

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 22 de julio de 2026

Número 2.564

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión (001/2026/045), ordinaria,
celebrada el miércoles, 15 de julio de 2026

Presidencia de D. Jorge Donaire Huertas

SUMARIO

* * * *

Presidente: don Jorge Donaire Huertas.

Secretario: don Juan José Orquín Serrano, secretario general del Pleno en funciones.

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, doña Almudena Maíllo del Valle, don José Antonio Martínez Páramo, don Juan Antonio Peña Ochoa y doña Inmaculada Sanz Otero.

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: doña Arantzazu Purificación Cabello Lopez.

Concejal no adscrito: don Francisco Javier Ortega Smith-Molina.

* * * *

Se abre la sesión a las trece horas y treinta minutos.

Página.....

3

– Intervenciones del Sr. presidente y el Sr. secretario general del Pleno en funciones.

ORDEN DEL DÍA

- Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 19 de noviembre de 2025 (002/2025/068).**
Página..... 3
- Intervenciones del Sr. presidente, el Sr. Ortega Smith-Molina, la Sra. Cabello López, la Sra. Tizón Gutiérrez, la Sra. Elías Espinoza, el Sr. Peña Ochoa y el Sr. secretario general del Pleno en funciones.
 - 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 2025.**
Página..... 3
- Intervenciones del Sr. secretario general del Pleno en funciones, el Sr. presidente, la Sra. Sanz Otero, la Sra. Pérez Brunete, el Sr. Ortega Smith-Molina, la Sra. Cabello López, la Sra. Tizón Gutiérrez 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 2025, 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..... 10
- Intervenciones del Sr. presidente, el Sr. Ortega Smith-Molina, la Sra. Cabello López, la Sra. Tizón Gutiérrez, la Sra. Elías Espinoza y el Sr. Peña Ochoa.
 - Votación y elevación al Pleno del Ayuntamiento.
- Finaliza la sesión a las catorce horas y quince minutos.
Página..... 11

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

El presidente: Muy buenos días.

Damos comienzo a la sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Señor secretario.

El secretario general del Pleno en funciones:
Muchas gracias, señor presidente.

Efectivamente, damos comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones en convocatoria referida a la sesión 001/2026/045, con carácter de ordinaria, que se celebra hoy, miércoles, 15 de julio de 2026, 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, y se celebra en el salón de usos múltiples del edificio de grupos políticos, calle Mayor número 71, planta baja, 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 19 de noviembre de 2025 (002/2025/068).

El presidente: Muchas gracias.

Vamos a proceder a la votación de los grupos municipales y de los concejales no adscritos, comenzando por el señor Ortega Smith como concejal no adscrito.

El concejal no adscrito, **don Francisco Javier Ortega Smith-Molina:** A favor.

El presidente: Gracias.

¿La concejal del Grupo Municipal VOX, Arantazu Cabello?

La concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arantazu Purificación Cabello López:** A favor.

El presidente: Gracias.

¿La concejala del Grupo Municipal Socialista, doña Meritxell Tizón Gutiérrez?

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: Gracias.

Quedaría aprobada el acta de la sesión anterior por unanimidad.

¿Señor secretario?

El secretario general del Pleno en funciones:
Muchas gracias, señor presidente.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 19 de noviembre de 2025 (002/2025/068), 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 2025.

El secretario general del Pleno en funciones:
Indicar que, por acuerdo alcanzado en Junta de Portavoces, recientemente celebrada, se han establecido los siguientes tiempos y vamos a explicar un poco los turnos de intervención para que quede claro:

En primer lugar, intervendrá la solicitante y compareciente, la delegada del área y la directora general, que se repartirán los tiempos en una primera intervención de diez minutos.

A continuación, participará, en primer lugar, el señor Ortega Smith y, a continuación, los representantes de los distintos grupos políticos municipales, VOX, PSOE, Más Madrid y PP, y cerrará la compareciente, y en su caso la directora general, por un tiempo que se ha acordado, de los grupos y del cierre de la compareciente, de siete minutos, e indicar que, respecto del turno referido al concejal no adscrito, el señor Ortega Smith, la Junta de Portavoces ha acordado un tiempo de dos minutos de intervención.

Por tanto, diez minutos iniciales, dos minutos el señor Ortega y el resto de los intervinientes, incluido el cierre, siete minutos.

El presidente: Muy bien, gracias.

Pues, como ha comentado el señor secretario, comenzaríamos, en este caso, la primera intervención por la señora vicealcaldesa y delegada del área, doña Inmaculada Sanz, por un tiempo de diez minutos.

La primera teniente de alcalde, delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias y concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Inmaculada Sanz Otero:** Gracias, señor presidente.

Buenos días... o tardes.

Presentamos hoy efectivamente la *Memoria de Sugerencias y Reclamaciones del año 2025* y, antes de entrar a dar los datos, me gustaría aprovechar para agradecer el trabajo de todos los trabajadores municipales que, tanto desde la Dirección General de Transparencia y Calidad como desde las distintas unidades gestoras, hacen posible que contemos con un sistema que, por decirlo claramente, es uno de los mejores del mundo en este ámbito, un sistema que es una vía de comunicación extraordinaria para conocer y responder a las distintas inquietudes e ideas de los vecinos de nuestra ciudad y también ayudarnos a seguir mejorando la ciudad.

El sistema municipal de sugerencias y reclamaciones como ejemplo de transparencia y participación yo creo que refleja la confianza del Ayuntamiento de Madrid en los madrileños y su voluntad de mejorar los servicios públicos. Los ciudadanos, desde luego, siempre tienen claro lo que quieren y un gobierno que renuncia a escucharlos o que ignora la transparencia es un gobierno que está condenado al fracaso. Los trabajos o los datos de este año y de todos los anteriores demuestran que, desde luego, desde este Equipo de Gobierno sí se escucha y sí se responde a esas demandas de los ciudadanos.

