

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 18 de julio de 2024

Número 2.359

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2024/038), ordinaria,
celebrada el viernes, 12 de julio de 2024

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

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Adriana Carlota Moscoso del Prado Hernández.

Secretario de la comisión en funciones: don Javier Ordóñez Ramos.

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 José Antonio Martínez Páramo, don Juan Antonio Peña Ochoa, doña Inmaculada Sanz Otero, doña M.^a Cayetana Hernández de la Riva y doña Almudena Maíllo del Valle.

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña Ana Carolina Elías Espinoza.

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

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal.

* * * *

Se abre la sesión a las doce horas y treinta y un minutos.

Página 3
– Intervenciones de la Sra. presidenta y el Sr. secretario de la comisión en funciones.

ORDEN DEL DÍA

- Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2023 (002/2023/075).**
Página 3
- Intervenciones del Sr. secretario de la comisión en funciones, la Sra. presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.
 - Votación y aprobación de la propuesta.
- Punto 2.- Comparecencia de la Vicealcaldesa y de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2023.**
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. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.
- 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 2023, 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 9
- Intervenciones del Sr. secretario de la comisión en funciones, la Sra. presidenta, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.
- Finaliza la sesión a las trece horas y cinco minutos.
Página 9

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

La presidenta: Bueno, si les parece, comenzamos.

Buenas tardes ya a todas y a todos. Bienvenidos a esta Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Doy la palabra al señor secretario.

Gracias

El secretario de la comisión en funciones: Se trata de la sesión 001/2024/038, ordinaria, que celebramos hoy, viernes, 12 de julio de 2024, convocada a las doce horas y treinta minutos y a celebrar en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa, número 4; es una sesión presencial, sin perjuicio de las excepciones establecidas reglamentariamente.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2023 (002/2023/075).

El secretario de la comisión en funciones: El borrador del acta lo tienen todos ustedes, y si no hay ninguna observación se puede dar por aprobada.

(No se realiza ninguna observación).

La presidenta: Muy bien.

Vamos a proceder a solicitar el voto de los grupos municipales.

¿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 Ana Carolina Elías Espinoza:** 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: Se da, por lo tanto, por aprobada.

Señor secretario.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2023 (002/2023/075), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia de la Vicealcaldesa y de la Directora General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2023.

La presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra, por lo tanto, la vicealcaldesa por diez minutos.

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:** Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, celebramos hoy esta sesión ordinaria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y, antes de que la directora general entre en algunos detalles más, me gustaría enmarcar los datos de este ejercicio 2023, mencionar las grandes líneas que tenemos en él.

El sistema de sugerencias y reclamaciones es comunicación y es participación ciudadana; a través de él, los madrileños nos dicen cómo ven la ciudad, qué problemas encuentran, qué debemos mejorar en los distintos servicios municipales y, por lo tanto, para nosotros es un valiosísimo instrumento que nos permite escuchar a los vecinos, conocer sus preocupaciones y mejorar su calidad de vida.

Por eso, desde luego, quiero dar las gracias a todas las personas que trabajan en toda la cadena del sistema, dotándolo cada año de mayor agilidad y de mayor eficiencia. Esto puede parecer que es un saludo o un agradecimiento protocolario, pero les puedo asegurar que son muchas las personas y que es mucho el trabajo y el cariño que le ponen para que este sistema vaya mejorando año tras año.

Quiero destacar las importantes mejoras de la aplicación de sugerencias y reclamaciones que se han implantado en este año 2023 que han facilitado la gestión de solicitudes y mejorado la comunicación con los ciudadanos.

Otro hito de 2023 fue el comienzo también de los trabajos para incorporar la inteligencia artificial en el proceso de asignación y clasificación de las solicitudes. Hoy puedo avanzarles que esa implementación de tecnología está prevista para finales de este año, de este año 2024.

Las mejoras que hemos introducido han tenido su reflejo en la satisfacción de los usuarios del sistema; la encuesta de satisfacción de 2023 demuestra que los usuarios perciben una mayor utilidad del sistema que en 2022 y valoran positivamente el cambio de la plataforma de acceso: un 60 % recomendaría el sistema, cifra que sube por primera vez en tres años, y la fidelidad de los usuarios alcanza ya el 72 %.

