

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 11 de diciembre de 2025

Número 2.491

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (002/2025/068), ordinaria,
celebrada el miércoles, 19 de noviembre de 2025

Presidencia de D. Jorge Donaire Huertas

SUMARIO

* * * *

Presidente: don Jorge Donaire Huertas.

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 Juan Antonio Peña Ochoa, doña Inmaculada Sanz Otero y don Carlos Segura Gutiérrez.

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

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Jorge Donaire Huertas y doña Meritxell Tizón Gutiérrez.

Por el Grupo Municipal VOX: don Fernando Martínez Vidal.

* * * *

Se abre la sesión a las trece horas y cuarenta y siete 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 16 de julio de 2025 (001/2025/047).**

- Página 3
- Intervenciones del Sr. presidente, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Tizón Gutiérrez, la Sra. Elías Espinoza, el Sr. Peña Ochoa y el Sr. vicesecretario.
 - Votación y aprobación del acta.

Punto 2.- 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 2025.

- Página 3
- Intervenciones del Sr. vicesecretario, el Sr. presidente, la Sra. Sanz Otero, la Sra. Pérez Brunete, el Sr. Martínez Vidal, la Sra. Tizón Gutiérrez, la Sra. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.

Finaliza la sesión a las catorce horas y veintiún minutos.

- Página 9

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

El presidente: 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 002/2025/068 con carácter de ordinaria, que se celebra hoy, miércoles, 19 de noviembre de 2025 a continuación de la celebración de la Comisión de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias convocada para las doce horas y treinta minutos. Se celebra en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa número 4, y sus 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 16 de julio de 2025 (001/2025/047).

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 Meritxell Tizón Gutiérrez:** 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: Quedaría 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 16 de julio de 2025

(001/2025/047), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- 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 2025.

El vicesecretario general: Indicar que, por acuerdo alcanzado en Junta de Portavoces, se han establecido los siguientes tiempos de intervención: respecto del solicitante y compareciente, tendrá un primer turno de diez minutos máximo; y a continuación los distintos grupos municipales intervendrán en un único turno de cinco minutos; y cerrará el compareciente también por un tiempo de cinco minutos.

El presidente: Muchas gracias.

El primer debate lo van a sustentar la vicealcaldesa y delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, doña Inmaculada Sanz Otero y la directora general de Transparencia y Calidad, doña Ángela Pérez Brunete, por un tiempo, como comentábamos, máximo de diez minutos.

Comenzaría la intervención 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:** Muchas gracias, señor presidente.

Efectivamente, celebramos hoy la sesión ordinaria de esta Comisión de Sugerencias y Reclamaciones para dar cuenta del informe relativo al primer semestre de 2025, que trae información exhaustiva sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que los ciudadanos de Madrid nos van haciendo llegar a través de los diferentes canales que desde el Ayuntamiento ponemos a su disposición.

Antes de entrar estrictamente en los datos, quiero expresar el orgullo que para Madrid supone contar con este extraordinario sistema de sugerencias y reclamaciones que es uno de los mejores del mundo, no lo digo yo, lo dicen diferentes organismos internacionales que así lo han avalado, y también es una vía de comunicación esencial por la que nos llega la voz de los madrileños que nos permite dar respuesta a sus inquietudes y a sus propuestas.

Es una buena herramienta de participación y de transparencia, elementos esenciales para una democracia y que, por tanto, tanto echamos de menos en otras Administraciones porque cerrarse a la transparencia y la participación es negarse a escuchar a los ciudadanos y, por tanto, demuestra desconfianza hacia la democracia y también una falta de voluntad de mejorar los servicios públicos.

Por eso desde el Ayuntamiento tenemos un compromiso con la mejora continua de este sistema de sugerencias y reclamaciones, como así hemos venido

demonstrando durante los últimos años, porque sabemos que nos proporciona una información que es crucial para detectar distintas áreas de mejora, para reforzar los servicios y también para mejorar la atención a la ciudadanía.

En el primer semestre de 2025 se han presentado 35.891 solicitudes, son datos de esa entrada inicial.

Por canales se consolida la vía digital como la mayoritaria, un 64,1 % es telemático, 27,4 % a través del 010 y un 8 % presencial. Estos datos contemplan tanto las sugerencias y reclamaciones generales como también las tributarias.

