

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 9 de enero de 2025

Número 2.407

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2024/082), ordinaria,
celebrada el martes, 17 de diciembre de 2024

Presidencia: D.ª Cayetana Hernández de la Riva

SUMARIO

* * * *

Vicepresidenta primera y presidenta en funciones: doña Cayetana Hernández de la Riva.

Secretario: don Juan José Orquín Serrano, vicesecretario general del Pleno.

Concejales que asisten a la sesión como miembros de la comisión, titulares o suplentes y otros concejales que asisten e intervienen:

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: don Orlando Chacón Tabares, doña M.ª Cayetana Hernández de la Riva, don José Antonio Martínez Páramo, don Ángel Ramos Sánchez, don Carlos Segura Gutiérrez y doña Inmaculada Sanz Otero.

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña María del Mar Barberán Parrado.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: doña Soledad Murillo de la Vega y don Jorge Donaire Huertas.

* * * *

Se abre la sesión a las diecisiete horas y dieciséis minutos.

Página 3

ORDEN DEL DÍA

Punto 1. Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de julio de 2024 (001/2024/038).	
Página.....	3
– Intervenciones de la vicepresidenta primera y presidenta en funciones, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Barberán Parrado, el Sr. Chacón Tabares y el Sr. vicesecretario general.	
– Votación y aprobación del acta.	
Punto 2. Elección de Presidente de la Comisión.	
Página.....	3
– Intervenciones de la Sra. vicepresidenta primera y presidenta en funciones, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Barberán Parrado, el Sr. Chacón Tabares y el Sr. vicesecretario general.	
– Elección de presidente.	
Punto 3. 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 2024.	
Página.....	3
– Intervenciones de la Sra. vicepresidenta primera y presidenta en funciones, la Sra. Sanz Otero, la Sra. Pérez Brunete, la Sra. Murillo de la Vega y la Sra. Barberán Parrado.	
Finaliza la sesión a las diecisiete horas y cuarenta y tres minutos.	
Página	8

(Se abre la sesión a las diecisiete horas y dieciséis minutos).

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muy buenas tardes.

Damos comienzo a la última comisión del año de Sugerencias y Reclamaciones.

Señor secretario.

El vicesecretario general: Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, damos comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones en convocatoria relativa a la sesión 002/2024/082, con carácter de ordinaria, que se celebra hoy, martes, 17 de diciembre de 2024, a continuación de la Comisión de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias convocada para las dieciséis horas en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa, número 4; y cuyas características se corresponden con una sesión presencial sin perjuicio, en su caso, de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 70.5 del Reglamento Orgánico del Pleno si fuera procedente.

Pasamos a sustanciar el primer punto del orden del día.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de julio de 2024 (001/2024/038).

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias.

Pasamos a votación.

¿VOX? No hay nadie.

¿PSOE?

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

Gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: ¿Más Madrid?

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

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: ¿Partido Popular?

El presidente del distrito de Villaverde y concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Orlando Chacón Tabares:** A favor.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Señor secretario.

El vicesecretario general: Muchas gracias, señora presidenta.

Indicar que el punto siguiente, el punto número 2, relativo a la elección de presidente de la comisión, según acuerdo alcanzado en la Junta de Portavoces se da por leído y se puede someter directamente a votación.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de julio de 2024 (001/2024/038), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Elección de Presidente de la Comisión.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias, señor secretario.

Grupo VOX...

¿Grupo PSOE?

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

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: ¿Más Madrid?

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

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: ¿Partido Popular?

El presidente del distrito de Villaverde y concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Orlando Chacón Tabares:** A favor.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Señor secretario.

El vicesecretario general: Pues dictaminada favorablemente la propuesta, pasamos a sustanciar el punto número 3.

(Efectuada la elección para la presidencia, resulta elegido como presidente de la comisión, don Jorge Donaire Huertas, por unanimidad de los 9 miembros presentes.

El presidente elegido será nombrado por el presidente del Pleno, todo ello de conformidad con lo establecido en el art. 117 del Reglamento Orgánico del Pleno).

Punto 3.- 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 2024.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchísimas gracias.

El primer debate lo van a sustanciar tanto la directora como la vicealcaldesa.

Comienza la vicealcaldesa, doña Inmaculada Sanz.

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. Gracias, señora presidenta.