No quiero dejar de mencionar que en 2023 el servicio de sugerencias y reclamaciones ha vuelto a renovar su certificación de calidad conforme a la norma UNE 93200 tras una auditoría verdaderamente exigente. Esta certificación externa del máximo nivel confirma que el Ayuntamiento de Madrid cumple con sus compromisos, tal y como se recoge en la *Carta de servicios* de nuestro sistema de sugerencias y reclamaciones.

Si hubiera que resumir los datos de 2023 en un titular, diría que los madrileños tuvieron menos motivos para reclamar a su Ayuntamiento. Como saben, el

sistema distingue entre las sugerencias y reclamaciones generales y las de carácter tributario: el año pasado las generales descendieron un 23 % respecto al año anterior, al 2022, pasando de 79.443 a 60.857 y, en cuanto a las tributarias, el descenso fue de un 18 %, pasando de 8.000 a 7.013.

Como ven, solo cabe una interpretación, y es que los ciudadanos perciben una mejor gestión en los servicios municipales.

Me parece importante señalar que este descenso se acumula sobre todo en las tres materias que suelen motivar un mayor número de interacciones con los ciudadanos, como es la movilidad, como es el medio ambiente y la atención a la ciudadanía. Se han registrado casi 9.000 entradas menos en estas tres categorías y creo que esto no es casualidad sino el resultado de decisiones tomadas por el Equipo de Gobierno.

Por una parte, el descenso de un 32 % de las entradas sobre movilidad entendemos que es atribuible a la consolidación del SER tras su extensión en el ejercicio 2022, también a la consolidación de las medidas contempladas en Madrid 360 y a las mejoras tecnológicas como el nuevo sistema de control de los parquímetros.

Las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el medio ambiente bajan un 13 % debido a que los vecinos ya perciben la mejoría en la limpieza tras la entrada en vigor de los nuevos contratos.

Respecto al descenso de las reclamaciones en atención a la ciudadanía, que es de un 33 %, se produce después de que el nuevo contrato del 010 nos haya permitido pasar de un 60 % a un 15 % de rechazo en las llamadas.

Por todo ello, como decía al inicio, quiero agradecer de nuevo al equipo de Sugerencias y Reclamaciones, a la Dirección General de Transparencia y Calidad, a todos los que contribuyen cada día a atender a los madrileños y a que el Ayuntamiento pueda prestar unos servicios que año tras año son de mayor calidad. Esto, desde luego, no hace otra cosa sino que impulsarnos para seguir mejorando estos servicios y, por supuesto, no nos conformamos con estas cifras de descenso sino que tenemos que seguir trabajando para reducirlas aún mucho más y que esas sugerencias y reclamaciones sean cada vez menores en nuestro Madrid, que al final creo que es el objetivo de todos.

Ángela.

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

¿Podéis poner la pantalla, por favor?

(Se proyectan unas diapositivas).

Antes de empezar la intervención para dar los principales datos de la memoria de 2013, quería comentarles a todos que, una vez tengamos esta comisión, vamos a publicar en abierto tanto la memoria como todos los informes de las unidades gestoras que, como bien decía la vicealcaldesa, no solo participa el equipo de la dirección general —hacen una labor maravillosa— sino todas y cada una de las unidades

gestoras de las direcciones generales que se preocupan por contestar y mejorar sus servicios. Todo ello viene reflejado en estos informes que se publicarán y que ustedes ya tienen disponibles en la carpeta de Teams desde hace nueve días.

Como les decía la vicealcaldesa, la entrada del año pasado, la entrada inicial, antes de ningún análisis, fue muy inferior a todos los registros que tenemos en la serie histórica, desde 2015 a 2023; la entrada inicial fue de 67.922, de las cuales 60.857 fueron generales y 7.065 tributarias, más o menos el reparto o el porcentaje de división entre las mismas se mantiene estable en los distintos años.

Una vez que entran en el sistema, se analizan las sugerencias, las reclamaciones que presenta la ciudadanía y se dividen en aquellas que tienen carácter múltiple. Por lo tanto, la entrada total fue el resultado que daba la vicealcaldesa, 74.898, y de nuevo los datos más bajos de toda la serie que tenemos.

La mayor parte de las solicitudes —como pueden ver en el gráfico— fueron presentadas a través de medios telemáticos, principalmente a través de la página madrid.es, el teléfono 010 fue el canal elegido para el 29 % de las solicitudes y apenas el 7 % lo presentaron de manera presencial.