Respecto a las sugerencias y reclamaciones de tipo general, los resultados del semestre nos dicen lo siguiente: los madrileños usan cada vez más los canales digitales —como decía, hasta un 64 % entran por esta vía—, lo que permite simplificar el proceso, también agilizar la gestión. Nada menos que el 98 % de las respuestas llegan en plazo y hemos reducido el tiempo medio a veintiséis días, con ocho de cada diez contestadas en menos de cuarenta y cinco días.

Además, las respuestas fuera de plazo caen un 77 % en total. Son indicadores que yo creo que van demostrando la madurez del sistema, también la coordinación interna entre las distintas áreas.

Agradecer también a los madrileños que nos hayan dado el mayor número de felicitaciones en cinco años, el mayor número de todos los que hemos ido teniendo a lo largo de estos años en las oficinas de atención al ciudadano, superan el 50 % de las entradas en estos momentos.

Algunos repuntes puntuales en las reclamaciones han tenido mucho que ver con, fundamentalmente, dos huelgas, como las del pasado mes de abril, que afectaron tanto a la recogida de basuras como también al servicio de ayuda a domicilio a principios de este año.

En cuanto a la parte de sugerencias y reclamaciones tributarias, el desempeño yo creo que es sobresaliente, el cien por cien de las respuestas se han producido en plazo con diecisésis días de media. De esas respuestas el 71 % se resuelve en veinte días o menos, y el 94 % en cuarenta y cinco días o menos.

Además, se observa un mayor uso del canal telemático, un 66 %, y las peticiones de información crecen con fuerza un 86 %.

Por materias, el IBI pierde peso respecto a años previos, creemos que es una buena noticia, pero, evidentemente, nos ocupa y nos preocupa lo que puede suceder y ya está sucediendo en estos meses con la injusta tasa de basuras impuesta por el Gobierno central.

La mejora en los datos en los tiempos y en general en la gestión se explica por distintas innovaciones técnicas que se han ido incluyendo introducidas en el sistema, los cuadros de mando que hemos desarrollado que ofrecen información en tiempo real de las situaciones detectadas por los vecinos, los paneles de seguimiento que nos han permitido acortar plazos y también mejorar la calidad de la información que ofrecemos, y la aplicación SYRCI, que mejora

sustancialmente la trazabilidad, la seguridad y la transparencia en la gestión.

Por supuesto, no nos vamos a conformar con estos resultados y, al contrario, vamos a seguir aprovechando las oportunidades que nos ofrece la tecnología. Estamos trabajando ya en la incorporación de la inteligencia artificial para la lectura de imágenes y los documentos, que nos va a facilitar la gestión con total respeto, por supuesto, a la protección de datos.

También hemos empezado en colaboración con el IAM los trabajos de planificación de la IA generativa, con supervisión humana, para elaborar borradores de respuesta y también resúmenes para quienes tengan que decidir, siempre, como digo, revisado por una persona y con un lenguaje que sea cercano y comprensible, pero no podemos renunciar a las mejoras tecnológicas que supone esa inteligencia artificial.

En resumen, trabajamos para que el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid siga siendo una referencia nacional e internacional, una herramienta esencial para mejorar los servicios municipales, para mejorar la calidad de vida de los madrileños y, bueno, pues yo creo que es algo que tenemos todos que agradecer a quienes participan en este sistema.

Yo aprovecho de nuevo la ocasión para felicitar al coordinador general, a la directora general y, sobre todo, a todo el equipo que está haciendo un extraordinario trabajo para no solo tener este grandísimo sistema de sugerencias y reclamaciones, sino seguir mejorándolo día tras día.

Por mi parte, en esta primera intervención nada más.

No sé si la directora quiere decir alguna cosa más.

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

Yo voy a entrar un poquito más en los datos que ha dado la vicealcaldesa para que conozcan las principales magnitudes que han traído en la entrada de este primer semestre de 2025.

Ya la tienen en el informe que vamos publicando con anterioridad a esta sesión y en todos los informes que vamos publicando mensualmente en el sistema Teams, que creemos que es importante que toda esta información esté siempre subida con el tiempo suficiente para que se pueda analizar.

(Se proyectan unas diapositivas).