Durante 2025, el sistema de sugerencias y reclamaciones tramitó un total de 84.168 solicitudes, con una entrada neta de 66.425 expedientes efectivamente gestionados, de los cuales 56.167 correspondieron a sugerencias y reclamaciones generales y 10.282 a sugerencias y reclamaciones en el ámbito tributario.

Estas cifras en sí mismas nos hablan de un sistema que es robusto, que es maduro, al que los madrileños saben que pueden recurrir porque es una herramienta útil para mejorar la gestión de la ciudad y para la rendición de cuentas a la que toda Administración está obligada.

Pero lo más importante es que el Ayuntamiento no solo lo recibe, sino que lo responde, y lo responde bien, se contestaron en plazo el 98,4 % de las sugerencias y reclamaciones generales y el 100 % de las tributarias.

El tiempo medio de respuesta, además, se situó en 26,04 días naturales para las generales y 11,51 para las tributarias; son estos datos prácticamente los plazos más breves de toda la última década en el Ayuntamiento de Madrid. Para que se hagan una idea, en 2018 la respuesta tardaba 41,34 días para las sugerencias generales y 17 para las tributarias. Por lo tanto, hay un descenso relevante en esos tiempos de respuesta de un 37 % y de un 32 %, respectivamente. Respondemos hoy más y mejor.

Otro dato muy positivo tiene que ver con la accesibilidad y también con la digitalización, de la que nos tenemos que aprovechar y mucho más en este ámbito. Dos de cada tres solicitudes llegaron por vías telemáticas, la web municipal madrid.es se consolida como la principal vía de acceso por parte de los ciudadanos, mientras que el teléfono 010 sigue ocupando un papel central como canal de atención con el 25,7 % de las solicitudes registradas. También queda espacio para la presencialidad cuando el ciudadano así lo decide, así lo prefiere, por lo que tenemos un sistema capaz de adaptarse a las necesidades de todas las personas.

Entrando ya en las diferentes materias:

Medio ambiente recibió en 2025 un total de 15.650 solicitudes; tanto la huelga de recogida de residuos de la primavera como la nueva tasa de basuras, fundamentalmente esto, tuvieron una clara incidencia en esta cifra y en general en las cifras del año pasado.

En deporte se recibieron 9.975 solicitudes, referidas principalmente a las instalaciones, cuyo uso y demanda no deja de aumentar por parte de los madrileños, evidentemente también por el propio incremento de la población.

Respecto a la movilidad, llegaron 8.508 solicitudes, con un notable descenso del 7,3 %, que se debe en buena medida, en este caso, al menor número de reclamaciones por el SER, por Madrid 360 y por el transporte público.

Creo, esto sí, como es natural, las solicitudes relativas a las grandes obras que se están abordando, especialmente con incidencia en este último ejercicio, pero que sin duda van a terminar siendo muy bien acogidas por los vecinos, como lo han sido también otras obras anteriores.

Servicios sociales y cohesión registró un total de 5.357 solicitudes, con un incremento que se debió a la huelga del servicio de ayuda a domicilio, aunque en conjunto las reclamaciones son muy bajas para un servicio con tantísimos usuarios como tenemos en el Ayuntamiento de Madrid; como conocen, el contrato más importante que tiene este Ayuntamiento es este de servicio de ayuda a domicilio.

En atención a la ciudadanía se alcanzaron las 4.565 solicitudes, de las que casi un tercio, y esto también es relevante, son felicitaciones, que también se recogen dentro de este epígrafe. En un año exigente por la alta demanda de trámites relacionados de nuevo con la nueva tasa de basuras, el Ayuntamiento actuó contra el fraude en las citas y con otras medidas que nos están permitiendo absorber toda la demanda. La nueva tasa de basuras, una medida que desde luego este Equipo de Gobierno nunca quiso, que rechazamos desde el primer momento, explica también por qué se alcanzaron las 10.258 solicitudes de tipo tributario. Como dijimos desde un primer momento, iba a haber muchas quejas, muchos recursos en este ámbito, con una tasa que no deberíamos tener que imponer los ayuntamientos, pero a lo que estamos obligados. Casi la mitad de las entradas se refieren a esta nueva tasa y, pese a esta alta demanda, se gestionaron y se respondieron el 100 % de estas solicitudes y creo que eso también es relevante.

Concluyo recordando los avances implantados este año en el servicio de sugerencias y reclamaciones: mejores mecanismos de coordinación, también cuadros de mando específicos para las unidades, el uso de inteligencia artificial en la asignación de solicitudes, la publicación transparente de los datos de la encuesta anual a usuarios, la resolución de todas las discrepancias en las solicitudes más complejas y el apoyo a las unidades en el mejor conocimiento de sus servicios; un esfuerzo innovador que mereció una felicitación oficial, y creo que es de justicia también aquí reconocerlo, a todos los empleados de Madrid Talento a la que yo me sumo en el día de hoy desde aquí.

Por mi parte, de momento, nada más.

Muchas gracias.

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

Y yo me quiero sumar a esas palabras porque, en un año que ha sido especialmente complejo por las incidencias concretas que ha habido en la ciudad y que se han reflejado en el sistema, todos los equipos, todas las unidades gestoras y en concreto la coordinación del sistema de sugerencias y reclamaciones han funcionado, como ha dicho la vicealcaldesa, y yo ahora voy a ahondar, de manera muy muy eficiente.

(Se proyectan unas diapositivas).

