

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 22 de julio de 2025

Número 2.464

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2025/047), ordinaria,
celebrada el miércoles, 16 de julio de 2025

Presidencia de D. Jorge Donaire Huertas

SUMARIO

* * * *

Presidente: don Jorge Donaire Huertas.

Secretario de la comisión: 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 Almudena Maíllo del Valle, don José Antonio Martínez Páramo y don Juan Antonio Peña Ochoa.

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

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

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal.

* * * *

Se abre la sesión a las trece horas y cuarenta y dos minutos.

Página 3
– Intervenciones del Sr. presidente y el Sr. vicesecretario.

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 17 de diciembre de 2024 (002/2024/082).	
Página	3
– Intervenciones del Sr. presidente, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Elías Espinoza, el Sr. Peña Ochoa y el Sr. vicesecretario.	
– Votación y aprobación del acta.	
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 2024.	
Página	3
– Intervenciones del Sr. vicesecretario, el Sr. presidente, el Sr. Hernández Martínez, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Pérez Brunete, el Sr. Martínez Vidal y la Sra. Elías Espinoza.	
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 2024, 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. presidente, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Murillo de la Vega, la Sra. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.	
– Votación y elevación al Pleno del Ayuntamiento.	
Intervenciones finales del Sr. presidente y la Sra. Murillo de la Vega con relación a la renuncia al cargo de esta concejala del Ayuntamiento de Madrid.	
Página	9
– Intervenciones del Sr. presidente y la Sra. Murillo de la Vega.	
 Finaliza la sesión a las catorce horas y veinte minutos.	
Página	10

(Se abre la sesión a las trece horas y cuarenta y dos minutos).

El presidente: Muy buenas tardes.

Damos comienzo a la sesión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Señor secretario.

El vicesecretario general: Muchas gracias, señor presidente.

Efectivamente, damos comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones en convocatoria referida a la sesión 001/2025/047, con carácter de ordinaria, que se celebra hoy, miércoles, 16 de julio de 2025, a continuación de la sesión ordinaria de la Comisión Permanente Ordinaria del Pleno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias convocada para las doce horas y treinta minutos. El lugar de celebración es 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.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 17 de diciembre de 2024 (002/2024/082).

El presidente: Muchas gracias.

Vamos a proceder a la votación de los grupos municipales.

¿Grupo Municipal VOX?

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

El presidente: Gracias.

¿Grupo Municipal Socialista?

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

El presidente: Gracias.

¿Grupo Municipal Más Madrid?

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

El presidente: Gracias.

¿Grupo Municipal Partido Popular?

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

El presidente: Gracias.

Queda aprobada el acta de la sesión anterior por unanimidad.

Señor secretario.

El vicesecretario general: Muchas gracias, señor presidente.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 17 de diciembre de 2024 (002/2024/082), 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 2024.

El vicesecretario general: Los aspectos organizativos y de intervención a continuación el señor presidente nos indicará la forma en la que se procederá.

El presidente: Muchas gracias.

Se ha acordado en Junta de Portavoces que habrá una primera intervención por un tiempo de diez minutos que abrirá el compareciente. Van a compartir esa intervención don Javier Hernández Martínez, coordinador general de Vicealcaldía, y la directora general de Transparencia y Calidad, doña Ángela Pérez Brunete, que será, como he dicho, por un tiempo de diez minutos.

A continuación, intervendrán los grupos políticos por un tiempo de cinco minutos cada uno. En este caso, el portavoz del Partido Popular ya ha comentado que no va a hacer uso de ese tiempo y cerrará, en este caso, el compareciente por un tiempo de cinco minutos.

Como he dicho, tiene la palabra en primer lugar don Javier Hernández Martínez coordinador general de Vicealcaldía.

El coordinador general de Vicealcaldía, **don Francisco Javier Hernández Martínez:** Muchas gracias, señor presidente.

Dos cuestiones previas a mi intervención:

Por un lado, disculpar a la vicealcaldesa, alcaldesa en funciones, que por motivos de agenda institucional como alcaldesa en funciones no ha podido venir.

En segundo lugar, desearle a doña Soledad Murillo lo mejor en su nuevo proyecto vital y profesional. Yo creo que solo hemos podido debatir en la comisión permanente, pero la verdad es que guardo un grato recuerdo de aquella intervención suya que creo que fue muy positiva y constructiva. Le deseo lo mejor.