Entrando ya en la SyR generales, el total fueron las 60.857, con las de carácter múltiple 67.833 y, una vez que se analizan desde el servicio de sugerencias y reclamaciones, se dan como no admitidas 4.371, ya sea porque son relativas a cuestiones que tienen procedimientos propios, porque tienen contenido reiterativo, porque carecen de datos suficientes para tramitarse o porque pueden tener carácter o contenido insultante. De toda esta entrada total, 92 fueron contestadas directamente por el servicio, normalmente por la complejidad que conllevan, y 345 fueron cambiadas de procedimiento; por lo tanto, remitimos a las unidades gestoras 60.049, de las cuales 7.747 fueron consideradas como avisos y por lo tanto fueron derivadas a este sistema, ya sea por incidencias en vía pública, por baches en las calzadas o cualquier tipo de incidencia concreta en materia de limpiezas, y 2.881 fueron derivadas al sistema de Policía Municipal. Por lo tanto, tramitaron 49.421, de nuevo una bajada del 18 % respecto a al año anterior.

En cuanto a las materias, bien decía la vicealcaldesa, las dos principales materias, medioambiente y movilidad, reciben casi el 50 % de las sugerencias y reclamaciones de todo el sistema, seguidas de deporte, atención a la ciudadanía, servicios sociales y cohesión, vías y espacios públicos, cultura, seguridad y emergencias, urbanismo. Y en las mismas, aquellas que superan las 1.000 solicitudes, se han mostrado fuertes retrocesos en el año 2023: medio ambiente cae un 13 %, movilidad un 32, atención a la ciudadanía un 33, vías y espacios públicos una bajada del 34, seguridad y emergencias un 26 y, finalmente, urbanismo un 31. Y, respecto a las subidas, destacamos solo cultura con el 26 % y en menor medida deportes con un 5 %.

En cuanto a la agilidad con la que funcionaron las unidades gestoras, de nuevo tenemos que felicitar a todos los participantes en el sistema porque se trabajó

con una notable agilidad, ya que el 93 % de las 49.400 solicitudes se resolvieron en plazo frente al 91 % del año anterior y se han bajado los tiempos a veintisiete días respecto a los treinta-treinta y siete del año anterior.

En esta diapositiva, que luego publicaremos, pueden ver también algunas bajadas, las principales bajadas de las submaterias, ya sean jardines y distritos, aquí destacamos el SER y el teléfono 010 con menos del 45 % de sugerencias y reclamaciones y el 010 con menos del 51 % respecto a 2022.

Y respecto a las SyR tributarias, como les decía, 7.013, suponen un 9 % menos respecto al año anterior.

Y por materias, para acabar, destacamos todas aquellas que se refieren al IBI, casi el 45 % de las reclamaciones que recibimos se refieren a la gestión del IBI, seguidamente de atención al contribuyente, la plusvalía, el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, el impuesto de vehículos de tracción mecánica, la recaudación ejecutiva o algunos problemas en sede electrónica que, como ven, van muy por detrás del impuesto de bienes inmuebles.

Y, en cuanto a los resultados de los plazos, también aquí tenemos una tramitación de veintiséis días. La agilidad es llamativa, de nuevo, en estas que son bastante más complejas, las SyR tributarias, el 90 % de las solicitudes fueron contestadas en plazo. Y vemos también en el análisis por tramos que nos indica que en el año 2023 se ha producido una significativa mejora en los tiempos de respuesta.

Muchas gracias.

La presidenta: Gracias, vicealcaldesa y directora general.

Pasamos a continuación a las intervenciones de los distintos grupos municipales, comenzando por el portavoz del Grupo Municipal VOX.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Gracias, presidenta.

Yo voy a ser muy breve.

Me hace gracia, de todos los datos y de todos los números que aparecen, que haya casi 1,5 % de madrileños que se molesten en llamar al Ayuntamiento o escribir al Ayuntamiento para dar las gracias porque les están cobrando unos impuestos —porque pone felicitaciones: 1,5 %—, pero, en fin, hay gente muy agradecida y hay que estar con ellos.

Yo voy a ser breve porque cuando un servicio funciona bien no hace falta dedicarle demasiado tiempo. Aquí estamos, en comisiones y plenos, para cuando un servicio no funciona bien hacer preguntas, llevar proposiciones, intentar ayudar a que las cosas mejoren, porque al final nos va en ello el interés de los madrileños, pero a mí me parece que este es un servicio que año tras año va funcionando bien, los datos son como son, bajan todas las llamadas.