Los principales números ya los ha comentado la vicealcaldesa, pero yo voy a incidir en la comparativa, sobre todo para que puedan ver respecto a años anteriores. La entrada inicial, es decir, todos aquellos escritos que entran

en el sistema de sugerencias y reclamaciones, fue de 75.113, lo que supone un 23 % más en relación al año anterior; sin embargo, aquí tenemos que destacar, y lo ha dicho muy bien la vicealcaldesa, que de las 10.258 tributarias, más de la mitad o la mitad han sido por la tasa de gestión de residuos urbanos y ha aumentado, por lo tanto, el porcentaje en relación a las generales respecto a años anteriores. Este año ha supuesto que las tributarias han sido un 13,66 % del sistema.

Entrando ya en los datos de las SyR generales, como decíamos, 64.855 de entrada inicial, de las cuales, una vez analizadas, hemos visto que 9.055 eran múltiples, por lo tanto, la entrada total fue de 73.910, de las cuales inadmitimos 3.216 porque son de otros procedimientos, son repetitivas o no tienen lugar dentro del sistema de sugerencias y reclamaciones, y contestó el servicio de sugerencias y reclamaciones 139 debido a su complejidad o porque abarcaban muchas áreas municipales.

Al final, las unidades gestoras llevaron a cabo la tramitación de 66.420 escritos, de los cuales 7.307 fueron derivados a avisos porque se considera que son incidencias puntuales que se pueden resolver por el sistema de avisos o al sistema de Policía Municipal 2.946. Al final, 56.167 fueron las que se tramitaron netamente por las unidades gestoras.

Y, como bien decía la vicealcaldesa, los principales temas, materias en este caso, son los de: medio ambiente, con un 27,86 % de los escritos; deporte, que pasa a ser la segunda frente a movilidad, que baja a un tercer puesto con un 15,15 % y deporte, como decía, se queda en un 17,76 %; seguidas estas tres de servicios sociales con casi un 10 %.

En cuanto a los días de tramitación, pese al aumento, ha habido una bajada, casi igual que el mejor año en el año 2020, de 26 días naturales. Y hay que destacar también que más del 44 % de las solicitudes se resuelven antes de 20 días; tenemos dos meses según la ordenanza y se resuelven antes de 20 días. Por lo tanto, la tramitación ha sido muy buena, sobre todo teniendo en cuenta el esfuerzo que se ha hecho este año.

Ya ha comentado la vicealcaldesa los principales ascensos y descensos, no voy a entrar.

Y solo los últimos datos respecto a las SyR tributarias. Como decíamos, este año ha sido un reto absoluto para sugerencias y reclamaciones tributarias. Se ha duplicado casi la entrada; sin embargo, se han tramitado de manera íntegra y se han tramitado en coordinación con la Agencia Tributaria de Madrid, que a través del Portal del Contribuyente, del Portal de Datos Abiertos y del Portal de Transparencia han ofrecido todo tipo de información a los ciudadanos y en muchas de las tributarias que no eran estrictamente sugerencias y reclamaciones, sino que eran recursos frente a la tasa, se les ha dado toda la información, no se les ha inadmitido sin más, sino que se les ha dado la información para que pudieran actuar.

Aquí vemos también cómo las peticiones de información han supuesto casi un 8,5 % del total de la entrada.

La principal materia ha sido la tasa de gestión de residuos, el IBI se ha quedado ya casi olvidado, con un 17 % respecto a años anteriores. Y bueno, entendemos que este año, en el 2026, volveremos a cierta normalidad.

Y como decía bien la vicealcaldesa, y aquí quiero recalcar el esfuerzo que se ha hecho, se ha bajado a 11 días de tramitación.

El presidente: Disculpe, avisarla que le vamos a descontar el tiempo de la segunda intervención.

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

Gracias.

El presidente: Gracias.

Como hemos comentado, ha comentado el señor secretario, daremos paso, en este caso, a la intervención del concejal no adscrito, señor Ortega Smith, por un tiempo de dos minutos y, a continuación, intervendrán el resto de los grupos municipales por un tiempo de siete minutos cada uno.

El concejal no adscrito, **don Francisco Javier Ortega Smith-Molina:** Muchas gracias, presidente.

Es evidente que hay que felicitar a los trabajadores por este magnífico servicio en el que trasladan, como se ha manifestado, aquellas sugerencias y reclamaciones que consideran importantes de cara al mejor funcionamiento del Ayuntamiento. Esto es lo que podríamos denominar, como así se ha dicho, un adecuado canal de comunicación.

Y siendo esto cierto y siendo bueno y debiendo aplaudirlo, yo me hago una pregunta, ¿cuál es el principal canal de comunicación que ha de tener una administración local entre los ciudadanos y su funcionamiento? Pues parece que en una democracia es la representación pública, es decir, los concejales, que han sido elegidos por la ciudadanía para que les representen y les comuniquen a través de los concejales todas las sugerencias, todas las reclamaciones, todas las quejas, porque al final esa es la principal razón que tiene la cuestión política.

Y esto nos lleva a plantear, o me lleva a plantear de una manera muy rápida, la contradicción que se produce en este Ayuntamiento cuando, por ejemplo, los acuerdos tomados en firme en el Pleno ordinario de Cibeles o en los plenos de la junta municipal de distrito no se cumplen sistemáticamente; cuando hemos pedido y hemos exigido que se cumplieran acuerdos tomados incluso por unanimidad, incluso con el voto favorable de los concejales del Equipo de Gobierno, y no se ha cumplido.

