido de movilidad, transportes y multas, con el 20,5 % —lo que supone que estas dos materias en su conjunto abarcan casi el 50 %, el 49,18 %, de lo que se tramita en el sistema de sugerencias y reclamaciones—; le siguen con un número superior a 1.000 solicitudes deportes, atención a la ciudadanía, servicios sociales, vías y espacios públicos y cultura, y en todos los casos los valores van entre el 29,13 de la primera y el 4,10 de la última. Y los datos indican que en este primer semestre del año 2023 respecto al mismo periodo del 2022 se han producido descensos porcentuales muy significativos: en medio ambiente de un 25 %; en movilidad, transportes y multas del 34 %; en vías y espacios públicos del 35 %; en seguridad y emergencias del 22 % y en urbanismo del 39 %. Por lo tanto, se mantiene y parece que la proyección es que durante el año 2023 sigan esos descensos.

En cuanto a los tiempos medios de tramitación, los datos indican que durante este periodo las unidades gestoras contestaron dentro del plazo establecido el 97 % de las solicitudes que les fueron asignadas. El tiempo medio de este primer semestre del 2023 ha sido de 24 días naturales, lo que supone un descenso de 7 días naturales respecto al primer semestre del año 2022.

Y, por último, respecto a la variación porcentual, hemos de destacar que el incremento de las solicitudes que han sido contestadas antes de los 20 primeros días naturales con menos del 52 % supone un incremento de la eficacia y un descenso del tiempo con un aumento del 40 % frente al año 2022. Aquí hay que destacar el valor de las unidades gestoras de todas las áreas, los distritos que están contestando de una manera mucho más rápida, sobre todo con la coordinación del sistema de sugerencias y reclamaciones del personal que lo coordina.

Y en cuanto a las SyR tributarias, respecto a estas, no lo he podido decir en la intervención anterior, pero aprovecho para decirlo ahora, las SyR tributarias se coordinan, se tramitan y se gestionan íntegramente por el departamento de gestión tributaria, que está ubicado en la Subdirección General de Calidad y Evaluación, con la colaboración y con los informes de los distritos y las áreas, pero especialmente con la Agencia Tributaria de Madrid.

Tal y como se indicó anteriormente, el total de las SyR tributarias fue 4.237 durante este primer semestre, que es una cantidad superior a las 3.441 del año anterior. De esta cantidad inicial, 52 fueron cambiadas de procedimiento y al final quedaron 4.185, lo que supuso un incremento del 32 % respecto al semestre del año anterior.

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el expediente mayoritario, con un 88 %; seguidas de las peticiones de información —aquí la ciudadanía usa esta vía para solicitar información acerca de los procedimientos tributarios municipales— y sugerencias y felicitaciones, que fueron solo un 1 %.

Respecto a las materias, como les decía en un primer momento en la intervención, se cambió la clasificación para tener un verdadero sentido de lo que estaban solicitando los ciudadanos, ahora por tipos tributarios, por figuras impositivas. Y de los datos del primer semestre vemos cómo el principal es el IBI, en el año 2022 ocupó la sexta plaza y, sin embargo, este año ocupa el primer lugar con un 35 % de las solicitudes de carácter tributario; vemos en segundo lugar la recaudación ejecutiva, la atención al contribuyente y, por último, el impuesto de vehículos de tracción mecánica.

Y ya para finalizar, en cuanto a los tiempos de gestión y tramitación, el tiempo medio para el primer semestre ha sido de 24 días naturales, se mantiene más o menos en la línea que en el año anterior y los tiempos, como pueden verse en la figura, se mantienen estables los tiempos de contestación.

Muchas gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias, directora general.

Pasamos a conocer la posición de los grupos. A partir de ahora por el Grupo Municipal VOX, el señor Martínez Vidal.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Sí, gracias.

No vamos a intervenir.

**La presidenta:** Muchas gracias.

Por el Grupo Municipal Socialista, señora Murillo.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** Muchísimas gracias, directora, por su comparecencia, donde ha insistido mucho en los tiempos de gestión y tramitación y el descenso de los tiempos de contestación.

Con estas cifras yo, desde luego, lo que no termino de ver es... Menos mal que hay cuadros estadísticos donde nos hablan precisamente de dónde está el sentido de la reclamación. Si esto se cierra en septiembre de 2023 me parece que es un informe excesivamente reducido y excesivamente cuantitativo frente al informe de 2022.