Celebramos efectivamente hoy esta sesión y, antes de ceder la palabra a la directora general, me gustaría enmarcar los datos más importantes correspondientes al primer semestre de 2024 y

destacar algunas cuestiones relevantes que reflejan el estado actual del sistema.

Me gustaría empezar subrayando que creo que todos deberíamos estar orgullosos del sistema de sugerencias y reclamaciones con el que cuenta hoy la ciudad de Madrid. La verdad es que no existe otro con la misma calidad y no solo eso, sino que desde el Ayuntamiento, lógicamente, seguimos teniendo la voluntad y el compromiso de seguir mejorándolo. Esa voluntad parte del convencimiento de que las sugerencias y las reclamaciones son el canal por el que nos llega la voz de los vecinos y, por tanto, la vía por la que los ciudadanos participan en mejorar los servicios de la ciudad y este sistema es por lo tanto una gran herramienta de participación democrática.

Por eso es tan importante seguir introduciendo todas las mejoras que nos proporciona la tecnología, de modo que nos permita incidir en los factores clave: la calidad de los datos recabados, su análisis y también la respuesta que damos a los usuarios del sistema.

Ya el año pasado implantamos una nueva aplicación de gestión, Sirci, y en 2024 hemos continuado introduciendo mejoras, pero quiero destacar por encima de todas ellas el uso de mecanismos automáticos de clasificación y asignación basados en inteligencia artificial. De hecho, el sistema de sugerencias y reclamaciones se ha convertido en el primer servicio municipal que implanta la inteligencia artificial al servicio de la gestión y de la ciudadanía.

El algoritmo que se ha creado nos ha permitido alcanzar un porcentaje de acierto en la asignación cercano al 80 %. Esto ha tenido un impacto directo en la reducción de los tiempos de tramitación y en la precisión con la que se gestionan las solicitudes. Y, por supuesto, no nos vamos a detener aquí, estamos desarrollando nuevos proyectos que nos van a permitir ofrecer respuestas más rápidas, más completas, más personalizadas a los ciudadanos y siempre, lógicamente, supervisadas por los gestores. Este desarrollo supone un paso importante hacia una Administración que sea más ágil, eficiente y centrada en las necesidades de los vecinos.

Si pasamos a los datos relativos al primer trimestre de 2024, solo puedo repetir lo que ya dije en la comisión de julio: los madrileños tienen cada vez menos motivos para quejarse de su Ayuntamiento. En comparación con el mismo periodo del año pasado, las solicitudes generales han descendido un 12 %, pasando de 34.735 a 30.626, mientras que las tributarias han registrado un descenso aún más significativo, del 32 %, al pasar de 4.187 a 2.858.

Creo que son datos positivos que se suman a los de 2023, que ya eran muy buenos y ya estaban en un descenso pronunciado, pero es que además los datos son todavía mejores cuando observamos que los descensos más acusados se dan en las materias que más reclamaciones habían acumulado en la serie histórica, por ejemplo, la atención a la ciudadanía, con una bajada del 28 %; vías y espacios públicos, donde se han reducido un 23 %; medio ambiente, con una disminución del 6 %; movilidad, con un descenso del 5 %.

Estos resultados creemos que no son casuales, responden a la mejora continua de los servicios municipales clave, como la limpieza, la atención al ciudadano, la gestión de la movilidad, que los vecinos perciben de la ciudad de Madrid.

Un dato que merece especial atención es el incremento de las felicitaciones recibidas, que ya representan el 5 % del total de las entradas. Este aumento nos indica que cada vez más ciudadanos valoran positivamente los servicios municipales, pero también nos aporta información extraordinariamente valiosa para identificar buenas prácticas de algunos de los servicios que se puedan extender a otros ámbitos de la Administración; por lo tanto, no son únicamente un reconocimiento a esos servicios, sino también una herramienta para aprender y para seguir mejorando.

No quiero concluir sin felicitar a la directora general, a todo el equipo de sugerencias y reclamaciones que con tanto cariño, con tanto esmero trabajan en todo este ámbito, a las unidades gestoras, que son imprescindibles para realizar esta labor. Y su esfuerzo constante nos está permitiendo no solo mantener este sistema como una herramienta eficaz, sino convertirlo en un ejemplo de cómo la innovación y cómo la participación ciudadana pueden transformar la gestión municipal; así que, gracias a su trabajo tenemos una ciudad que es más participativa, un ayuntamiento que es más eficiente y cercano a las necesidades de los madrileños, pero, lógicamente, todavía nos queda mucho margen de mejora y ese es el reto que tenemos todos para los siguientes ejercicios.