Somos un país, con todas las virtudes que tenemos como españoles, que protestamos mucho por todo. Y, al final, es cierto que yo no creo que haya un

ayuntamiento como el de Madrid que tenga tantos y tan buenos servicios al ciudadano, pero, claro, nos hemos acostumbrado mal porque todos queremos, como hay tantos servicios, tener el polideportivo al lado de casa, el centro cultural, la biblioteca, todo, porque el barrio de al lado lo tiene, y vas a otras ciudades y es que ya quisieran tener la mitad de esos servicios que tenemos en Madrid.

Yo quiero empezar felicitando a todos los trabajadores que hacen posible que un servicio tan sensible como es el de atender las quejas y reclamaciones —recordemos, como hemos visto ahí en los datos, que casi un 90 % del total, 67.833, son quejas y reclamaciones— sea un servicio que funciona correctamente; que haya madrileños que se dirigen al Ayuntamiento porque consideran que un servicio no funciona bien parece lógico, pero molestarse en hacerlo para felicitar por algo es menos habitual y hay que reconocer que lo hacen más de dos mil personas.

Me parece importante destacar que el vecino siempre tiene contestación por parte del Ayuntamiento a un escrito, a una reclamación, aunque sea, como les ocurre a más de cuatro mil personas, para decirle que no se puede admitir por no ser competencia municipal u otros motivos, porque la peor imagen que podemos dar desde la Administración es aquella de llamar a un teléfono del Ayuntamiento o de una Administración cualquiera y que el teléfono suene y suene y que nadie te responda.

En 2023 se produce un 19 % menos de sugerencias y reclamaciones que en el año anterior. En general desciende, como hemos dicho, en todos los servicios pero, si nos fijamos, los temas que preocupan a los madrileños es que son recurrentes, se repiten año tras año; son medio ambiente, concretamente temas de limpieza, el 31 %, y la movilidad el 19 %, que suponen la mitad del total.

Esa insistencia de los ciudadanos con los mismos problemas es lo que debería hacernos reflexionar. Casi un 14 % de reclamaciones en deporte es lo que me llama la atención, porque me parece también que somos una ciudad con una red de instalaciones de centros deportivos municipales ejemplar, y que en general funcionan muy bien, que un verano haya alguna piscina que no se ha abierto porque está en obras o lo que sea, pero me parece que el servicio que el Ayuntamiento de Madrid da en deporte es un extraordinario servicio.

Está claro, y aquí viene la crítica aunque el Equipo de Gobierno no quiera verlo, que continuar con las políticas de prohibir, restringir y perseguir al vehículo privado y a los conductores que no pueden permitirse cambiar de coche...

(Observaciones de la señora Sanz Otero).

Sí, riéte.

... a pesar de pagar el impuesto de circulación y estar al día en la ITV de su vehículo le están complicando la vida a los madrileños. Y poco me parece que haya solo 10.000 conductores que se han molestado en escribir al Ayuntamiento para protestar por esta cuestión.

Por cierto, hay muchas solicitudes para que se construyan aparcamientos para residentes en diversos barrios, en Villaverde también, lo que indica que este Equipo de Gobierno, continuando con la política de la izquierda, ha prohibido circular, pero se le está olvidando darle alternativas. En los últimos cinco años no hay un programa de construcción de aparcamientos para residentes en Madrid, y esto es así.

Quitando esto, en general en todas las materias el número de reclamaciones disminuye, lo que viene a indicar que el Ayuntamiento está dando en general unos muy buenos servicios, y disminuye también el tiempo de respuesta, lo cual también es positivo. Pero vemos que la inseguridad, que en los últimos años va aumentando en las calles de Madrid, se refleja en las llamadas de los vecinos requiriendo mayor presencia de la Policía Municipal, cuerpo al que aprovechamos, como siempre, para reconocer su labor al servicio de todos los madrileños.

Y nada más.

Creo que el sistema de sugerencias y reclamaciones del que dispone el Ayuntamiento de Madrid es modélico. Felicito a los funcionarios y a los políticos también que con paciencia y entrega lo atienden día a día...

La presidenta: Vaya finalizando, por favor.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** ¿Perdón?

Es que no voy a ocupar el otro turno.