Y ya no le digo nada cuando los ciudadanos tienen alguna reclamación que no es atendida y la elevan a los tribunales. Y resulta que son los tribunales de justicia los que le dicen a la Administración: Esto no se debe hacer así. Y resulta que lo que recibe el ciudadano es que no solo no se le hace caso, sino que no se cumplen esas sentencias; se recurren hasta el infinito y, cuando ya se pierden definitivamente, se aprueban unas nuevas ordenanzas, como ocurrió en la zona de bajas emisiones, las ordenanzas de movilidad.

Lo que quiero decirles es que está muy bien, pero la representación de los ciudadanos es a través de los concejales y es lo primero que debería cumplirse a rajatabla.

Gracias.

El presidente: Gracias.

A continuación tendría la palabra la concejal del Grupo Municipal VOX, doña Arantzazu Cabello López.

La concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arantazu Purificación Cabello López**: Sí. Muchas gracias.

Bien, la exposición que ha hecho la vicealcaldesa, evidentemente, es una exposición de parte.

Lo primero que quiero hacer es felicitar a la gente que ha hecho esta memoria porque tiene mucho trabajo y se nota, y aparte que el sistema es, efectivamente, muy robusto para recoger las quejas, sugerencias y reclamaciones.

Una cosa que no nos ha dicho la vicealcaldesa, sí la directora, es que se ha incrementado un 23,29 % el número de reclamaciones. Hombre, eso sí que nos dice que evidentemente tenemos cosas que en el Ayuntamiento se tienen que mejorar y que, además, ha habido unos hechos puntuales, que es lo que yo sí que echo de menos en la memoria, que es unir los datos fríos con los sucesos que han ido ocurriendo en el Ayuntamiento.

Aquí ya se ha adelantado que achacan, precisamente, las quejas tributarias a la imposición de la tasa de residuos. Estoy completamente en desacuerdo con lo que dice la señora Sanz con que el Ayuntamiento estaba resignado a imponer la tasa. No, se podían haber hecho muchas cosas, como hacerle frente a esa ley que, por cierto, aprobó el Partido Socialista con otros, pero que tampoco tuvo una oposición por parte del Partido Popular. Pero dicho esto, se podían haber hecho muchas más cosas, como han hecho otros ayuntamientos para no imponer aquella tasa de residuos.

Y, evidentemente, el hecho de la huelga que ha habido en ayuda a domicilio ha supuesto que exista un mayor número de quejas.

Luego hay otras lecturas que yo creo que no son correctas o, por lo menos, a mí sí me plantean dudas. ¿Por qué se han reducido las quejas en movilidad? Y eso ya son estudios sociológicos que sí que se pueden hacer. El Ayuntamiento sí tiene capacidad y, además, con el uso de la inteligencia artificial, para empezar a conocer cuál es el sentir, más allá de los números fríos y de los porcentajes, de por qué es cierto que a lo mejor no sube el número o, en este caso, baja el número de quejas en movilidad, pero a lo mejor es por una pura resignación.

Hay que entender cuáles son los datos que sí que nos van proporcionando los vecinos de Madrid dentro del sistema y que hace unos años eran imposibles de analizar, pero que ahora sí podríamos ser capaces de analizar con el uso de la IA.

En cuanto a los algoritmos, una pregunta que sí que me gustaría hacer: ¿se auditan los algoritmos? Porque el sistema recoge los datos que entran en el sistema, por cierto, separados los avisos de las sugerencias y reclamaciones, y luego se van repartiendo entre generales y aquellos que se van derivando, por ejemplo, a los distritos.

Eso que se hace de manera automática, ¿se verifica, se chequea? Porque somos conscientes de que los distritos están recogiendo sugerencias y reclamaciones que luego no les corresponden. Y eso genera una distorsión a la hora, ya no de contestar, sino una distorsión que, hombre, si se puede detectar —que es normal que ocurra cuando se desarrollan los sistemas—, a lo mejor sí que se puede ir descifrando a través de la auditoría de los algoritmos dónde se están produciendo esas deficiencias.

Más cosas que nosotros sí que plantearíamos, y lo queremos hacer, además, como queja; y luego hablaremos también de sugerencias.

A ver, como queja: cuando se han estado recogiendo las quejas de la tasa de residuos, yo particularmente llamé al 010 para saber cómo se podía articular una reclamación, por ejemplo, y plantear un recurso, a ver cómo me atendían y qué información estaba planteando el Ayuntamiento.

Con esto no quiero decir que el operador —en este caso era una operadora amabilísima que me atendió— tuviera la responsabilidad, pero sí que noté que le faltaba un poquito de información a la operadora, porque yo quería plantear un recurso, pero me dirigieron directamente a quejas y reclamaciones. Me decían que pusiera una queja.

Esto ha producido luego una distorsión porque, si yo quería hacer un recurso, lo dejo en una queja y ese recurso al final no se puede materializar... Dice la directora que han ayudado a los vecinos a realizar ese recurso, pero ¿a aquellos que sí que identificaban que querían hacer un recurso o le explicaron directamente cuáles eran aquellas vías que sí que tenía el Ayuntamiento en cuanto a un recurso de reposición o ante el Tribunal Económico-Administrativo? En mi caso no lo hicieron y es una experiencia personal. Entonces, bueno, yo creo que sí que son cosas y que se pueden analizar correctamente en ese caso.

A ver, y voy a la parte de sugerencias.

Pues algo que se puede realizar como mejora es: como hay un canal de avisos que se utiliza, por ejemplo, telemáticamente y otro de sugerencias y reclamaciones que tuvieran una misma entrada. Eso yo creo que es fácil, factible y que ayudaría muchísimo a los ciudadanos que quisieran utilizar, por ejemplo, esa vía.

Y nada más.

Gracias por mi parte.

El presidente: Muchas gracias, señora Cabello.

A continuación, tendría la palabra la concejala portavoz del Grupo Municipal Socialista, **doña Meritxell Tizón**.