Muchas gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Señora Pérez.

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

Voy a dar algunos datos más concretos del informe que les hemos remitido.

Pueden ver las diapositivas en pantalla.

(Se proyectan unas diapositivas).

Como decía la vicealcaldesa, este primer semestre del año 2024 se han recibido 30.626 sugerencias y reclamaciones, todo ello sin hacer ningún análisis, es la entrada bruta en el sistema, de las cuales, 27.768 son generales y 2.858 tributarias; ello supone un 11,83 % menos que en el mismo periodo del año anterior y, además, como pueden ver en la gráfica, es el dato más bajo de toda la serie histórica que tenemos desde el año 2015. El 90,67 % de estas son generales y el 9,33 % son tributarias.

Una vez que se hace el análisis general por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones, se analizan aquellas que son múltiples. Tenemos un total de 33.582, con ese descenso que mencionaba la vicealcaldesa del 12,38 %, de las cuales, 30.728 son generales y 2.858 tributarias; de nuevo, la cifra más baja de toda la serie histórica.

Una vez analizadas por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones aquellas que se refieren a sugerencias reiterativas, aquellas que son

reclamaciones que tienen una vía concreta de participación, porque es un trámite de interesado propio o que no tienen cabida en el sistema, hacen un total de 30.788, es lo que llamamos entrada neta, que supone un descenso del 8,96 % respecto al año anterior; y de nuevo en las generales es la cifra más baja de toda la serie histórica, y en el caso de las tributarias está rondando lo que se recibía en el año 2017-2018. Como ven la serie es mucho más plana en materia de tributarias.

Por tipo de canal, principalmente se recibe por canal telemático el 61,52 % Internet y 2,23 % correo electrónico, lo que supone un 63,75 %; a través del 010 recibimos más del 26 %, el 26,18 %; presencial un 8,97 %, volvemos a cifras anteriores a la pandemia más o menos de presencial; luego 0,06 % de correo postal y 1,05 % derivado de otros sistemas.

Ya entrando en concreto en las generales tenemos como decíamos 27.768. Ha habido 2.956 múltiples, ello supone que más del 10 % de todas las que recibimos son sugerencias, reclamaciones o felicitaciones múltiples. Una vez analizadas, el servicio ha inadmitido 1.385 y ha contestado 32, o por su complejidad o porque abarca varias áreas o porque es necesario que intervenga la coordinación del sistema se han contestado 32, derivadas a las unidades gestoras 27.930; las unidades gestoras posteriormente deciden si remiten al sistema de avisos, ha habido 3.578, o al sistema de Policía Municipal, 1.269, lo que supone un descenso respecto al mismo periodo del año anterior del 5,89 %, y al final 23.083 han sido las que han tramitado.

Como bien decía la vicealcaldesa, las principales materias: medio ambiente, movilidad, deportes y servicios sociales, en todas ellas se produce una bajada respecto al año anterior en materias que engloban estos campos principales que se pueden rellenar por parte de la ciudadanía.

Entre medio ambiente y movilidad suponen casi el 50 % de todas las recibidas. Y luego ya en submaterias les voy a mencionar las cuatro principales que son: instalaciones deportivas municipales, jardines de distrito y arbolado, recogida de residuos y limpieza urbana que acumulan respectivamente el 14,78 %, el 10,69 %, el 8,35 % y el 6,25 %. Estas cuatro principales submaterias del sistema han recibido menos que en todas las categorías que en el año anterior, salvo la de instalaciones municipales, que más o menos permanece estable. Y aquí hemos hecho un esfuerzo, en este informe, de hacer un análisis cualitativo que ustedes han podido ver, en el cual se analizan las causas por las que los ciudadanos se quejan de las principales submaterias.

En el caso de las instalaciones deportivas, que como digo, permanece estable, respecto a periodos anteriores: deficiencias en el mantenimiento de las instalaciones, cancelación de clases y actividades, los cierres puntuales, por ejemplo, la piscina de Peñuelas en el primer semestre, fueron algunas de las principales quejas recibidas.