La presidenta: ¡Ah!, perdone.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Entonces ya termino pero si usted quiere yo intervengo...

(Rumores).

La presidenta: No, no hay otro.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Ah, que no hay otro.

(Rumores).

Pensaba que era cinco y cinco. Vale.

Para una vez que les felicito.

(Risas).

Termino.

Animo a los responsables políticos a resolver los problemas que los ciudadanos...

La presidenta: Es verdad, que hemos quedado en que no habría más intervenciones en el segundo punto.

Gracias.

Tiene la palabra la portavoz del Grupo Municipal Socialista.

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

Bien, me parece que hay que empezar, lógicamente, por felicitar a las unidades gestoras, a la dirección general, porque esto es un trabajo además continuado durante todo el año, y el detalle de los datos muestra que hay un interés absoluto por recoger reclamaciones y recoger sugerencias.

Yo voy a interpellar en el sentido de temas que nos preocupan. En Línea Madrid ha habido 6.447.030 personas que han requerido atención y, además, una de las cuestiones que tiene el Ayuntamiento, lo cual me parece fantástico, es que tienen un Twitter Línea Madrid y un *hashtag* Línea Madrid. Me sorprende que no contesten en el Twitter, por ejemplo, dado que hay personas que incluso muestran fotos para que Línea Madrid tenga constancia del tema. Y esto me sorprende y creo que se puede mejorar.

Piden, además, que el padrón en sede electrónica sea mucho más ágil. Yo no sé si ustedes saben, yo me sorprendí, que en Madrid, en nuestra ciudad, hay un tráfico de citas. Esto es tremendo, o sea, realmente no creo que sea imputable solamente a su gestión, en absoluto, pero que esto está sucediendo así es increíble.

Cambiar de domicilio lleva tres meses, es decir, que puede haber una respuesta ágil en cuanto a recepción de reclamaciones y quejas, pero luego hay dificultades para cambiar el domicilio, por ejemplo.

Por lo tanto, sí que ha dicho la vicealcaldesa que va a haber un refuerzo en lo que es la mejora del canal digital. Es cierto, una de las quejas fundamentales es el acceso a medios electrónicos, y ese acceso, por ejemplo, pongo un ejemplo: en música, cerámica y arte dramático la plataforma Atenea no funciona, y esto es algo que nos preocupa. Sé que el IBI se lleva el campeonato de quejas, que es algo en lo que estamos todos los que tenemos piso en Madrid obligados a tributar y entonces ahí la agilidad tiene que ser prácticamente un precepto de calidad.

Hay contradicciones y quiero mostrar las contradicciones. Se habla de participación ciudadana, que lo lleva la Dirección General de Participación Ciudadana, que incluye: Decide Madrid, presupuestos participativos, consultas preceptivas por grandes obras. ¿No les crea perplejidad que solo haya habido 18 solicitudes en el año 2023 y 40 en el año 2022? Es decir, ¿el Ayuntamiento no es un interlocutor de cara a poder recoger las opiniones de los vecinos porque eso les añade además un plus de legitimidad?

La Dirección General de Deportes atiende 800 entradas, por ejemplo, con respecto a las quejas sobre instalaciones. Y en ese sentido, el Ayuntamiento tomó decisiones centralizadas porque a veces se habla de distritos y otras veces se habla del Ayuntamiento como decisión centralizada. Por ejemplo, decidió que no hubiera atesoramiento de entradas para poder después disfrutar de las instalaciones y eso lo prohibió, prohibió la venta anticipada.

Me parece que es importante que pensemos también qué queda por hacer e incrementar el canal presencial, es decir, las oficinas de atención a la ciudadanía tienen que multiplicarse necesariamente y no estoy hablando de personas mayores, estoy hablando de personas en exclusión social o personas que no tienen un ordenador en su casa, que son

bastantes en Madrid. En el Plan de Calidad del Ayuntamiento se habla de simplificación administrativa, pues adelante, sobre todo adelante con la simplificación administrativa.

Ustedes dicen que disminuyen las quejas y las reclamaciones, a mí me llama la atención en el sentido, yo me haría la pregunta si estuviera ahí, ¿disminuyen porque doy una respuesta, no en el sentido de dar una respuesta en la tramitación, sino porque creen que van a solucionar el problema o no? Esa es una pregunta que yo me haría si estuviera ahí.