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

Pues, desde el Grupo Municipal Socialista también nos queremos sumar a la felicitación a los trabajadores y trabajadoras municipales por la labor que realizan, que queda reflejada en este informe.

Decía la vicealcaldesa que esta memoria refleja la confianza de la ciudadanía. No compartimos esa afirmación, es más, la rebatimos y pensamos que es absolutamente lo contrario. Si algo demuestra esta memoria es el descontento de los ciudadanos que cada vez es mayor. Los datos lo reflejan. Da igual si miramos la entrada inicial con un incremento del 23,9 % respecto al año anterior, o que vayamos a los datos netos donde la subida es del 19,23 %. Los datos son malos, los analicemos cómo los analicemos.

Y como le decía, la primera conclusión que podemos sacar con este informe, con esta memoria, es que la percepción que tienen los ciudadanos de Madrid de la gestión que ustedes están realizando de los servicios públicos es que ha empeorado ostensiblemente.

Miren, el 85,50 % de la actividad total del sistema corresponde a reclamaciones, es decir, las peticiones de información son absolutamente residuales, probablemente por poco conocidas; y las sugerencias no dejan de ser reclamaciones suaves, porque si alguien sugiere que se pongan más árboles, en realidad se están quejando porque hay pocos.

Los vecinos y vecinas recurren a este registro como último recurso de auxilio, frustrados ante el mal funcionamiento continuado de su Administración local. Y mientras tanto, ¿qué hacen ustedes? Pues echar balones fuera. ¿De verdad quieren hacernos creer que la saturación en las oficinas de atención al ciudadano no se debe a su gestión? ¿De verdad quieren hacernos creer que las huelgas en el servicio de ayuda a domicilio no son su responsabilidad o que son ajenos a la implantación de la tasa de generación de residuos, la conocida como tasa de basuras? Esa tasa que ustedes apoyaron y sin embargo ahora critican y que, hablemos con claridad, no han sabido diseñar y por ello ha tenido que ser anulada por los tribunales. Como le digo, no cuela.

Nos llama muchísimo la atención, hablan ustedes de eficiencia, que la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación tenga 365 quejas fuera de plazo. Y también que la coordinación del distrito de Vicalvaro acumule 224, es decir, el 64,16 % de todas las respuestas tardías de la ciudad; una situación que, además, es reincidente. Con lo cual, nos gustaría que hablara con la junta directamente y resolvieran esta anomalía.

Luego, como le decía, ¿qué nos permite esta memoria? Pues sacar tres importantes conclusiones sobre el deterioro del modelo de ciudad que ustedes están imponiendo:

El primero, como le decía, es la crisis histórica, porque no viene de ahora, y el caos normativo en el área tributaria. Las quejas en materia fiscal han experimentado un crecimiento desorbitado del 84,83 %, que se dice pronto. Este colapso, por supuesto, tiene nombres y apellidos, como usted ha reconocido, y se debe de forma directa a la nefasta planificación y desastrosa implantación de la nueva tasa de basuras a la que he hecho antes referencia.

Un tributo que por sí solo acapara el 47,01 % de todas las quejas fiscales de la capital; es decir, casi la mitad de las reclamaciones de los contribuyentes madrileños se deben al desconcierto y los fallos de su nuevo impuesto recaudatorio.

Segunda conclusión, pues que asistimos a una degradación evidente estructural de los servicios urbanos ordinarios de proximidad. Es inaceptable que, tal y como lleva denunciando año tras año este grupo municipal, tres materias: medio ambiente, deporte y movilidad sigan colonizando el sistema, monopolizando el 60,77 % de toda la entrada neta gestionada.

Los expedientes relacionados con el arbolado, la falta de limpieza viaria y las deficiencias en la recogida de basuras acumulan más de 14.000 quejas vecinales, 14.000 quejas vecinales. No estamos discutiendo, por tanto, sobre incidencias puntuales, sino sobre un modelo, el suyo.

El tercer bloque, la tercera conclusión y sin duda el más alarmante, como le decía, es el colapso absoluto en la atención directa y el desmantelamiento soterrado que ustedes están haciendo del escudo social municipal. Y se lo

reitero, las reclamaciones dirigidas a las oficinas de Atención a la Ciudadanía de carácter presencial han crecido un insostenible 118,26 %, que me gustaría que explicara, obligando a los vecinos y vecinas a padecer trámites burocráticos intolerables para hacer cualquier cuestión cotidiana.

Otra cosa gravísima, y que debería hacerles reflexionar, es el incremento del 120,87 % en las quejas sobre el servicio de ayuda a domicilio, que demuestra, como le decía antes, que están fallando de manera estrepitosa en el cuidado y la atención de nuestros mayores y de las personas en situación de dependencia, es decir, de los más vulnerables. Y es su responsabilidad.

Mire, responder rápido a un expediente no equivale a gestionar bien. De nada le sirve a un vecino que el tiempo medio de tramitación baje si el problema que padece no se soluciona y si la respuesta municipal que le da su Administración local, este Ayuntamiento, es una plantilla genérica automatizada que despacha el problema, pero, como le digo, no aporta ninguna solución y, mientras tanto, las calles siguen sucias, su trámite digital sigue bloqueado o su liquidación de impuestos está congelada con errores de bulto. Su obligación es solucionar averías y garantizar derechos, no cumplir plazos administrativos vacíos de contenido.

Por eso le pedimos un plan de contingencia inmediato que revierta la situación, sobre todo con respecto a la tasa de basuras, que han ustedes mismos generado, y esa desatención en los servicios sociales de proximidad, que también, como le digo, es consecuencia suya.