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

El coordinador general de Vicealcaldía, **don Francisco Javier Hernández Martínez:** Bueno, pues dichas estas dos cosas, buenos días.

Hoy celebramos una nueva sesión ordinaria de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en un ejercicio de rendición de cuentas que establece el Reglamento Orgánico de 31 de mayo de 2004.

Posteriormente a mi intervención, la directora general de Transparencia y Calidad, Ángela Pérez, detallará los datos de gestión y la evolución de esos datos, pero antes quiero recordar el valor de un sistema

que aprende y mejora con cada sugerencia y reclamación que los ciudadanos nos presentan.

En 2024 el modelo ha ganado en eficiencia, con menos experiencias negativas y una atención cada vez más cercana y transparente; es, sin duda, una herramienta de participación muy muy valiosa que el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos.

Durante el año 2024 se pusieron en marcha o se dio continuidad a diferentes iniciativas con el fin de mejorar procesos y herramientas, y entre ellas me gustaría destacar algunas:

Por un lado, el soporte técnico y metodológico proporcionado a las unidades municipales, que han incluido reuniones de asesoramiento y coordinación en las que se les dieron pautas de trabajo y se explicó a las unidades cómo aprovechar los datos del cuadro de mandos para rediseñar procesos, reducir tiempos de tramitación y mejorar sus respuestas.

También hemos realizado la incorporación, en noviembre de 2024, de herramientas de inteligencia artificial para la clasificación y asignación automática de las sugerencias y reclamaciones presentadas. Esta tecnología sin duda aumenta la capacidad de escucha del Ayuntamiento al dar al sistema mayor agilidad y favorecer, cómo no, la detección de patrones críticos y nuevas necesidades.

También en 2024 se avanzó en la resolución de discrepancias sobre reclamaciones complejas mediante la mejora de los flujos internos jerarquizados. Además, se mejoró el cuadro de mandos de sugerencias y reclamaciones en datos abiertos con mejoras que permiten seguir en tiempo real el número de sugerencias y reclamaciones recibidas, su evolución, tipologías, estado de resolución, etcétera. Este panel ofrece tanto la transparencia como el análisis por parte de las unidades implicadas.

También el año pasado se mejoraron y simplificaron los informes mensuales y la *Memoria Anual* que se presenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones incluyendo información relevante como áreas problemáticas, métricas de eficiencia y propuestas específicas de mejora.

El pasado 30 de octubre, se celebró la primera jornada de sugerencias y reclamaciones en la que las unidades intercambiaron experiencias e inquietudes. Esta jornada, además, mostró la agilidad y eficiencia que están proporcionando las mejoras tecnológicas aplicadas y a las que me he referido anteriormente.

Todas estas iniciativas han supuesto importantes avances que se notan en la fidelidad de los madrileños. Según la encuesta de satisfacción, más del 72 % de las personas encuestadas volvería a utilizar este sistema, esta herramienta de sugerencias y reclamaciones municipal, y más del 61 % recomienda su uso. Lo que más valoran los usuarios es lo más importante, la capacidad del sistema para resolver los problemas que se plantean.

En cuanto a las principales conclusiones del análisis de las sugerencias y reclamaciones de 2024, la primera, y creo más importante, es que continúan descendiendo, concretamente hemos pasado de

67.922 solicitudes en el año 2023 a 60.925 en el año 2024, es decir, un 10,3 % menos. Y sucede que este dato se da tanto en las generales como en las tributarias: las de tipo general bajan un 9 %, de 60.857 a 55.375 y las tributarias descienden más de un 21 %, de 7.065 a 5.550.

Teniendo en cuenta que el sistema funciona mejor que antes y que los madrileños así lo reconocen, la única conclusión que podemos hacer y que es posible realizar es que se percibe que los servicios públicos están cada vez mejor gestionados.

En materia tributaria, como decía, ha descendido el número de sugerencias y reclamaciones relacionadas sobre todo con el pago telemático, que ha mejorado sustancialmente, y sobre todo con el IBI con un descenso del 23 %.

Por lo que respecta a las reclamaciones y sugerencias generales, el descenso se concreta fundamentalmente en las materias que han acumulado, o que venían acumulando en la serie histórica, más sugerencias y reclamaciones, como es el tema de la movilidad, el medio ambiente y la atención a la ciudadanía.