Como decía la vicealcaldesa, el número total, la entrada inicial de sugerencias y reclamaciones en el sistema, ha sido de 35.891, todo esto sin ningún tipo de actuación por parte del servicio de sugerencias y reclamaciones; se supone un incremento del 17 % respecto al mismo periodo del año anterior. Se mantiene estable la proporción entre SyR generales y SyR tributarias.

En cuanto a la entrada total, una vez que ya hemos analizado cuáles son esas sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que nos hacen los ciudadanos, vemos cómo muchas de ellas son

múltiples. Y tenemos un dato total de 39.982, de las cuales 3.053, como decía antes, son tributarias, lo que supone un incremento del 19 % respecto al año anterior, pero sigue siendo una cifra más baja que la de los mismos semestres de los años 2021 y 2022 en la serie que pueden observar ahí en la diapositiva.

La vicealcaldesa comentaba que el canal de entrada de la presentación telemática es el principal, supone en el caso de las tributarias es un 66 %, y en el de las generales un poco menos, el 64 %, y el canal telefónico, que en el caso de las generales es de gran utilización, un 28 % de los ciudadanos utiliza el 010 para presentar sus reclamaciones. Sin embargo, en el caso de las tributarias solo alcanza el 17 %, aquí creemos que es por la especialidad que son de las tributarias, además, suelen ser más concretas, muchas de ellas son recursos y, por lo tanto, se necesitan datos precisos que no se presentan por teléfono, sino que se presentan o presencialmente o de manera telemática. De hecho, en el caso de las presenciales la presentación en las oficinas alcanza el 16 %, mientras que en las generales solo es el 7 %.

Ya entrando en las SyR generales tenemos una entrada neta, ya en las unidades gestoras, de 29.270. Aquí hay un incremento que es superior a los dos incrementos que hemos mencionado brevemente, y es porque las unidades están dejando de utilizar tanto el sistema de Avisos Madrid o el de Policía Municipal, siguiendo las recomendaciones que les hemos dado, de hecho en esta comisión ya hemos hablado de ello. Las unidades gestoras parecen que van utilizando esa vía solo cuando realmente las sugerencias y reclamaciones son avisos y no son otro tipo de cuestiones planteadas por la ciudadanía.

Por tanto, el incremento en porcentaje es un poco mayor. Creemos que es una buena noticia porque al final responde quien tiene que responder a lo que presentan los ciudadanos.

Y, por análisis, tenemos las cuatro primeras materias siempre: en primera posición medio ambiente, deporte, movilidad y servicios sociales.

Y el análisis de las principales submaterias, el análisis cualitativo, viene en el informe. Ya ha comentado la vicealcaldesa los principales motivos de los cambios en estas submaterias.

En cuanto a la terminación, como bien decía, el 98 % de las sugerencias y reclamaciones generales se han contestado en plazo, lo que supone una mejora relevante respecto al año anterior, al mismo semestre del año anterior, y los tiempos de tramitación han bajado en dos días.

Es difícil que se baje mucho más porque aquí entran en juego muchas unidades gestoras con gran cantidad de sugerencias y reclamaciones presentadas, pero consideramos que estos tiempos están manifestando precisamente esa mejora en el propio servicio por los sistemas de inteligencia artificial y por otros sistemas digitales que se están usando por parte de las unidades gestoras.

En cuanto a las SyR tributarias, bien decía la vicealcaldesa, el IBI siguiendo la primera, con un 30 %, pero es cierto que ha bajado considerablemente

respecto a años anteriores. Y ya vemos la plusvalía, que en años anteriores había sido una de las materias principales, que ha bajado a una media de las que tenía antes del covid al 7 %. Por lo tanto, los porcentajes más o menos de las tributarias son los que se venían dando antes del covid.

Por último, destacar cómo se han contestado todas en plazo. Esto supone un gran trabajo por parte del departamento de SyR tributarias, que hace un esfuerzo muy grande para que esto sea así, y se ha bajado hasta dieciséis días la tramitación de las mismas.

Por tanto, desde aquí yo reitero la felicitación, no está aquí la jefa de servicio, y desde casa nos estará siguiendo el resto del equipo. Hacen un gran esfuerzo incluso en momentos complicados de tramitación, sobre todo en materia tributaria, para que los tiempos sigan siendo de los mejores que hay en cuanto a sistemas de gestión de estas características.

Muchas gracias.

El presidente: Muchas gracias.

Pasamos a continuación a las intervenciones de los distintos grupos municipales por un tiempo máximo, como comentábamos, 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, presidente.