Es un hecho que las escuelas infantiles son insuficientes, ustedes lo saben, son un 38 % de personas que están demandando, ¿no les llama la atención esta cifra? Porque aquí los grupos hemos estado hablando de la cantidad de niños y niñas que quedan fuera de los campamentos de las escuelas infantiles.

La Agencia de Empleo tiene 65 expedientes. ¿No les llama la atención que alguien que vaya a la Agencia para el Empleo, que lo único que quiere es llegar y que le den una salida a su propio...? Esta cifra a mí me llamaría la atención porque ellos no van a poner ni una queja ni una reclamación porque están en búsqueda de empleo.

Lo mismo pasa con el Samur Social, 10 expedientes menos que el año pasado, no se congratulen, tienen ustedes a la gente del Samur en la puerta por unos problemas enormes de atención y calidad del servicio.

Lo mismo que pasa con las trabajadoras de igualdad, a igualdad le dedican cinco líneas, cinco líneas le dedican a igualdad, me parece que es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué lo digo? Porque igualdad es el antídoto con respecto a la violencia. Los servicios sociales tienen 850 expedientes, bien, pues hablemos también de los tiempos de espera. Una persona que va a servicios sociales no reclama, pero no reclama ni siquiera a la propia trabajadora social que agilice su intervención, no tiene esa capacidad.

Interróguense, porque es una forma de que la calidad del servicio realmente lo sea.

Gracias.

La presidenta: Gracias, portavoz.

Tiene para la portavoz del Grupo Municipal Más Madrid.

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

Por supuesto, me sumo a los agradecimientos por el trabajo que como siempre ha realizado el equipo de sugerencias y reclamaciones, así como a las unidades gestoras por el esfuerzo realizado para responder a las reclamaciones vinculadas a sus servicios. Sabemos lo complejo que es tratar esta cantidad enorme de datos y conocemos también la paciencia, el compromiso y la dedicación que demuestra a diario este equipo.

Los datos que nos ofrece esta memoria reflejan, es cierto, un descenso de las sugerencias y reclamaciones durante el año 2023. Sin embargo,

como voy a exponer a continuación, este descenso en muchos casos viene de la mano de una importante movilización ciudadana en reacción a la mala gestión de políticas municipales, como han sido el maltrato a las zonas verdes con la tala indiscriminada de árboles o la instalación de cantones de limpieza en distintos barrios, por poner algunos ejemplos.

Pero yendo por temáticas:

Limpieza de los espacios públicos abiertos. Un tercio de las quejas de toda la ciudad son por la falta de limpieza de las calles. Es un dato, por mucho que se vanaglorien en decir que se ha reducido, que debería darles vergüenza como Gobierno.

Recogida y tratamiento de residuos. En comparación con 2022, hubo casi 500 reclamaciones más durante el año 2023, es decir, un aumento del 14 %. Es sorprendente, dado que en 2022 se estaba haciendo el cambio de contenerización en toda la ciudad, algo que efectivamente puede incrementar notablemente el número de quejas. Pero, en este año que ese cambio ya debería de estar consolidado, las quejas no se han reducido sino que han aumentado.

Contaminación acústica, se han aumentado las quejas en un 9 % con respecto a 2022, fundamentalmente por el aumento de quejas a raíz de los festivales y macroconciertos. De hecho, el 78 % de las quejas totales de esta temática es por este motivo y evidencia por tanto su mala gestión de los macroconciertos.

Educación y juventud. En relación al ámbito educativo destacamos que este año se han quedado sin plaza de escuela infantil 11.400 familias solicitantes, un 15 % más que el año pasado porque el Gobierno del Partido Popular no ha sido capaz de incorporar ni una sola escuela de nueva construcción respecto a las que estaban abiertas el pasado inicio de curso, ni una escuela de nueva apertura en toda la ciudad. Se ofrecen el mismo número de plazas que el año pasado para este septiembre. No parece que ese alto porcentaje de quejas haya tenido ningún efecto sobre su orden de prioridades.

Y, tal como ya lo mencionó el Partido Socialista, el problema también de las reclamaciones por la falta de poder conciliar durante el verano, por las escasas plazas que ofrecen de campamentos, llegan aproximadamente a 38.000, cuando hay una demanda de casi 600.000 personas menores de 18 años de edad en la ciudad. Por lo tanto, evidencia que esto es insuficiente.