Mire, están tan desconectados de la realidad que, en el incremento que ya hubo en la memoria semestral en esas áreas que, como digo, de forma recurrente, salen en este informe, como, por ejemplo, deporte, nos contestó que solo eran mil y pico personas las que se habían quejado; les debe parecer poco. Esto demuestra una cosa: que hacen caso omiso, reitero, a lo que dicen los ciudadanos y las ciudadanas de esta ciudad y que no valoran para nada sus reclamaciones. Y también demuestran que esta comisión, a la que todos dedicamos esfuerzo y tiempo, no se toma en serio por parte de este Ayuntamiento.

Y puedo seguir.

Hablamos de igualdad y violencia de género. El incremento es de un 50 % sobre todo debido a la imposibilidad de obtener cita previa.

El incremento del 62 % en las vías y espacios públicos, que no nos sorprende porque nada más hay que ver cómo está Madrid cuando uno pasea por sus calles.

En seguridad y emergencias ha subido un 3,2 %, una cifra que, efectivamente, es menor comparada con las que estamos encontrando en otras áreas, pero que no es anecdótica tampoco teniendo en cuenta la materia de la que estamos hablando.

Y como no tengo mucho tiempo, no puedo alargarme; solo concluyo diciéndoles que los datos, reitero, de esta memoria demuestran una cosa: que en Madrid cada día se vive peor y que a ustedes les da absolutamente igual.

Estos datos, tanto por sí mismos como en el contexto de años anteriores, demuestran que el PP está realizando una mala gestión de los servicios públicos y que, lejos de

ponerle solución, lo que hace es deteriorarlos y gestionarlos cada día peor.

El presidente: Ha finalizado su tiempo.

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

El presidente: Muchas gracias, señora Tizón.

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:** Muchas gracias, concejal presidente.

Buenos días a todos y todas.

Quiero iniciar mi intervención con un agradecimiento y un reconocimiento de todo el trabajo, la paciencia, dedicación y compromiso del equipo de Sugerencias y Reclamaciones, así como las unidades gestoras.

En términos generales y en comparación con el número de sugerencias y reclamaciones de 2024, nos encontramos con un incremento de más del 23 % de entradas, y resulta llamativo que las sugerencias y reclamaciones tributarias se hayan duplicado; lo cual nos lleva a una clara conclusión: las mayores bolsas de descontento ciudadano vuelven a concentrarse en aquellos servicios municipales que tienen una relación más directa con la vida cotidiana de la población, como lo son las instalaciones deportivas municipales, que continúan siendo, con diferencia, el principal foco de reclamaciones del Ayuntamiento.

A ello se suman el fuerte aumento de incidencias vinculadas al espacio público, el deterioro percibido de las políticas de vivienda, el crecimiento constante de los problemas detectados en los centros culturales de distrito y la degradación de las políticas de bienestar y cuidados que afectan a los colectivos más vulnerables.

Lejos de corregirse las deficiencias detectadas en ejercicios anteriores, los datos de 2025 muestran que en muchos ámbitos los problemas se cronifican y generan un volumen creciente de reclamaciones ciudadanas. El principal rubro lo vemos precisamente, un año más, en el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, que concentra el grueso de las reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento. En total 24.079 solicitudes, es decir, el 42,87 % del total de las sugerencias y reclamaciones.

Los distritos con más sugerencias y reclamaciones sobre recogida de residuos son Carabanchel, Centro, Latina, Puente de Vallecas y Chamartín, todos por encima de las 1.500 solicitudes. En cuanto a limpieza, varían las sugerencias y reclamaciones, también han aumentado, especialmente en el mes de junio más de un 80,7 %, en septiembre casi un 70 %, y en octubre más del 102,6 %. Sospechamos que esto se debe a que hay una falta seria de personal, tal y como relatan los propios sindicatos.

La conclusión es, por tanto, que no es cierto que el aumento del 13 % en el conjunto global sea solo por la tasa de residuos y por la huelga de recogida. No, no, porque se mantiene el aumento de quejas a lo largo del año y porque hay varios momentos a lo largo del año en que las sugerencias y reclamaciones han aumentado

considerablemente en otras materias del Área de Medio Ambiente.

Si nos vamos a Deporte lo más destacable es que las sugerencias y reclamaciones en Deporte continúan disparadas y empeorando año tras año. La práctica totalidad de las reclamaciones siguen concentrándose en las instalaciones deportivas municipales que acumulan 9.040 escritos, una sexta parte de todas las sugerencias y reclamaciones gestionadas por el Ayuntamiento. Desde Más Madrid les hemos venido advirtiendo sobre estos problemas de manera sistemática y si no escuchan a la Oposición, al menos, por favor, escuchen a los madrileños que son para quienes ustedes gobiernan.

Otro de los problemas que también quedan reflejados en este informe son respecto a los servicios de ayuda a domicilio, atención social primaria, centros municipales de mayores e integración social concentran el 84,6 % de todas las reclamaciones y sugerencias de servicios sociales y cohesión, lo que pone de manifiesto que el incremento se encuentra muy focalizado en los servicios de atención directa a la ciudadanía.

Al mismo tiempo, el fuerte crecimiento registrado en las políticas de igualdad, que llegó a quintuplicar las sugerencias y reclamaciones del 2024, constituyen una tendencia emergente que responde a los efectos que ya está teniendo el cambio de modelo que propugna la nueva estrategia de igualdad, que pretende eliminar la red de espacios de igualdad y de atención a víctimas de violencia de género.

Por favor, tomen nota de las reclamaciones relativas al servicio de atención a domicilio, que se han triplicado en los dos últimos ejercicios, por lo que se han convertido en la crónica de un deterioro anunciado.