Entonces, no termino de entender a qué nos llevan las cifras. Esas cifras no tienen una continuidad con respecto a las políticas públicas, porque tenemos un problema con el IBI. Evidentemente el IBI ha tenido

un cambio de sistema informático y sé que ese cambio de sistema informático influye muchísimo en la propia tramitación, y sabemos que medio ambiente, sabemos que transporte, sabemos que deportes, sabemos que atención ciudadana... Y a continuación, ¿qué se hace? Porque las reclamaciones, que solamente se plantee en términos cuantitativos y no se diga, bueno, pues evidentemente hemos tenido el PAC, por ejemplo, en los temas de la movilidad de los vehículos de tracción mecánica, el PAC que tiene que ver con la agricultura, es decir, las lógicas multas por la entrada de coches en Madrid Central. Es decir, con estas cifras...

(La señora Murillo de la Vega muestra documentos).

Y además me ha sorprendido muchísimo que sea tan escueto el informe, realmente me ha sorprendido mucho si lo comparo con el 2022. Y digo, bueno, no vamos al peso, evidentemente no vamos al peso pero estamos en septiembre del 2023, es decir, estamos prácticamente agotando el siguiente informe.

Yo no sé qué decirle, o sea, si no veo las fichas, me parece una estrategia fallida que se hable de cifras y de cifras y de cifras cuando estaría bien añadir el contenido, algún contenido o el más prioritario, el que más prevalencia tenga, el que más se repita sobre los asuntos que nos ocupan. Insisto, un ayuntamiento como cualquier institución está diseñando políticas públicas.

Menos mal que esto no se retransmite porque si no, lo de las multas, y los números y los números.

Yo me he leído la *Memoria*, de aquí he sacado bastantes más datos, aunque insisto que es muy complicado después trasladarlo aquí porque no tengo tampoco una comparativa, solamente lo que usted ha mencionado, descenso. Ha mencionado cinco veces descenso en la respuesta, pues, felicidades por el descenso en la respuesta.

No tengo más que decir. Gracias.

**La presidenta:** Gracias, señora Murillo.

A continuación por el Grupo Municipal Más Madrid la señora Espinoza.

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Ana Carolina Elías Espinoza:** Buenos días a todos y todas.

Quiero unirme al agradecimiento por el trabajo realizado al equipo de sugerencias y reclamaciones y a las unidades gestoras también.

Y pasando ya directamente al análisis de los datos por materia, me gustaría detenerme en algunas nada más, no en todas:

En vivienda, se observa que se experimenta una subida, y es muy llamativa, pues casi se triplica el número de sugerencias y reclamaciones respecto al primer semestre del año 2022, alcanzándose un valor al que no llegaba desde 2017. Bueno, el motivo podría ser el retraso en la convocatoria de las ayudas a la rehabilitación por motivo de las elecciones municipales. Pero, bueno, esto es una hipótesis y lanzo esta pregunta del motivo, de por qué se cree que hay este incremento.

Respecto a servicios sociales. Aquí me gustaría hacer una reflexión previa sobre esta materia porque quienes trabajan en servicios sociales saben que muchas veces los hogares que más necesitarían este tipo de servicios no tienen la capacidad o los conocimientos para hacer el proceso administrativo que requieren muchas de las ayudas ni tampoco para realizar reclamaciones o sugerencias, o sea, mucho menos, ¿no? Cuando una familia vulnerable está buscando la manera de poder pagar el alquiler al final de mes, no figura entre sus prioridades poner una reclamación por una atención mal recibida porque centra sus energías y sus fuerzas en ver cómo resuelve el poder llegar a fin de mes. Y a partir de esta reflexión, podemos explicar por qué tan solo un 6,39 % del número de solicitudes recibidas en 2023 corresponden a la materia de servicios sociales y no muchísimo más, tomando en cuenta o partiendo de las necesidades, de las grandes necesidades de la población en general.

Por tanto, debemos tener en cuenta que los datos que manejamos en estas memorias tienen sesgos de cumplimentación y cabría reflexionar cómo podemos garantizar que tengamos en consideración las opiniones y experiencias de los perfiles de población a los que se dirigen prioritariamente los servicios sociales por otros canales complementarios como, por ejemplo, encuestas de satisfacción o foros de usuarios, suelto ahí algunas ideas, porque, de lo contrario, este ejercicio de análisis seguirá siendo sesgado e incompleto.