En cuanto a la atención a la ciudadanía, a través del 010 y las oficinas de atención se recibieron un tercio menos de escritos que en 2023, gracias a la mayor claridad en la información publicada en la web municipal y a los procedimientos como la cita previa. Aquí recuerdo que al principio de mandato hicimos una serie de modificaciones en cuanto a la cita previa del padrón con unos resultados francamente buenos y que el sistema ha detectado, el sistema de sugerencias y reclamaciones ha detectado esas mejoras.

Las sugerencias y reclamaciones en medio ambiente, otro área que también tenía importantes planteamientos ciudadanos en ese ámbito y que incluyen servicios fundamentales como la limpieza, la recogida de basura, así como todas las que afectan a zonas verdes y al arbolado, han descendido en un 11 % debido fundamentalmente a la plena ejecución en 2024 de los nuevos contratos que aprobó el Ayuntamiento y a las labores de inspección y control municipales sobre el grado de cumplimiento de los mismos.

En cuanto a la movilidad las reclamaciones también se han reducido en casi un 4 % coincidiendo con la clarificación de la información de las multas de tráfico, la modernización y agilización de la gestión de los aparcamientos para residentes y el asentamiento definitivo en la ciudad del modelo del servicio de estacionamiento regulado.

Estos datos demuestran que estamos en el buen camino y nos animan a seguir trabajando para lograr un sistema de sugerencias y reclamaciones cada vez más ágil y eficaz, que refleje el buen trabajo del Ayuntamiento y que dé confianza y seguridad a los madrileños en un momento en el que las infraestructuras, instituciones y servicios públicos están ocasionando a veces graves problemas, sobre todo a nivel nacional.

Y quisiera finalizar esta intervención felicitando la labor que ha realizado todo el personal del Ayuntamiento que está implicado en la tramitación,

gestión y coordinación del sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Muchas gracias.

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

Yo voy a pasar a desgranar alguno de los principales datos que ha dado el coordinador general. Lo ha explicado con mucho detalle, por lo tanto, vamos a ver en las diapositivas reflejados algunos de los números, pero principalmente ya lo ha comentado el coordinador general.

(Se proyectan unas diapositivas).

El año pasado, en 2024, se recibieron de entrada inicial, sin valorar las múltiples, que eso lo hacemos en un segundo estadio, 55.375 generales y 5.550 tributarias. Es, como veis, el dato más bajo de toda la serie histórica desde el año 2005. La proporción es la misma de todos los años más o menos: 90 % generales y 9,11 % tributarias.

En cuanto a las generales, al final, después de la valoración de todas aquellas que son múltiples, tuvimos más de 6.376, por lo tanto, la entrada total, como decía Javier, son 61.753. De ellas, 2.839 no fueron admitidas en el sistema porque se referían a asuntos de los particulares o conflictos de particulares que el Ayuntamiento no tiene competencias porque los ciudadanos son interesados en un procedimiento específico; algunas son reiterativas; otras que se refieren a asuntos que no son competencia municipal en ese caso no se admiten y otras, en este caso 81, se resuelven por el servicio de coordinación de SyR, que lo que hace es contestarlas directamente por la complejidad que puedan tener.

Al final se derivaron a las unidades gestoras 55.918, de las cuales 6.276 fueron derivadas a avisos, principalmente aquellos que se refieren a incidencias puntuales en vías, carreteras o en zonas verdes y 2.510 al sistema de Policía Municipal, porque lo que se solicitan son actuaciones o intervenciones específicas. De nuevo, el dato total de tramitación de entrada neta en las unidades gestoras es el más bajo de toda la serie histórica, 47.110.

Las materias ya las ha comentado Javier. No voy a incidir porque nos vamos de tiempo. Simplemente la tramitación está más o menos con la misma sintonía de años anteriores, ha subido tres días, pero, vamos, se mantiene la tendencia desde el año 2018.

En cuanto a las materias, como decía Javier, se ha dado una bajada principal en aquellas materias que más sí reciben: medio ambiente, movilidad, atención a la ciudadanía, vías y espacios públicos y seguridad y emergencias; y han subido, en menor medida, pero han subido, digo en proporción a las anteriores: deportes, servicios sociales, cultura y urbanismo. Lo tenéis detallado todo en la memoria y no voy a incidir en ello.