En el caso de jardines de distrito y arbolado, cuyo retroceso ha sido del 37,87 %, aquí sigue habiendo quejas por limpieza, poda, riego, tala o a veces por la

falta de profesionalidad del mantenimiento de las zonas verdes. Pero, como les digo, ha bajado sustancialmente.

En recogida de residuos ha habido un pequeño aumento, principalmente derivado, y esta es una queja recurrente pero que es difícil de mejorar, y es por el no retorno exactamente de los cubos a los portales donde han sido vaciados.

Y, por último, la de limpieza urbana que ha tenido un retroceso del 39,77 %. Y aquí las principales reclamaciones son referidas a las molestias ocasionadas a la ciudadanía por los vehículos o por la propia ejecución de las tareas.

En cuanto a los tiempos de terminación este semestre se cierra con veintiocho días naturales. Como ven en la gráfica, en los últimos cinco años tiende ya a la estabilidad; son más o menos cuatro días más que el año anterior, pero más o menos va oscilando entre cuatro y cinco días en los últimos años.

Y entrando ya en las SyR tributarias, les decía, ha habido una bajada considerable, un 31,74 %, respecto al primer semestre de 2023. Y ahora la instalación de la nueva plataforma de gestión y, sobre todo, todos los avisos publicados en el portal institucional, todo ello ha mejorado considerablemente la gestión en materia tributaria y, por lo tanto, ha habido muchas menos quejas.

De todas estas que recibimos hay que destacar que hay un 7,21 % que son peticiones de información, se usa bastante esta vía, y un 3,60 % de felicitaciones. Las principales materias: el impuesto de bienes inmuebles, atención al contribuyente, impuesto de vehículos de tracción mecánica y el impuesto por el incremento de terrenos de naturaleza urbana, la plusvalía, que suponen casi la totalidad del sistema. En estos casos se han recibido muchas menos reclamaciones, pero es cierto que los tres que ocupan los tres principales puestos han subido su peso relativo respecto a años anteriores.

La tramitación ha descendido a seis días naturales de dieciocho, esto supone una agilización del sistema. Y aquí quiero felicitar al departamento de tributarios, que está aquí presente, porque han hecho un esfuerzo muy grande. Se han contestado todas, con solución 84,78 % y no admitidas el 15,22 %.

Muchas gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias.

Para su segunda intervención le ha corrido el tiempo, como bien sabe, ¿no?

(Asentimiento de la señora Pérez Brunete).

Muy bien.

Señora Murillo por el PSOE.

Muchas gracias.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** Hola, buenas tardes.

Encantada de estar aquí en esta comisión y, además, encantada de haber estado precisamente con mi compañera Natalia en el curso que ustedes hicieron, el primer curso SyR. Me pareció sumamente interesante que invitaran a otros ayuntamientos y que explicaran cuáles habían sido sus procedimientos. Y les felicito porque realmente, cuando estás en el Ayuntamiento aparte de las comisiones, los Plenos..., también la oportunidad de reconocer los sistemas en cuanto a cuál es su operatividad y cuál es la consecución de sus resultados nos pareció muy muy interesante; entonces quiero empezar con una felicitación.

Y voy a hacerles unas consideraciones y después unas sugerencias también porque me parece clave.

Creo que, evidentemente, ha disminuido el número de reclamaciones, no sé si esto es positivo en el sentido de que cuantas más reclamaciones mayor control tenemos sobre los sistemas operativos y las unidades gestoras, porque a mí esto me parecería que supone una exigencia por parte del ciudadano en cuanto a la prestación de servicios que da el Ayuntamiento, por eso la reclamación no tiene por qué ser siempre negativa.

En ese sentido lo digo porque me parecería que estarían al tanto de lo que suponen las expectativas con respecto a la función de políticas públicas que lleva el Ayuntamiento.

Me parece importantísimo el tema de las sugerencias, y no tenemos información sobre las sugerencias, es decir, cuando tienes ante ti un servicio municipal y tú quieres hacer las sugerencias estás hablando de cómo mejorar ese servicio. Yo creo que aquí tendríamos que copiar mucho los sistemas de automoción que tenemos en este país, las grandes compañías de automoción siempre estaban pidiendo que de abajo arriba hasta llegar a Recursos Humanos, a diseño e ingeniería, se detectaran también cómo mejorar los sistemas. Entonces es verdad que hay sugerencias pero no sabemos cuáles son los contenidos de esas sugerencias de cara a que cada servicio tuviera una prestación todavía más útil, más ágil, es decir, qué tipo de contenidos son los que se prescriben. A mí me interesaría muchísimo si estuviera ahí, me interesarían muchísimo las sugerencias, es más, pediría a las unidades gestoras que me hicieran algún tipo de capítulo de contenido que no cuesta nada en cuanto a las sugerencias.