Buenos días o buenas tardes ya.

Hilando mis primeras palabras con la últimas de la directora, a mí siempre me ha parecido también que si hay un trabajo al que tuviéramos que estar agradecidos dentro de lo que hacen los empleados municipales es al equipo que está en sugerencias y reclamaciones porque al final es muy difícil ocuparse de llamar por teléfono al Ayuntamiento para felicitar por algo. Somos muy amigos de criticar, de quejarnos, pero no de decir: Hoy voy a llamar al Ayuntamiento para felicitarles por lo bien que lo han hecho. Pues no, con lo cual tiene mucho mérito también cuando uno llama o recibe una llamada de felicitación.

Y normalmente este equipo de personas son los que tienen que dar la cara por el Ayuntamiento. Simplemente son unos empleados municipales más, pero a quien llama, la persona que le está escuchando es el Ayuntamiento. Con lo cual, ese papel a veces ingratito de tener que aguantar una queja o una reclamación pues no es fácil y por eso nuestro agradecimiento.

Mi intervención es breve porque al final además de dar las gracias, los datos más o menos no coinciden con los que yo tengo, siempre varían de los papeles que miramos, pero sí, en torno a 36.000 solicitudes. El año pasado en el mismo periodo había habido 6.000 menos, según mis datos. Pero sí que es cierto que, aunque no sean exactos los números, es un incremento que hay que tomarse en serio porque detrás de cada una de estas llamadas al final hay un madrileño que tiene un problema.

Y eso que se refieren al primer semestre de este año y no se están computando todavía las reclamaciones, recursos y quejas que tiene que estar habiendo, y ustedes lo saben bien, por la tasa de basuras que tiene a los madrileños muy enfadados, con las oficinas de atención al ciudadano colapsadas.

Lo sé porque familiares míos han ido a presentar los recursos y no solo les han puesto muchas pegas... Porque, claro, uno recurre la tasa que ha llegado a un domicilio, pero si tienes una plaza de aparcamiento en el edificio de la casa de enfrente es otra tasa distinta. Entonces, si uno lleva más de dos recursos el funcionario municipal le está diciendo que no, tiene que ir a otra oficina porque aquí solamente aceptamos dos.

Entonces, bueno, tenemos bastante cabreados, yo creo, a los madrileños por este tema, que será del Gobierno de la nación, pero el Equipo de Gobierno creemos que también se ha dado demasiada prisa en esquilmelar el bolsillo de los contribuyentes. Se podía haber esperado perfectamente y haberlo explicado mejor porque la gente piensa que es una tasa más del Ayuntamiento de Madrid y, por mucho que se empeñen en decir que no es así, pues al final quien te la está cobrando es el Ayuntamiento.

Lo que es cierto es que siempre es Medio Ambiente por la limpieza, está aquí el concejal responsable al que también felicitamos por su trabajo porque es cierto que es un papel ingrato. Yo siempre digo que el Ayuntamiento no ensucia, el Ayuntamiento es el que limpia y los que ensuciamos somos los madrileños, entonces, cuando ves un colchón, una lavadora, un mueble al lado de los puntos limpios, pues al final eso no lo va poniendo el concejal de limpieza, sino los madrileños. Es cierto que el Ayuntamiento o el Equipo de Gobierno tiene la obligación de pensar, a lo mejor, lo hemos comentado alguna vez, alguna idea novedosa, algo que lleva por lo menos a disimular toda esa suciedad que entre todos vamos poniendo alrededor de los puntos limpios, pero, bueno, en cualquier caso, sigue siendo la primera materia de quejas ciudadanas.

Y lo que nos llama la atención es que por delante de la movilidad, que también suele ser un tema muy recurrente para quejarnos por las multas y por Madrid 360 y estas cosas tan novedosas que el PP hace en seguimiento a la más pura izquierda, pues se ha colado el deporte con casi seis mil quejas en materia de instalaciones deportivas. Si hay una ciudad que pueda presumir de tener una red de instalaciones deportivas y deportivos municipales extraordinaria es Madrid, lo han venido haciendo todos los Equipos de Gobierno, excepto los de izquierda desde la época de Álvarez del Manzano porque no recordamos una instalación inaugurada por la señora Carmena en cuatro años, y yo creo que esto al Equipo de Gobierno debería hacerle reflexionar porque es cierto que las instalaciones deportivas municipales suben un 50 %, según mis datos, respecto al año anterior.