Servicios sociales, el principal problema es la demora en la concertación de citas, que pueden llegar a dos meses de espera para la primera cita, tres meses para la llamada de atención de zona y posiblemente otros tantos meses más de espera para acceder a un recurso específico. Y sabemos que la causa principal de este colapso la encontramos en que los trabajadores y trabajadoras sociales de atención social primaria en Madrid son apenas 794, lo que significa una ratio por titular para atender a 4.139 madrileños y madrileñas.

Este colapso en la atención por supuesto que trae agravamiento en las problemáticas de la familia, la infancia, violencia de género, etcétera.

Y, en relación con las políticas de igualdad, destacar que más de la mitad de las reclamaciones fueron sobre los recursos de la red municipal de atención integral a víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, principalmente por la atención recibida, y no nos sorprende este dato si tenemos en cuenta las mismas reivindicaciones de las trabajadoras de la red que soportan malas condiciones laborales y falta de recursos.

Y, bueno, respecto a las reclamaciones tributarias, como ya lo mencionaba la compañera del Partido Socialista, la deficiencia en la ejecución del contrato para la implantación del nuevo sistema de gestión de ingresos es lo que ha provocado por supuesto el aumento de las reclamaciones.

Y, bueno, como ya sabemos, el problema del IBI, que hay duplicación...

La presidenta: Vaya finalizando, señora portavoz.

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Ana Carolina Elías Espinoza:** ... de facturas, etcétera.

Gracias.

La presidenta: Gracias, señora portavoz.

A continuación, tiene la palabra el portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular.

El presidente del distrito de Barajas y concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Juan Antonio Peña Ochoa:** No voy a tomar la palabra.

Gracias.

La presidenta: Vale.

Muchas gracias.

Pues de nuevo y como cierre de este punto le doy la palabra a la señora vicealcaldesa.

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:** Gracias, señora presidenta.

Gracias a todos los portavoces, especialmente por el tono constructivo de todas las intervenciones que aquí hemos tenido en el día de hoy.

Comenzando por la intervención de VOX, agradecerle expresamente, desde luego, el reconocimiento que se ha hecho no al Equipo de Gobierno sino a los servicios municipales y yo creo que es, desde luego, de agradecer por todos.

Bueno, tenemos evidentes discrepancias en algunas materias, como puede ser la movilidad, pero yo creo que hay datos sobre la mesa que avalan la política que está llevando a cabo este Gobierno y en estos momentos lo que tenemos es una reducción del transporte privado y un incremento sustancial del transporte público debido también a que se están incrementando los medios con los que cuenta nuestra Empresa Municipal de Transportes. También Metro de Madrid, tenemos uno de los mejores metros del mundo, nunca me cansaré de repetirlo.

Y también discrepar en cuanto a la materia de seguridad en el sentido de que habla de un incremento de esos incidentes en materia de seguridad. La realidad de los datos nos demuestra que desde el año 2019 a este ejercicio se han reducido las infracciones penales en la ciudad de Madrid de una manera bastante sustancial, sobre todo en lo que tiene que ver con la criminalidad convencional. Es verdad que ha habido un incremento en todo lo que es la criminalidad *on-line*, por así decirlo, las ciberestafas y todas estas cuestiones, pero hay una reducción sustancial, como demuestran los datos, en la criminalidad convencional.

Bueno, respecto a la intervención del Partido Socialista y de Más Madrid, yo entiendo que tiene que ser difícil hacer su intervención hoy con los datos que están aquí sobre la mesa. Cuando estamos en el mínimo, mínimo de la serie histórica en cuanto a quejas y reclamaciones pues lógicamente hay que rascar mucho para tratar de buscar las cosas que no están funcionando bien o que están funcionando de peor manera y por supuesto que las hay, indudablemente si las cosas fueran perfectas pues no necesitaríamos estar aquí ninguno de nosotros para tratar de mejorarlas.

Pero creo que es de justicia reconocer que cuando estamos, insisto, en el mínimo histórico en cuanto a las quejas y reclamaciones y, además, eso es compatible con el hecho de que el 60 %, es decir, la cifra más alta, esté en estos momentos recomendando ese sistema de sugerencias y reclamaciones porque entiende que es útil, es decir, se compatibiliza el hecho de que haya menos sugerencias y reclamaciones con el hecho de que el sistema es eficiente y está siendo bien valorado, oye, creo que es algo que hay que reconocer y que es bueno reconocer porque así seremos todos más rigurosos.