Es cierto que los sistemas informáticos han cambiado, ustedes han implantado un sistema y como todos los sistemas sabemos que al principio puede resultar problemático pero después agiliza muchísimo la tramitación, y les felicito por la implantación de ese sistema.

Hay muchísimas solicitudes derivadas de todo lo que supone cohesión social, o sea, deportes, servicios sociales, atención a la ciudadanía o cultura, porque al final estamos hablando de horarios, estamos hablando de personal, estamos hablando de atención, es decir, al final ustedes son, digamos, el núcleo de lo que le pide a las unidades gestoras en cuanto a lo que tienen que mejorar o solicitar a su vez al propio Ayuntamiento,

sobre todo a la parte de Economía y Hacienda, que es la que tiene que plantearlo.

El pago a la carta es especialmente importante. ¿Por qué? Porque la demora en la tramitación significa una demora en la devolución de ingresos. Esto supone, además, el coste de tener que ir a reclamar, o sea, el Ayuntamiento es el Ayuntamiento. Entonces, cuando tienes un problema con el IBI o tienes un problema con otro tipo de tasas o de impuestos, el reclamar supone el poner en evidencia que no estás de acuerdo con la solicitud de pago que en ese momento se te está tramitando.

Entonces, demoras en reconocer el error supone una demora en el reconocimiento de la devolución, y esto está ahí, es decir, no digo en absoluto que fuera por su parte una negligencia pero sí me parece que yo le prestaría una especial atención al tema de la demora, porque ya cuesta mucho evidenciar que ha habido un fallo y ya cuesta mucho el esperarlo.

Especialmente sobre la demora en la tramitación de las devoluciones en el famoso IBI. Lo del IBI es como una maldición porque todos tenemos que pagar el IBI, por eso lo digo en el sentido de la falta de aplicación de bonificaciones fiscales. Y eso sí está recogido en su informe, con lo cual, pues, fantástico, es un informe que sirve para mejorar toda la Institución y los sistemas que conllevan la aplicación.

Me preocupa que haya diferencias de tratamiento en función de la edad de los ciudadanos. ¿Por qué digo esto? Porque se han registrado defectos en la aplicación en cuanto a la escasez de previa cita de aquellos que manejan peor los sistemas informativos y me preocupa si hay empresas donde la reclamación se queda dentro de la empresa y, por lo tanto, el coordinador de contrato, que es el que se encarga por supuesto de validar la externalización del Ayuntamiento, no haya tenido a bien hacerles llegar a ustedes las quejas. Me preocupa todo ello.

Insisto, las sugerencias son mejoras. Hablen más de ello y concreten más los contenidos, resultaría útil incluso.

Gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias.

Señora Barberán.

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

Quiero dar las gracias sobre todo al departamento, al equipo de sugerencias y reclamaciones y también a las unidades gestoras que hacen posible día a día que sea recogida esta fotografía del Ayuntamiento de los servicios públicos y porque esto supone una mejora continua.

La concejala ha empezado o en su discurso ha dicho: Tenemos mucho margen de mejora. Me alegra escuchar esto porque aunque los datos en bruto y por materias y submaterias se hayan podido mejorar, hay que desgranar, hay que reflexionar sobre por qué seguimos teniendo determinadas reclamaciones o dónde pone la ciudadanía el foco en cada una de ellas, porque eso es lo que nos va a permitir mejorar aún más

los propios servicios. Por ejemplo, medio ambiente descende el número de reclamaciones, pero el grueso o tiene un peso importante jardines y arbolado.

En jardines y arbolado tenemos que tener en cuenta que entra no solo el mantenimiento y la conservación también la poda y la tala, y ha habido una inyección importante: el contrato se ha aumentado de 77 millones a 100 y, de hecho, se ha incluido un contrato nuevo que tiene que ver con los parques singulares. Por lo tanto, esa mejora casi no tiene la misma correlación, tendrían que ser datos todavía muchísimo mejores con esa inyección económica.