La atención a la ciudadanía también se trata de la quinta materia en importancia en términos de entrada de sugerencias y reclamaciones. En 2025 supuso el 8,1 % del total de escritos atendidos por todas las unidades gestoras. Respecto a 2024 se produjo un aumento de un 50 % en el número de sugerencias y reclamaciones, de apenas 3.000 escritos a más de 4.500, lo que refleja un relevante repunte del descontento ciudadano en esta materia.

Y volviendo a lo que es el mayor incremento, que es en las sugerencias y reclamaciones tributarias, en el año 2025 han experimentado un incremento histórico impulsado por los cambios fiscales que este Equipo de Gobierno ha llevado a cabo. Los datos nos revelan tensiones estructurales, una brecha digital forzada y un impacto normativo desestabilizador, y la principal reclamación en esta materia ha sido, por supuesto, la tasa de residuos mal calculada e injusta, que ha sido declarada ilegal y que acumula más de la mitad de las reclamaciones, es decir, unas 4.822.

Y, por último, quiero referirme a vivienda, porque en este punto hay que recordar que la Empresa Municipal para la Vivienda Social mantiene su propio sistema de reclamaciones, por lo que la memoria municipal sigue sin ofrecer una visión completa del volumen real de incidencias vinculadas a la política de vivienda. Esta falta de información impide evaluar adecuadamente la calidad del servicio prestado por el principal operador público municipal de vivienda, que continúa con múltiples desahucios en los barrios más vulnerables de la ciudad.

El presidente: Ha terminado su tiempo.

Muchas gracias, señora Elías Espinoza.

La concejala del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **doña Meritxell Tizón Gutiérrez:** Solo por una cuestión, para que conste en acta: cuando me referí a Vicálvaro quería decir Carabanchel. Ha sido un lapsus.

Gracias.

El presidente: Vale, muchas gracias, para que conste en acta entonces.

A continuación, el portavoz del Grupo Municipal del Partido Popular, el señor Juan Antonio Peña, ha trasladado que no va a hacer uso de su palabra, por lo que tendría la palabra el Equipo de Gobierno.

Le quedan seis minutos y cincuenta segundos hasta agotar los diecisiete minutos totales, por lo que tiene la palabra, como cierre de este punto, la señora vicealcaldesa.

La primera teniente de alcalde, delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias y concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Inmaculada Sanz Otero:** Gracias, señor presidente.

Cambios tributarios, no, sanchazo, tasazo de basuras, ese es el cambio tributario que se ha producido en el Ayuntamiento en el último año, digamos las cosas claras. Lo que no pueden es venir ustedes aquí a hacerse de nuevas y a decir que es que la gente está muy enfadada con la tasa de basuras; ya, ya, si ya lo dijimos, que la gente iba a estar muy enfadada con la tasa de basuras a la que nos ha obligado el Gobierno de España. Yo insisto, vámonos ahora mismo de la mano, ustedes y nosotros, nos vamos al Ministerio de Hacienda y le decimos que nos permitan quitar la tasa de basuras a todos y cada uno de los ayuntamientos de España. ¿A que no lo hacen eso, a que no lo hacen?

(Observaciones de la señora Tizón Gutiérrez).

Por lo tanto, hombre, no, cambios tributarios, no: sanchazo.

La verdad es que es conmovedor ver cómo la Oposición, que lleva todo el mandato buscando a la desesperada datos que, bueno, que puedan sugerir algo negativo, cree que este año ha llegado su momento porque, por primera vez, efectivamente, ha habido un incremento en estas quejas y reclamaciones absolutamente ligado a esa tasa de basuras fundamentalmente, pero va a ser que no.

Mire, este informe no dice lo que ustedes dicen que dice ni querían que dijera, sino lo contrario, ¿no?, un Ayuntamiento que sí responde en tiempo y forma y por supuesto que es muy importante que se responda en tiempo y forma. Yo entiendo que de partidos que forman un Gobierno que es el más opaco de la democracia y al que condena sistemáticamente el Consejo de Transparencia de España por no contestar a las peticiones de transparencia de los ciudadanos, bueno, pues le parezca que esto es algo como de otro mundo, esto de contestar a las preguntas, a las peticiones de información, a las sugerencias y reclamaciones y además hacerlo en tiempo y forma, es algo que es lógico que les sorprenda.

Claro, lo que les decía, ustedes lo que hacen es poner palos en las ruedas, perjudicar a los ayuntamientos y, sobre todo, a los ciudadanos y luego venir aquí a echarse las

manos a la cabeza porque los ciudadanos están muy enfadados con la tasa de basuras. Que ya, que sí, que ya se lo dijimos que esto iba a pasar.

(Rumores).

En todo caso, ya le digo, si es que es la principal causa.

Hemos conseguido absorber y resolver el cien por cien de las solicitudes tributarias y más del 98 % de las generales. Por supuesto que los tiempos son importantes y, en todo caso, para que queden claros la dimensión y los datos comparativos, en el año 2019, que es el año en el que cambiaron al Gobierno de izquierdas los madrileños, se registraron un total de 123.162 entradas totales en el sistema, es decir, un 32 % más que en el día de hoy, por lo tanto, hombre, no sé si están ustedes para lucir mucho y sacar mucho pecho con este tema.

Yo, señor Ortega Smith, es que no le puedo contestar a lo que me ha dicho, porque no me ha dicho nada de lo que tiene que ver con esta comisión. Usted hace un alegato sobre otra cosa distinta que, por supuesto, yo respeto, pero yo hoy aquí voy a hablar de las sugerencias y reclamaciones.