El presidente: Ha consumido su tiempo, señor Martínez Vidal, lo siento.

Muchas gracias.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Y es todo.

No hay otra intervención, ¿no?

El presidente: Muchas gracias.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal:** Bueno, pues nada.

He ocupado demasiado tiempo en felicitar, ya lo sé yo.

Gracias.

El presidente: Gracias.

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

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Meritxell Tizón Gutiérrez:** Pues muchas gracias.

Yo también quiero comenzar mi intervención felicitando a los trabajadores y trabajadoras del servicio de Sugerencias y Reclamaciones por el trabajo que realizan analizando una por una todas las entradas del sistema para que nosotros podamos hacer nuestro trabajo en esta comisión.

También quiero reivindicar la importancia de esta comisión, la comisión de la escucha activa, es en lo único prácticamente en lo que coincido con la vicealcaldesa, es una buena herramienta de transparencia y participación, es la comisión en la que analizamos la opinión más pura, sin filtro, de la ciudadanía de Madrid, vecinos y vecinas que dedican su tiempo, probablemente muy escaso, a contactar con su Ayuntamiento para trasladar una reclamación, una petición de información, una felicitación o una sugerencia y que, por tanto, merecen nuestro máximo respeto.

Por eso, y porque creemos en la participación, antes de entrar a analizar con detalle el informe en concreto querría decir que nos sorprende que un informe semestral cuente con tan solo trece páginas. Y yo les pregunto, señores del Partido Popular: ¿ustedes creen que trece páginas son suficientes para recoger seis meses de sugerencias y reclamaciones en una ciudad como Madrid? Y no es por falta de datos porque, reitero mi felicitación a los trabajadores y trabajadoras del servicio que, obviamente, analizan esos datos y los detallan uno a uno, donde no se recogen es en el informe. Repito, un informe de trece páginas nos parece una tomadura de pelo, se lo voy a decir sinceramente, el del semestre del año pasado tampoco es que tuviera mucho contenido más, eran treinta y cinco, no era un exceso, pero, bueno, eran treinta y cinco frente a trece de este informe.

¿Dónde está la información que falta que aparecía recogida en el del año pasado? ¿Dónde están esos anexos 1 y 2, esa información sobre sus materias de sugerencias y reclamaciones generales y tributarias que incluía además tanto el total de entradas como el porcentaje con respecto a la materia principal? ¿Dónde están esos gráficos de la evolución de entrada que nos permitían tener una foto fija y una foto de la evolución de las entradas de la ciudad de Madrid porque era lo que nos permitía ver la evolución y comparar los datos de este semestre con períodos anteriores? Como le digo, trece páginas no nos parece serio y espero que

para la próxima vez cambien y entreguen un informe bastante más completo que este.

Con respecto al análisis, ya entrando en concreto, bueno, me sorprende, no he visto en ninguna parte ninguna crítica por parte de la vicealcaldesa, simplemente una mención, como siempre, al Gobierno de España, lo cual me sorprende porque la realidad es que hay un incremento del 17 % respecto al mismo semestre del año pasado, con subidas espectaculares, que además ni se justifican en el informe, como ese 270,59 % en vivienda, ese 112,89 % en vías y espacios públicos, de las que luego hablaremos. Vuelvo a lo mismo, ventilar toda esa información con un informe de trece páginas me parece irrisorio. Porque, además, repito, sabemos del esfuerzo que hacen los trabajadores y trabajadoras.

En segundo lugar, ya voy a entrar en una serie de apreciaciones. Como les decía, si analizamos las entradas hay un incremento, da igual que analicemos el número de entradas netas o las generales, en un caso es un 17 %, en el otro un 19 %. ¿Qué demuestra esto? Pues la realidad, que la mayoría absoluta les ha vuelto absolutistas y consideran que no es necesario escuchar a nadie, porque este grupo político les lleva advirtiendo durante años desde que empezó este mandato de que se estaba produciendo un crecimiento sostenido en el tiempo en determinadas materias y submaterias como instalaciones deportivas, servicios sociales, cohesión social, recogida de residuos. ¿Nos han hecho caso? Ninguno. ¿Y qué ha pasado al final? Pues que la situación ha explotado y eso es lo que pasa cuando uno gobierna de espaldas a la ciudadanía.