Y en cuanto a las tributarias, la entrada neta fueron 5.550. Es una bajada considerable respecto a 2023. Y aquí la proporción varía un poco en cuanto al tipo de sugerencias y reclamaciones que hacen los ciudadanos porque tenemos también el tipo de

peticiones de información, que es aproximadamente del 10 %. Los ciudadanos se dirigen al sistema para pedir ayuda a la unidad tramitadora y aclararle muchas dudas que tiene en este ámbito.

Y, por último, como decía el coordinador, la principal materia a la que se refieren los ciudadanos, pero que ha bajado considerablemente, es la relativa al IBI, al impuesto de bienes inmuebles. Lo relativo a la plusvalía, que en comisiones anteriores habíamos comentado que eran más altas, pues ya se está normalizando la situación con la devolución de aquellas que se habían cobrado indebidamente y, por lo tanto, esa situación, como digo, se ha ido normalizando.

Y, por último, y aquí termino mi intervención dando una felicitación al departamento de tributarias, tenemos aquí a su responsable, porque ha bajado en siete días la tramitación, los días en los que se responde a los ciudadanos, que es una respuesta, como saben, de dos meses los que tienen para contestar y se ha bajado a 17,63 días; y es el buen trabajo y la colaboración con la Agencia Tributaria, que se ha intensificado en este último año, lo que ha producido esta mejora, así que, muchas gracias.

El presidente: Muchas gracias.

Han consumido tiempo de su segunda intervención, concretamente dos minutos y doce segundos.

Pasamos a continuación las intervenciones de los distintos grupos municipales por un tiempo máximo, como hemos acordado, de cinco minutos cada uno, comenzando por el portavoz del Grupo Municipal VOX.

Señor Martínez Vidal.

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

Buenos días o buenas tardes ya.

Cuando un servicio municipal funciona bien lo que hay que hacer, yo creo, es incluso ahorrarte los cinco minutos, pero, bueno, ya que nos dan esa oportunidad, pues sí utilizarlo para felicitar al Equipo de Gobierno y a los funcionarios municipales que llevan un servicio tan importante como es sugerencias y reclamaciones.

Yo no sé si en otras ciudades y capitales españolas o europeas... Claro, uno ve lo que tiene alrededor y critica lo que falta en función de lo que hemos tenido siempre, y yo creo que estamos mal acostumbrados, no conozco otra ciudad española donde el ciudadano tenga tantos medios para... Felicitar es difícil porque, cuando las cosas funcionan bien, la gente no se toma la molestia de llamar o ir presencialmente a felicitar por algo; pero, para quejarse, como buenos españoles, naturalmente somos muy dados a criticarlo todo y a decir que todo está mal. Pero, si nos comparamos con otras ciudades españolas, la verdad es que estos servicios de Madrid son ejemplares y, naturalmente, siempre no son perfectos y siempre hay algún motivo de queja, pero cuando el volumen de entradas en el sistema ha bajado del 2024 al 2023 un 10 %...

Claro, puede ser porque haya gente que piense que no sirve para nada reclamar o protestar o quejarse y dice: Bueno, ¿para qué voy a llamar al Ayuntamiento si no me van a hacer caso? Pero yo creo que también

es porque los servicios en general están funcionando bien.

Y el 92 % de estas solicitudes, quejas, lo que sea corresponde a solicitudes generales y el 8 % a tributarias. El número de quejas gestionadas en general fue un 5 % menos, el nivel más bajo desde 2015, y en tributarias fueron 5.550 entradas, el 9 % del total y un 21 % menos respecto al año anterior. El tiempo de respuesta también parece que es aproximadamente de unos treinta días, el año anterior habían sido veintiséis, pero, en fin, más o menos está dentro de esa media. Y la caída de reclamaciones en un 10 % no quiere decir que menos quejas sea que el servicio está mejor, pero sí en general creemos que está funcionando bien.

Y felicitamos, naturalmente, a todo el personal, no es fácil estar al frente o dar la cara por el Ayuntamiento de Madrid; aunque las citas presenciales son menos que las telemáticas, pero no es fácil ser el que da la cara para explicar algo o para simplemente escuchar la queja o la reclamación de un ciudadano.