Y si observamos la evolución desde 2015 del número de solicitudes por materias, se observa una tendencia clara en el aumento de solicitudes que, evidentemente, no es un indicador de buenos resultados en los ámbitos vinculados a las políticas sociales y educativas.

Y con relación a 2015, educación y juventud, tomando en cuenta, partiendo desde esa fecha, ha doblado el número de solicitudes recibidas y en servicios sociales ha aumentado en un tercio. Llama especialmente la atención el ámbito de educación y juventud educativo donde el incremento ha sido muy acusado con relación al año 2022, pasando de 300 solicitudes a 499.

Y, por último, por el poco tiempo que tenemos para hacer estos análisis y conversarlos acá, quiero pasar a la materia tributaria. Nos encontramos con que las reclamaciones derivadas del caos tributario han aumentado muy significativamente. Es un incremento del 32 % respecto del primer semestre del 2022, lo cual es preocupante porque es una muestra de la ineficiencia de este Gobierno que, por lo visto, también va en aumento.

El análisis por materias pone en evidencia que la primera causa de reclamación en las tributarias es la relativa al impuesto de bienes inmuebles, la del IBI, y lo que más nos preocupa de esto es el grave perjuicio que sufren los y las ciudadanas madrileñas, que reclaman la falta de información y los cargos duplicados. Y este es un problema que urge resolver porque el impacto de esto en la economía de las personas puede ser grave, ya que para poder recobrar ese dinero que se les ha cobrado de manera indebida por parte del Ayuntamiento se ven sujetos a largas

esperas que pueden llegar a un año o más cuando ese dinero podía resolver sus problemas de economía.

Y para finalizar, este Gobierno no puede hacer oídos sordos a lo que la ciudadanía reclama.

Gracias.

**La presidenta:** Muchas gracias, señora Espinoza.

Entiendo que el Grupo Popular renuncia también en esta ocasión.

*(Negación del señor Peña Ochoa).*

Muchas gracias.

Por lo tanto, volvería a dar la palabra a la señora directora general para el cierre por cinco minutos de este punto.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** Sí, muchas gracias.

Respecto al porqué del análisis cuantitativo de este informe, básicamente es por el acuerdo del Pleno de 17 de junio del 2011, en el que se indica que semestralmente se informará a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre la situación del sistema SyR con información cuantitativa de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía. Luego ya se hace ese análisis en la *Memoria anual*, que es lo que hemos hecho para el 2022 y haremos en el tiempo correspondiente para el 2023.

Además, le informo de que todos estos informes de años previos están publicados en el grupo de Teams y además se les publicará todos los trimestres el informe trimestral sobre SyR tributarias que se eleva a la Junta de Gobierno. Está publicado el de septiembre y se publicarán cada trimestre esos informes para que puedan tener esa valoración cualitativa sobre las sugerencias y reclamaciones. Este informe da, por lo tanto, cumplimiento a lo establecido en el Pleno.

En cuanto a las materias que planteáis, es cierto que en vivienda ha subido, no sé el porcentaje, un

300 %, pero, claro, de 11 reclamaciones a 31 puede que sea por la convocatoria de subvenciones.

En servicios sociales, según nos consta, sí que tienen encuestas de calidad de cada uno de los servicios sociales. Además, desde la dirección general se hace la encuesta anual sobre calidad de los servicios públicos y satisfacción de la ciudadanía y, por lo tanto, se entrará a valorar la calidad o la percepción ciudadana sobre los servicios sociales.

Y respecto a las tributarias, es cierto que el IBI ha mostrado, como puede verse en las dos memorias, un incremento precisamente por los problemas de la aplicación, pero, como también se dice en la *Memoria del año 2022*, están siendo solventados y, por lo tanto, esperamos que esos índices decaigan.

Creo que no me dejo nada por contestar. En cualquier caso, cualquier consulta que tengan la pueden dirigir a nosotros.

Muchas gracias.

**La presidenta:** Gracias, directora general.

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

\* \* \* \* \*

**La presidenta:** Hemos llegado al final del orden del día, por lo tanto, daríamos por concluida esta comisión.

Muchísimas gracias a todas y a todos.

Se levanta la sesión.

Gracias.

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