En la recogida de residuos poco más, y lo acaban de repetir también no solo en el informe sino verbalmente, que está vinculada al procedimiento, a cómo los operarios no ponen los cubos en su sitio o cosas así. A mí me gustaría poner el foco en las empresas, son las empresas las que marcan los cuadrantes, las que hacen la dotación y, por lo tanto, ya bastante que los operarios van a contrarreloj.

En la limpieza urbana, aunque están mucho mejor los datos, sí que me gustaría que a nivel de responsabilidad mirasen en qué distritos o qué barrios son en los que se invierte un dinero para limpieza y qué número de reclamaciones o de quejas hay, porque no es casualidad que los distritos que tienen un valor importante en quejas como Carabanchel, Latina o Puente de Vallecas, sean los distritos en los que menos se invierte. Ya sabemos que hay distritos en donde en limpieza se gasta el doble.

En movilidad, por ejemplo, han bajado las quejas de estacionamiento regulado y eso lo vinculan a que la gente está más acostumbrada y ya no hay efecto frontera. También puede ser que se están utilizando otros canales para las quejas como son las asociaciones vecinales que tienen una interlocución directa con el área y eso habría que tenerlo en cuenta.

En el caso de planeamiento viario, el peso está en la petición de peatonalización y templado de tráfico, esto supone, y yo creo que tendrían que tomar conciencia, que la gente quiere ya una ciudad más calmada, más habitable, más amable con el peatón y no tanto con el coche. Me gustaría que esto se lo pusieran como en el debe para ir cambiando su modelo de ciudad, porque en vías y espacios públicos volvemos a ver lo mismo, que el peso está en el estado de mantenimiento de zonas recreativas, mobiliario urbano, incluso en las obras de remodelación y la gente ya empieza a querer tener más participación, incluso en el propio diseño de este ámbito.

En políticas sociales. En políticas sociales, quiero poner el peso en que el 25 % de las reclamaciones están en el servicio actualmente de ayuda a domicilio. Y les quiero recordar que la semana que viene está prevista una huelga de las trabajadoras, de las auxiliares de ayuda a domicilio por la precarización de sus condiciones laborales. Se les prometió un 10 % que no se está cumpliendo y todos y todas sabemos que cuando no se hace una dotación de recursos tiene un efecto inmediato sobre la calidad del servicio y aquí en reclamaciones lo ven.

Para las personas mayores, si sumamos ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día y centros de

mayores, suponen el 50 % de las reclamaciones de servicios sociales. Luego yo no sé las veces en las comisiones y en los plenos de distrito que escucho que las personas mayores son una prioridad para ustedes. Pues parece una frase hecha, porque luego vemos que en los datos esto no se acompaña.

Y el 25 % de las restantes, o para ser exactos el 24,01 %, tienen que ver con atención social primaria. Les recuerdo que en muchos centros de servicios sociales que mantienen unas listas de espera muy elevadas en torno a un mes, incluso a dos meses y, claro, la gente se tiene que quejar porque esto no es de recibo. Seguimos con unos ratios elevadísimos, donde por trabajadora social se atienden a cuatro mil y pico personas, cuando el Consejo General de Trabajo Social dice que debían ser 1.700.

Podría seguir con escuelas infantiles, les pediría que miren las reclamaciones que hay y que este año no hay nada en presupuesto para nuevas escuelas infantiles. En campamentos igual, tendremos que multiplicar por diez las plazas de campamentos para que no hubiera reclamaciones y para la demanda que hay.

Y deportes no ha bajado, ha subido.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias, señora Barberán, ha concluido su tiempo, le he dado unos segundos más.

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Mar Barberán Parrado:** Espero que reflexionen sobre todo esto.

Gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias.

Por el Equipo de Gobierno, le quedan tres minutos y cuarenta y cinco segundos.

Señora Pérez.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** Sí, yo un minuto rápido.

Todo el análisis de las sugerencias lo veremos en la *Memoria anual*; este es el primer año que hacemos análisis cualitativo, esas sugerencias se envían a todas las unidades gestoras para que luego lo tengan en cuenta para mejorar el servicio. También en datos abiertos publicamos todas las sugerencias.