La mayoría de las solicitudes se presentaron por vía telemática, un 65 %; el teléfono un 26 % y de manera presencial, solo el 9 %. Como ha ocurrido en otros años anteriores, por materias, el medio ambiente, casi un 30 % del total y, aunque desciende más de un 10 %, son casi 14.000 quejas o reclamaciones o lo que sea y suelen ser...

Claro, los madrileños nos quejamos por la suciedad de las calles, pero quien ensucia no es el Ayuntamiento, es el propio madrileño, es el ciudadano. En pocas ciudades si uno tiene un colchón, una lavadora o algún mueble viejo llama al Ayuntamiento y viene y te lo recogen de manera gratuita, pero, naturalmente, no podemos esperar a hacer esa gestión y tenemos que sacarlo a la puerta, al contenedor más cercano y, luego, nos quejamos de que está sucio. Yo creo que los servicios del Área de Medio Ambiente de limpieza, cuyo titular está aquí con nosotros, son conscientes de que no podemos echarle la culpa al ciudadano de que la suciedad es responsabilidad suya, porque dirá: Para eso pago impuestos. Pero es cierto que yo creo que no se puede decir que Madrid sea una ciudad sucia, al contrario, yo creo que han mejorado mucho los servicios de limpieza y pocas ciudades del mundo recogen la basura todos los días del año.

En cuestión de medio ambiente, pues está lo del ruido ambiental, sobre todo, y han subido las quejas, no tanto de ruido procedente de locales comerciales, del tráfico...

El presidente: Señor Martínez Vidal, se ha agotado el tiempo.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** ¿Se ha agotado ya? Si estaba en la introducción.

(Risas).

Muy bien, pues nada, felicitar a los servicios municipales.

El presidente: Muchas gracias, señor Martínez Vidal.

A continuación tiene la palabra la portavoz del Grupo Municipal Socialista, la señora Murillo.

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

Es un placer estar aquí, cerca ya de las vacaciones. Es fantástico.

Quiero dar las gracias a las unidades gestoras, a todos los funcionarios que están trabajando, porque cuando te llega una queja tienes que trasladarla a la unidad que tiene que responder.

A mí me parece fantástico que haya quejas porque es una forma de tener un observatorio sobre los puntos en los que tenemos que mejorar como Ayuntamiento; entonces, siempre creo que es muy importante además el incentivarlas, el incentivar en el sentido de que no hay mayor compromiso con un ciudadano que pedir a su responsable de las políticas públicas que mejore su tramitación. A mí me parece un observatorio gratuito y absolutamente pensado en cada momento.

Me alegro mucho que haya descendido la tramitación de quejas con respecto a la unidad tributaria porque eso es clave. Nosotros hemos tenido comisiones donde hemos llamado la atención sobre eso, así que felicidades a los funcionarios y funcionarias de la unidad tributaria que han hecho una respuesta importante.

Aquí hay un tema que me gustaría comentar, es decir, ha habido quejas con respecto a las instalaciones deportivas. Nosotros nos hemos reunido, precisamente el presidente de la comisión y yo misma con nuestra concejala, con María Caso, con respecto a las instalaciones deportivas, sobre todo por un tema de gestión de personal; lo que significaban las tardes, las bajas, en el sentido de atender, a veces han tenido que cerrar hasta piscinas. Entonces esto, esta unidad precisamente de sugerencias y reclamaciones viene a reforzar un problema y le da además un estatus de verificación en la medida que tiene datos cuantitativos y cualitativos. Es muy importante que se sepa que hay un problema y que ha habido un problema que puede ser coyuntural con el tema de la estabilización, pero tenemos que estar muy pendientes, sobre todo ahora que es una temporada estival donde van a utilizar masivamente las instalaciones.

Como afirma el informe, los centros de gestión indirecta no se han librado de la crítica de los ciudadanos, con lo cual es llamar la atención sobre estar más pendientes, tanto en las condiciones técnicas de la adjudicación como después en las empresas que prestan este servicio. Me parece clarísimo.

En cultura nos pasa lo mismo. Nosotros nos hemos reunido también con personal de bibliotecas, donde nos han expresado sus dificultades para trabajar los turnos, para poder atender las bibliotecas por la tarde, para poder atender las bibliotecas el fin de

semana. Y es cierto que en esta materia, en cultura, ha habido un aumento de reclamaciones.