Le decía antes, datos especialmente preocupantes. Ese incremento en vivienda que, además, no podemos analizar porque no se aporta ningún dato adicional ni ninguna justificación. En materia de deporte subida del 61,20 % estando la mayoría de solicitudes, lo recoge el propio informe, relacionadas con el estado de las instalaciones deportivas municipales, un estado que llevamos denunciando también durante dos años. ¿Cuáles son los problemas recurrentes que provocan esta subida? Bueno, el propio informe también lo recoge, como le digo, los problemas en el funcionamiento y normal desarrollo de las actividades deportivas. Pero es que podemos seguir, vías y espacios públicos sube un 112,89 %, servicios sociales y cohesión social un 71,15 %, educación y juventud un 39,4 %.

Y lo más preocupante es, encima, cómo se justifican en el informe algunas subidas. ¿Qué recogida de residuos sube un 71 %? Pues la culpa es la huelga de basuras. ¿Pero quién provoca esa huelga? ¿Quién hace que se mantenga? Ustedes que son el Equipo de Gobierno. ¿Qué se triplica el número de solicitudes relacionadas con el servicio de ayuda a domicilio? Pues tres cuartos de lo mismo: Es que hubo huelga. Bueno, a la huelga se llegó por una mala gestión y la huelga se prolongó por lo mismo.

Y por último, porque no tengo mucho más tiempo, quiero terminar felicitando de forma concreta a los trabajadores de las oficinas de Atención a la Ciudadanía que nos consta que están pasando momentos muy difíciles por el volumen de trabajo que

tienen y que a pesar de ello siguen atendiendo con una sonrisa y mucha profesionalidad.

El presidente: Ha agotado su tiempo señora Tizón Gutiérrez.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Meritxell Tizón Gutiérrez:** Profesionalidad que queda reflejada en este informe con unos datos excelentes.

Muchísimas gracias.

El presidente: Muchas gracias.

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

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

Buenos días a todos y todas.

Y muchas gracias en especial por todo el trabajo realizado al equipo de Sugerencias y Reclamaciones y a las unidades gestoras que están vinculadas a estos servicios.

Tal como se ha expuesto en la Memoria queda evidenciado que hay un incremento de estas sugerencias y reclamaciones, y eso nos indica que la ciudadanía quiere visibilizar a través de estas reclamaciones las reivindicaciones que manifiestan en las múltiples movilizaciones que recorren los diferentes barrios de Madrid. El análisis de los datos por submaterias vuelve a dejar en evidencia la mala gestión de este Gobierno que recrudece los principales problemas con los que los vecinos y vecinas de Madrid tienen que lidiar cada día.

Y quiero comenzar analizando los subtemas que creo que es lo más importante y solo me voy a detener en tres por las cuestiones de tiempo.

Primero, el incremento estratosférico del 71 % de las reclamaciones respecto a la recogida y tratamiento de residuos y, como ya decía la portavoz del partido socialista, ustedes afirman que esto se debe a la huelga del servicio de recogida; y de ser así parece que la huelga se está eternizando, ya que a día de hoy este problema sigue avanzando y estoy segura que esto quedará reflejado también en la siguiente Memoria de Sugerencias y Reclamaciones porque no se ve que ustedes estén dando una solución, o sus políticas no dan una solución, a esta problemática.

Los vecinos y vecinas de los distritos, principalmente los del sur de la ciudad, están cansados de ver tanta basura por donde pasan, ratas y otros bichos campando a sus anchas, contenedores que parecen ya un elemento decorativo más en sus barrios que, por supuesto, no contribuyen al embellecimiento de la ciudad. Y me pregunto ¿qué opinarán los cientos de miles de turistas que llegan a Madrid? Sobre todo porque si a ustedes algo les preocupa no son los vecinos y vecinas de Madrid son los turistas. Y los turistas vienen a encontrar dónde colgar su adorno navideño en el arbolito que se forma con todas las bolsas de basura que se encuentran por la calle; y cuando intentan hacerse una fotografía, el photocall va a ser los contenedores de basura y la suciedad que van a

encontrar. Espero que a esto le den solución, porque ustedes son los que están gobernando, ¿no?