No estamos de acuerdo, obviamente, en muchas de las cuestiones que han planteado.

En cuanto a la participación ciudadana, bueno, le podría dar alguna cifra simplemente de los presupuestos participativos en los que se han presentado muchísimos proyectos, más que en otras convocatorias; eso sí, lo vamos a hacer con rigor, con rigor y con viabilidad técnica. Lo que no se puede es dar falsas expectativas a las personas, lo que no se puede es aprobar miles de proyectos para que luego se queden en un cajón y termine la gente por no participar, porque les estamos tomando el pelo, eso no lo vamos a hacer.

(Observaciones de la señora Murillo de la Vega).

Indudablemente, creo que hay que ser muy rigurosos con la viabilidad técnica, con las competencias que nosotros tenemos.

Respecto a la intervención de Más Madrid, mire, creo que cuando uno hace una comparativa respecto a situaciones anteriores... Es que en el año 2019 el sistema de sugerencias y reclamaciones estaba en el máximo histórico, 115.000, es que se han reducido un 41 % las sugerencias y reclamaciones respecto al momento en el que gobernaban ustedes, un 41 %, creo que es una cifra bastante clara. También se ha reducido el tiempo medio de respuesta, como aquí se ha dicho, respecto a los años anteriores y, de hecho, es

el más bajo también de toda la serie histórica, salvo el año 2020 que, evidentemente, estaba completamente marcado por la pandemia, la resolución en 26,78 días cuando además estamos hablando de reclamaciones, muchas de ellas que son complejas de tramitar. Bueno, creo que las cifras hablan por sí solas.

Y ya si hablamos de temas concretos pues, mire, talas indiscriminadas, los 130.000 árboles que taló el Gobierno de Ahora Madrid.

Quejas de limpieza, sí, claro que hay quejas de limpieza y Madrid no está todo lo limpio que debería estar, lo decimos siempre, pero creo que también es de justicia reconocer que cuando las reclamaciones y las quejas bajan, cuando los índices que tienen los propios contratos están diciendo que está más limpia que estaba, cuando los ciudadanos lo están valorando mejor también en las encuestas de calidad de vida, bueno pues, oiga, son hechos y yo creo que ustedes se dan de bruces una y otra vez contra la realidad, no de lo que opinamos los gestores del Equipo de Gobierno municipal, sino con lo que opinan los ciudadanos de la ciudad de Madrid. Y, por lo tanto, la situación de la limpieza es indiscutiblemente mejor de lo que lo era, insisto, por los índices que tienen los propios contratos, por lo que opinan los ciudadanos y por lo que dicen nuestras encuestas de calidad de vida.

Bueno, escuelas infantiles, usted sabe que eso no es verdad, no hay 11.000 niños que se hayan quedado sin plazas, usted sabe que los sistemas hacen que para pedir, entre otras cosas, las becas infantiles hubiera que solicitar esa plaza, eso ya no es así, vamos a ver qué ocurre el año que viene. Evidentemente hay plazas en las escuelas de la Comunidad de Madrid, hay otros sistemas, hay becas infantiles, por lo tanto, creo que utilizar ese dato en bruto simplemente...

La presidenta: Se le ha acabado el tiempo, señora vicealcaldesa.

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.

Bueno, son muchas cosas concretas, hablaríamos de todo.

En todo caso, permítame simplemente volver a felicitar a los servicios, a la dirección general y a todas las personas que trabajan para que este sistema siga funcionando.

Muchas gracias.

La presidenta: Muchas gracias, vicealcaldesa.

Daríamos por cerrado este punto pasando al siguiente.

Señor secretario, cuando quiera.

(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 2023, 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 de la comisión en funciones: En Junta de Portavoces se ha acordado someter directamente este punto a votación sin intervenciones.

La presidenta: Sí, muchas gracias.

Así que pasamos a las votaciones directamente.

¿El portavoz del Grupo Municipal VOX?

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

La presidenta: ¿Grupo Socialista?

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

La presidenta: ¿Grupo Municipal Más Madrid?

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Ana Carolina Elías Espinoza:** 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: Muy bien.

Con esto daríamos por finalizada esta comisión.

(Se aprueba por unanimidad de los 10 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 2023, 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").

* * * * *

La presidenta: Muchísimas gracias a todas y a todos. Feliz verano.

(Finaliza la sesión a las trece horas y cinco minutos).