Me llama la atención que se plantea la responsabilidad es de los distritos. Yo creo que los distritos somos nosotros, Ayuntamiento, en ese sentido y esa pertenencia a los distritos significa que tiene que ser una política absolutamente global. Insisto que las empresas concesionarias están con la falta de personal y tienen problemas. Bueno, pues que lo solucionemos nosotros como Ayuntamiento, bueno, ustedes, yo me siento parte del Ayuntamiento, tienen que estar muy pendientes de esa gestión de las empresas concesionarias porque al final repercute en la propia ciudadanía.

Con respecto a los servicios sociales, es verdad que ha habido un incremento de un 11 % y que coincide temporalmente con la huelga del servicio de ayuda a domicilio, cuando lo analizamos temporalmente. Me ha sorprendido que no haya un comentario sobre esto. Es decir, la huelga lógicamente produce un impacto y un impacto negativo, y no es ningún problema reconocerlo, todo lo contrario.

Con medio ambiente, y aquí está Páramo, a mí me llamó la atención cuando vine a este Ayuntamiento y vi el presupuesto: 1.100 millones anuales para limpieza. Me parece una cantidad... Es cierto que somos la ciudad más poblada de este país, pero es una cantidad tal que, aunque dice mi compañero que la responsabilidad es que dejamos un colchón enfrente de casa, pero yo diría, bueno, vamos a ver cómo podemos hacer alguna campaña o algún programa de política de incentivos que hay en otros sitios, como si dejas las latas en un servidor también te dan una especie de facilidad de entrada para un concierto, alguna cosa. O sea, 1.100 millones anuales. Yo lo traduzco a pesetas, porque soy de esa generación, y me quedo sorprendida. Y sabemos perfectamente que esos problemas repercuten también en la imagen que se tiene de la ciudad. Pero, desde luego, los servicios de limpieza sé que son ágiles, sé además que se ha planteado el problema de los contenedores de la ropa y que se quiere hablar de otro modelo en la medida que no sirven para mantener la ropa dentro del recipiente.

En los problemas de ruidos, tenemos macroconcertos, Ifema, Santiago Bernabéu, ustedes además consideran que los ruidos es una contaminación ambiental de primera necesidad para evitarla, y por lo tanto, muy bien en el sentido de que toman nota.

Y Carabanchel es un distrito con problemas, con problemas en lo que significa contaminación.

El presidente: Señora Murillo, habría agotado su tiempo.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Soledad Murillo de la Vega:** Y que haga otra jornada maravillosa la señora Ángela Pérez, que hizo una jornada maravillosa, que le recomiendo que asista porque hay otras ciudades que estuvieron invitadas y quiero felicitarla por eso.

Gracias.

El presidente: Muchas gracias, señora Murillo de la Vega.

A continuación tiene la palabra la portavoz del Grupo Municipal Más Madrid, señora Elías.

La concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Ana Carolina Elías Espinoza:** Muchísimas gracias, señor concejal presidente.

Buenos días a todos y todas.

Me gustaría comenzar uniéndome, por supuesto, al agradecimiento por el gran 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 con esta gran cantidad de datos y conocemos también la paciencia, el compromiso y la dedicación que demuestra a diario este equipo. Así que, de verdad, muchas gracias.

Los datos que nos ofrece esta memoria, si bien es cierto, reflejan un descenso de las sugerencias y reclamaciones durante el año 2024, sin embargo, como voy a exponer a continuación, este descenso en muchos casos viene de la mano de una importante movilización ciudadana que refleja esa reacción de los vecinos y vecinas a la mala gestión de las políticas municipales que está llevando este Ayuntamiento, con las cuales se están maltratando a los vecinos y vecinas, en especial a los de los distritos del sur.

Y para ser un poco más específica, pasamos a analizar los datos por temas. Y por supuesto, el gran tema con el que doy inicio a este análisis es con el tema de la limpieza de espacios públicos abiertos y recogida y tratamiento de residuos.

El área de actividad de medio ambiente acumuló, en 2024, 13.841 expedientes, es decir, más del 29 % de las sugerencias y reclamaciones. Este sigue siendo un gran problema que sufren los vecinos y vecinas de los distritos, y como repito, principalmente los del sur de la ciudad que se han quejado de la mala gestión de la recogida de residuos, inclusive de maneras creativas tal como lo hizo el distrito de Usera con la que denominaron «la ruta de la caca» en agosto del año pasado. Son vecinos cansados de ver tanta basura por donde pasaban ratas y otros bichos campando por sus anchas por sus barrios, a la salida de sus portales...