Segundo tema que nos preocupa, las instalaciones deportivas municipales. Las reclamaciones han aumentado un 50 % debido a que los vecinos y vecinas al llegar a los centros deportivos se encuentran con escasez de plazas, listas de espera, sin horarios, solicitud de nuevas actividades, el desempeño de monitores y socorristas también es otra de las cosas que están reclamando los vecinos y vecinas, cambios o ausencias de profesores, cancelaciones de clases y actividades y cierres puntuales de centros o de instalaciones.

Y no insistan en decir que esto es algo puntual, porque lamentablemente no lo es, y queda evidenciado que si la causa del problema que ustedes señalan es la falta de monitores en el proceso de estabilización laboral, lógicamente es por su falta de previsión en la planificación de dicha transición. No sé, pero por las fechas en las que estamos y que estamos celebrando 50 años, ya saben ustedes de qué, definitivamente las transiciones no es algo que pueda gestionar el Partido Popular ni la derecha. Y lo peor es que las personas mayores usuarias que están en estas actividades nos están afirmando que se sienten muy agraviados por esta situación, situación que no tiene visos de una pronta solución. Y respecto a las reclamaciones por las instalaciones deportivas, a estos problemas de los vecinos, nosotros como partido venimos diciéndoles una y otra vez, como por ejemplo en la Comisión de Cultura, Turismo y Deporte, y no entiendo por qué ustedes hacen oídos sordos a la gestión de los polideportivos.

Y por último, el servicio de ayuda a domicilio. Créanme que estos datos me entristecen y me preocupan porque se ha triplicado el número de solicitudes y de reclamaciones relacionadas con el SAD, pasando de 437 de 2024 a 1.383. Madre mía, estamos hablando de la atención a personas mayores y con dependencia, personas en situaciones de vulnerabilidad que por su mala gestión se están viendo abandonadas. Así que aquí dejo la intervención.

El presidente: Ha consumido su tiempo.

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

El presidente: Gracias.

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

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

El presidente: Muy bien, gracias.

Por el Equipo de Gobierno, tendría cinco minutos para el cierre de la comparecencia.

La directora general de Transparencia y Calidad, **doña Ángela Pérez Brunete:** Sí, yo le voy a contestar a la parte principalmente del informe porque eso es responsabilidad nuestra. Es cierto que el informe se ha reducido, se ha reducido porque el análisis cualitativo que antes no se hacía, en años anteriores,

este año sí se ha introducido por submaterias, pero sobre todo porque todos los informes mensuales, que ahí sí que viene una comparativa respecto al año anterior y el mes anterior, los estamos subiendo al canal Teams y todas y cada una de las incidencias y los análisis que se hacen a partir de veinticinco reclamaciones están ya ahí publicadas, por eso considerábamos que toda esa acumulación de información podríamos meterla en el informe. De hecho, podemos publicar los anexos porque los tenemos, pero considerábamos que era un exceso de información que ya venía publicada en todos esos informes mensuales que publicamos; informes mensuales de generales con un análisis de a partir de veinticinco reclamaciones y con todos los tributarios, de hecho, ahora vamos a incluir un informe mensual tributario también. Se puede incluir sin ningún problema ese anexo de comparativa, pero se viene haciendo mensualmente, todo lo que se eleva a Junta de Gobierno luego lo publicamos para que se tenga y es muchísimo más detallado que este informe.

Cuando empezamos todo el sistema al principio del mandato vinimos a decir que todo el canal de Teams y todo el acceso a SYRCI que permite todo ese análisis permitía tener esa información acumulada de tal manera que los informes, que al final tenían información muy redundante, no estuvieran cargados. Pero podemos sin ningún problema colgar los anexos, esta misma tarde los podemos colgar porque están, y esa información, como le digo, estaba acumulada en el sistema.

Yo creo que el resto de las cuestiones las iba a contestar la 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.

Gracias.

Yo creo que no se puede explicar mejor y, además, creo que da buena cuenta de que, desde luego, si este Gobierno y este Ayuntamiento es un ejemplo de algo es precisamente de transparencia y de dar más información que cualquier Administración en España, y le reto a buscar cualquier otra que dé el nivel de información y el grado de información que damos desde este Ayuntamiento.

Bueno, voy a contestar brevemente a algunas de las cosas que se han dicho.

Respecto a la intervención de VOX.