Y, también, respecto a lo que se hablaba de limpieza por barrios y distritos, también en datos abiertos lo publicamos. Y, sobre todo, todas las unidades gestoras tienen esa distribución y pueden hacer ese análisis.

Gracias.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Señora Sanz.

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. Gracias, señora presidenta.

Bueno, en primer lugar, agradecerles desde luego el tono de la intervención, el tono constructivo, las sugerencias que se han hecho y que estudiaremos con detenimiento.

Eso sí, señora Murillo, le avanzo que lamentablemente para el año que viene, lo que tiene que ver sobre todo con las tributarias, me temo que vamos a tener muchas más reclamaciones por una tasa de basuras que, evidentemente, no tendríamos que estar gestionando en el Ayuntamiento de Madrid.

A partir de ahí pues lógicamente trabajaremos para que sean las mínimas, pero ya sabemos que la litigiosidad con esta tasa va a ser mucha.

Señora Barberán, lo mismo le digo, le agradezco desde luego el tono, no puedo compartir la mayoría de las afirmaciones que usted ha hecho y ha dicho, pero desde luego sí le quiero agradecer el tono.

Ha hablado, por ejemplo, de nuestro modelo de movilidad. Nuestro modelo de movilidad está haciendo que más de la mitad de los viajes ahora mismo en la ciudad de Madrid ya se haga a través de transportes sostenibles, que la calidad del aire en nuestra ciudad esté mejor que nunca; Madrid ya no es la ciudad de la boina, estamos con unos datos de calidad del aire que son mucho mejores que los que nos encontramos cuando vinimos.

¿Eso significa que no hay que seguir mejorándolos? Indudablemente no, indudablemente no, pero yo creo que es de recibo y es justo que se reconozca que había muchas estaciones que superaban los niveles, y sobre todo los niveles que nos van a exigir para 2030, y ahora ya son muchas menos; y que estamos cumpliendo por tercer año consecutivo con los niveles exigidos de calidad del aire.

Sobre los servicios sociales, hemos incrementado el presupuesto de una manera muy sustancial: más de mil millones de euros se destinan a políticas sociales en este Ayuntamiento. Hemos incrementado de una manera muy sustancial el número de trabajadores sociales y hemos creado esas oficinas de gestión precisamente para evitar que esa parte administrativa la tuvieran que hacer los trabajadores sociales y se pudieran dedicar a la atención social, que es a lo que deben dedicarse en esencia.

Y también hablaba sobre las plazas de escuelas infantiles y de las plazas de campamentos. Bueno, pues yo creo que tenemos sobre la mesa un extraordinario Plan de Fomento de la Natalidad que viene precisamente a mejorar también las situaciones de conciliación, donde una de las medidas es precisamente incrementar las plazas en ese ámbito de los campamentos y luego también en las escuelas infantiles, tanto públicas como a través de las ayudas.

Ustedes tienen su modelo, su modelo es solo de escuelas municipales públicas. Nosotros creemos también que hay otras vías, otras alternativas, como son esas becas que se dan, esas ayudas que se dan desde el Ayuntamiento de Madrid, que además se van a incrementar, esas becas plus que se van a ir incrementando, también esas ayudas de nacimiento por hijo.

Es indudablemente uno de los debates no de Madrid, no de España, de Europa la cuestión de la natalidad y lo tenemos que abordar con nuestras mejores políticas y desde luego incrementando nuestros presupuestos.

En fin, podría insistirles, darles muchos datos de cómo nos encontramos el número de sugerencias y reclamaciones cuando llegamos y cómo ha descendido en más de un 35 % hasta ahora. Cómo se ha reducido también, como decía la directora, el plazo en que se contesta, que yo creo que es muy importante también, de treinta y tres días ahora a la media de veintiocho días. Pero, por supuesto, tenemos que seguir mejorando en ese ámbito y nos va a ayudar la tecnología, como decíamos, al haber incorporado la inteligencia artificial y cada vez ir mejorando esos algoritmos y esos sistemas desde luego nos va a seguir ayudando.

Pero yo creo que es indudable que las cosas han mejorado, y a partir de ahí deseamos una feliz Navidad.

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Muchas gracias.

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

* * * * *

La vicepresidenta primera y presidenta en funciones: Habiéndose sustanciado el orden del día, se levanta la sesión y feliz Navidad.

(Finaliza la sesión a las diecisiete horas y cuarenta y tres minutos).