Mientras tanto su Gobierno esforzándose por mantener limpios otros barrios, que no voy a mencionar pero que ustedes conocen. A nivel de presupuestos, ¿cuánto se dedica de limpieza por cada ciudadano? Y, por supuesto, el Gobierno del Partido Popular sigue ignorando este clamor que, como repito, lo ha hecho incluso de manera bastante creativa.

Otro tema importante: contaminación acústica. El informe es claro, el descenso de las

reclamaciones respecto a los ruidos a raíz de los festivales y macroconciertos se debe a la poca o nula escucha de su Gobierno a las sugerencias y reclamaciones, por lo que los vecinos y vecinas se vieron obligados a tomarse las calles y acudir inclusive a la vía judicial para ser escuchados porque, como era de esperar, ustedes dieron prioridad a los bolsillos de su amigo Florentino para que ahí pudieran continuar estos macroeventos pasando por encima del derecho de los vecinos al descanso.

Voy un poco más deprisa.

Movilidad: las reclamaciones sobre movilidad y transporte son un 19,5 % de las recibidas en el Ayuntamiento, estamos hablando de más de 9.000 reclamaciones. Y se destaca que uno de los principales focos de quejas fueron los atascos, retenciones, contaminación y los problemas de movilidad en la ciudad y en los alrededores de los centros escolares en horas de entrada y salida. De esto hemos venido ya hablando en reiteradas ocasiones desde Más Madrid pero las situaciones siguen igual.

Otro tema importante es el transporte público, que ha experimentado también un incremento de las sugerencias y reclamaciones de un 194 % respecto del año anterior. La ciudadanía ruega a este Ayuntamiento una mayor frecuencia de nuevas líneas y más paradas de los autobuses de la EMT. Impulsar, favorecer y apostar más por el transporte público es clave en la modernización de esta ciudad.

Servicios sociales. También hay un incremento de sugerencias y reclamaciones y esto, sobre todo, fue en torno al conflicto laboral de los trabajadores y las trabajadoras del SAD. Continúa el problema con retrasos de las citas, en fin.

¿En educación qué podemos decir? Pues más de lo mismo, los vecinos tienen problemas con respecto al impago o al retraso del pago de las becas comedor por parte del Ayuntamiento, hay un abandono sistemático de las instalaciones y es importante tomar medidas.

El presidente: Señora Elías, se ha agotado su tiempo.

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

El presidente: Muchas gracias, señora Elías Espinoza.

Como trasladé anteriormente, el portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular no hará uso de su turno.

Por el Equipo de Gobierno le restarían tres minutos y cuarenta y ocho segundos hasta agotar los quince minutos. Y tiene la palabra como cierre de este punto don Javier Hernández Martínez, coordinador general de Vicealcaldía, y no sé si hará uso de la palabra también doña Ángela Pérez Brunete, directora general de Transparencia y Calidad.

El coordinador general, **don Francisco Javier Hernández Martínez:** Bueno, voy a ver si puedo contestar a todo y si no me completaría la directora general.

En cualquier caso, sí quisiera empezar agradeciendo los términos en los que se han expresado tanto la representante del Partido Socialista como el representante de VOX, porque creo que han sido constructivas sus dos intervenciones.

Lamento la intervención de Más Madrid y que esté vinculando la bajada de las sugerencias y reclamaciones a la actuación de los ciudadanos. Yo creo que esto no es así, sino que es una mejora de los servicios municipales sustancial la que ha habido.

Y me gustaría dar un dato, ya que usted ha hecho esta intervención, cuando ustedes gobernaban el número de sugerencias y reclamaciones...

(Observaciones de la señora Elías Espinoza).

Sí, sí.

..., el número de sugerencias y reclamaciones eran de 115.545, mientras que ahora se ha reducido a casi la mitad, como hemos dicho antes, a 60.925.

Y hoy en el sistema es mucho más fácil de presentar una sugerencia y reclamación en el Ayuntamiento de Madrid que cuando gobernaban ustedes.