Le agradezco, desde luego, siempre el tono constructivo al señor Martínez Vidal. Solo hay una cuestión que ha dejado caer: ¿Se podía haber esperado más para aplicar la tasa de basuras? No, no se podía haber esperado más; de hecho, apuramos el plazo hasta el último momento en el que se podía aplicar, que era abril de este año; de hecho, en otros ayuntamientos se incorporó esa tasa de basuras en años anteriores y en el caso de Madrid se esperó hasta el último momento y además buscando la opción más favorable para los ciudadanos, no incorporando costes como, por ejemplo, los de la limpieza que sí han repercutido otros

ayuntamientos, precisamente tratando de buscar, como digo, favorecer a los ciudadanos en una tasa que es un sable, que es un sanchazo y que es algo obligado por parte del Gobierno de España, no a este Ayuntamiento, sino a todos los de España.

Algunos datos en materia de deportes: 180 millones de euros en reformas de cuarenta y ocho equipamientos deportivos. No ha habido un equipo de gobierno jamás en la historia de esta ciudad que haya invertido más en instalaciones deportivas, y le reto también a que busquen datos que puedan rebatir esta afirmación.

El concejal del Grupo Municipal VOX, **don Fernando Martínez Vidal**: Álvarez del Manzano.

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**: 180 millones de euros en reformas y 72 para construir catorce nuevos centros deportivos y tres más que se están construyendo en estos momentos en Arganzuela, San Blas y en Puente de Vallecas.

Es verdad que hay incidencias en algunos centros deportivos, se producen de manera puntual, entre otras cosas, porque durante los cuatro años del Gobierno de Más Madrid no se hizo absolutamente nada, se dejaron totalmente abandonadas las instalaciones deportivas, no se hizo una sola reforma en instalaciones deportivas y nos encontramos, por ejemplo, las piscinas en una situación deplorable, muchas de ellas porque, insisto, en cuatro años por supuesto no se construyó una sola instalación nueva, pero es que tampoco se hizo el mantenimiento adecuado de las que ya existían.

Respecto a lo que decía la portavoz del Grupo Socialista que no los escuchamos con el incremento de las quejas. Quienes no los escuchaban eran sus compañeros de Gobierno del Partido Socialista entonces, porque había una situación muy superior en cuanto al número de quejas y reclamaciones de la que hay en estos momentos. Entonces, la verdad, no protestaban ustedes nada. ¿Les parecía mejor que hubiera 46.000 sugerencias y reclamaciones frente a una reducción de una cuarta parte de esas sugerencias y reclamaciones? Bueno, esto es la ley del embudo que utilizan ustedes siempre desde la izquierda.

Habla de vivienda, primer problema en toda España tras ocho años de Gobierno del Partido Socialista, igual tienen que hacérselo mirar. Ha subido un 12 %, ha salido hoy ese dato, lo da la Agencia EFE, por si tiene alguna duda respecto al dato. Y la verdad

es que, bueno, quién iba a pensar que no se iba a solucionar el problema de la vivienda habilitando un teléfono para que llamara la gente para quejarse sobre la vivienda, que es todo lo que han hecho ustedes en ocho años. Porque viviendas en Madrid han construido cero, frente a eso, 900 millones de euros de inversión en materia de vivienda en la ciudad.

Y decían: Los trabajadores de las OAC están muy presionados por la tasa de basuras. Claro, porque nos han obligado a meter un tasazo de basuras que el Gobierno de España, insistió, ha obligado no solo a incorporar a todos los ayuntamientos sino, además, a repercutir el coste exacto de lo que cuesta en estos momentos ese servicio en Madrid.

Y algunas otras cuestiones que plantean, decían que algunas campañas están subiendo. Bueno, entre otras cosas, promovidas por ustedes; como, por ejemplo, esta tasa de basuras, si son ustedes los que están promoviendo esas quejas y reclamaciones en un acto de hipocresía total y absoluto de, por un lado, nos obligan pero, por otro lado, promueven campañas para que se limite.

El presidente: 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**: Concluyo con esto.

Muchas gracias de nuevo a todo el equipo de la dirección general.

Gracias.

El presidente: Muchas gracias, vicealcaldesa.

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

* * * * *

El presidente: Habiendo sustanciado todos los puntos del orden del día, daríamos por concluida esta comisión.

Muchas gracias a todos y a todas y especialmente al personal de la sala.

Se levanta la sesión.

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