También decía, y lo hago al hilo de lo que decía el señor Martínez Vidal, que la gente puede dudar si presentar una reclamación o no. Bueno, yo creo que el dato del 72 % que demuestra que están satisfechos con el sistema y el 61 % recomienda su uso... Yo creo que el sistema es válido, que creen en el sistema y que, por lo tanto, siguen confiando en la manera en la que actúan los servicios municipales y que, por lo tanto, seguirán presentando sugerencias y reclamaciones en aquellos aspectos que ellos consideren que no funcionan suficientemente bien.

Es cierto que en instalaciones deportivas se incrementaron el año pasado, también estuvo vinculado a un proceso de consolidación de la plantilla, hubo problemas en esa gestión de asignación de plazas por cómo también las personas que intervinieron en ese proceso de consolidación solicitaban a lo mejor más plazas o más alternativas de plazas de las que realmente luego se asignaban, que era una y quedaban otras vacantes y había que empezar otra vez con el proceso.

Toda huelga, evidentemente, conlleva a que haya mayores reclamaciones por la prestación del servicio, eso es lógico y no lo podemos negar.

Pero creo que medio ambiente demuestra, y lo he dicho en mi primera intervención, que el nivel de ejecución de los contratos ha sido tan importante en el año 2024, el esfuerzo que ha hecho el Ayuntamiento ha sido tan importante en el año con los nuevos

contratos que son 1.100 millones, efectivamente, pero que ha descendido un 11 % nada más y nada menos. En cuanto a la movilidad es evidente que cuando una ciudad está en obras se producen atascos, la gente se queja, pero también me gustaría comparar este dato con lo que es la encuesta de calidad de vida en Madrid, donde a los ciudadanos se les pregunta por todo el transporte público y el primero que encabeza la clasificación como el transporte que tiene más inseguridad sobre la puntualidad en los ciudadanos son los cercanías, que no es gestión municipal.

Y, por lo demás, no tengo mucho más que decir, se me agota el tiempo. Entonces, agradecer, como he hecho al principio, las intervenciones de los portavoces del Partido Socialista y de VOX y seguiremos trabajando para que el sistema siga mejorando y para que los ciudadanos se sientan con mayores garantías del sistema.

Muchas gracias.

El presidente: Muchas gracias. Se habría consumido el tiempo. Damos por cerrado este punto pasando al siguiente. Señor secretario.

El vicesecretario general: Muchas gracias, señor presidente.

Efectivamente, pasamos al último punto contemplado en el orden del día, el punto número 3.

(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 2024, 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 presidente: Muchas gracias.

Vamos a proceder a la votación de los grupos municipales. ¿Grupo Municipal VOX?

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

El presidente: ¿Grupo Municipal Socialista?

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

El presidente: ¿Grupo Municipal Más Madrid?

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

El presidente: ¿Grupo Municipal Partido Popular?

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

El presidente: Muy bien.

Quedaría aprobado por unanimidad.

Hemos sustanciado todos los puntos del orden del día, por lo tanto, daríamos por concluida esta comisión.

Quería dar las gracias a todos y a todas y especialmente al personal de la sala, deseándoles también un feliz verano a todos y a todas.

(Se aprueba por unanimidad de los 8 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 2024, 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").

* * * * *

Intervenciones finales del Sr. presidente y la Sra. Murillo de la Vega con relación a la renuncia al cargo de esta concejala del Ayuntamiento de Madrid.

El presidente: Y antes de levantar la sesión me ha pedido mi compañera y portavoz del Grupo Municipal Socialista en esta comisión, Soledad Murillo, darle un minuto para despedirse de esta comisión.

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

Quiero decir que la primera vez que recibí el informe de esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones era de 600 páginas. Sigue siendo voluminoso y me pareció después apasionante porque conocer Madrid es conocer dónde están todas las posiciones desde los vecinos y vecinas para poder mejorar la ciudad.

Mi compañera Natalia Cera es la que se ha encargado de hacer fichas, ha hecho 5.000 fichas. He aprendido mucho en esta comisión porque además es una ciudad enorme, es muy difícil gestionar una ciudad

enorme y donde además las quejas tienen una vía de acceso muy sencilla.

Quiero dar las gracias a las personas que están tomándonos notas, que a veces hablamos muy deprisa, no pensamos en ellas, y al personal de sala y a todas las personas que están aquí presentes.

He sido muy feliz. Gracias.

El presidente: Muchas gracias.

* * * * *

El presidente: Se levanta la sesión.

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