Dice la señora Cabello que yo he hecho una exposición de parte. Yo lo que le pediría es que me diga qué dato no es correcto de los que he dado, qué dato de los que yo he utilizado no está exactamente cogido de la propia memoria, salvo que usted no se fíe de la memoria que hacen nuestros equipos y nuestros funcionarios. Y sí, claro que sí, el incremento en las tributarias, casi un 50 %, es por la tasa de basura, es así, un 47 %.

Usted dice: Cuando sube es porque en Movilidad como han bajado, porque han bajado las del SER, han bajado las de transporte, usted dice que bajan por resignación. Hombre, eso es un poquito ventajista, ¿no? O sea, cuando sube es porque el Gobierno lo hace fatal y cuando baja es porque los ciudadanos se resignan y entonces ya no hacen quejas y reclamaciones. Así tiene usted la razón siempre, pero un poquito ventajista y eso sí que me parece un poquito de parte, por decirlo suavemente.

Mire, en limpieza nunca hemos tenido menores quejas en el ámbito de la limpieza. ¿Está Madrid todo lo limpio que debería estar? No, no, y así lo ha dicho el alcalde todas y cada una de las veces que le han preguntado, pero desde luego está infinitamente mejor de lo que estaba cuando llegamos y así lo reflejan los ciudadanos cada vez que se les pregunta y desde luego también en las sugerencias y reclamaciones.

Empeora la percepción, dicen ustedes; bueno, yo ya les he dicho cuáles son las causas, fundamentalmente la tasa de basura y luego tuvo una incidencia muy relevante esa huelga de ayuda a domicilio, por supuesto que sí, por supuesto que sí y así lo reflejan los datos y la propia huelga de limpieza que también hubo a lo largo del año pasado.

Desmantelamiento del escudo social; pues es que yo este argumento, yo llevo en política ya muchos años, se lo llevo oyendo, no sé, probablemente veinte, treinta o cuarenta años. Debemos ser malísimos desmantelando los servicios públicos y los servicios sociales porque, según ustedes, llevamos treinta años desmantelándolos y no paran de crecer los servicios públicos y los servicios sociales que les damos a los madrileños, con lo cual, en fin, pues es

el típico argumento de la izquierda cuando no quiere decir nada y así hablamos de cosas genéricas.

El servicio de ayuda a domicilio de este Ayuntamiento es el mejor de España, el mejor de España, y además es el contrato más importante que tiene este Ayuntamiento, por primera vez, por cierto, que no era hasta ahora el mayor, con un incremento, como ustedes saben, sustancial. Jalearon la huelga, intentaron que esto se complicara al máximo, dijeron que no íbamos a ser capaces de llegar a un acuerdo y, de nuevo, tenemos un sistema de ayuda a domicilio, insisto, soportado con el mayor presupuesto que ha tenido jamás este Ayuntamiento.

Y me habla de que estamos desconectados de la realidad. Hombre, representan ustedes a menos del 20 % del Pleno municipal. No sé si estamos nosotros más conectados o desconectados de la realidad, pero parece que estamos conectando algo mejor con los madrileños de lo que han conectado ustedes en los últimos cuarenta años con los madrileños.

En Madrid cada vez se vive peor, dice usted también, pues tampoco es lo que opinan los madrileños, es que tampoco es lo que dicen los madrileños cuando se les pregunta. Por supuesto, lo dicen en las elecciones, lo dicen además de manera bastante rotunda, pero lo dicen también en la encuesta de calidad de vida y satisfacción de vivir en Madrid: 7,7 sobre 10 es la valoración que hacen los madrileños de esta situación. Hombre, no parece que estén pensando en ese Madrid oscuro y negro que ven ustedes permanentemente y que se quieran ir de aquí corriendo, porque no para de venir más gente y desde luego lo que no hace es irse nadie. Por lo tanto, no parece que estén viendo ese Madrid que ven ustedes.

Dicen: Es que en Medio Ambiente se acumulan gran parte de las quejas. Bueno, claro, es que es un tercio del presupuesto municipal lo que gestiona Medio Ambiente, el área completa, ¿no? Por lo tanto, parece que tiene sentido que, en un presupuesto de 6.000 millones de euros, cuando hay un área que tiene 2.000 millones de euros, pues lógicamente también ahí puedan acumularse. Pero, insisto, es importante esa bajada que ha habido en el ámbito de la movilidad. En fin, permítanme que no esté de acuerdo con eso de la resignación, sino que a lo mejor están mejorando las cosas.

Y luego dicen: Es que hay sitios donde se producen más quejas. Claro, donde hay más usos. Hombre, como es lógico también, esto es un tema de pura estadística. Yo es que vengo del ámbito de las ciencias y parece bastante evidente que cuando hay un mayor número de usos también hay un mayor número de sugerencias y reclamaciones.

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:** En fin, habría muchas más cosas que decir.

En todo caso, muchas gracias.

El presidente: Muchas gracias, señora vicealcaldesa.

Daríamos por cerrado este punto, pasando al siguiente.

Señor secretario, cuando quiera.

El secretario general del Pleno en funciones: Muchas gracias, señor presidente.

(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 2025, 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: Gracias.

Vamos a proceder a la votación de los distintos grupos municipales y concejales no adscritos, empezando por el señor Ortega Smith.

El concejal no adscrito, **don Francisco Javier Ortega Smith-Molina:** A favor.

El presidente: Gracias.

¿Grupo Municipal VOX?

La concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arantzazu Purificación Cabello López:** 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: Muchas gracias.

Queda aprobado por unanimidad.

(Se aprueba por unanimidad de los 11 miembros presentes.

En consecuencia se acuerda elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta:

"PRIMERO: Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2025, 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").

* * * * *

El presidente: Hemos sustanciado todos los puntos del orden del día, por lo tanto, daríamos por concluida esta comisión. Dar las gracias a todos y a todas y desearles a todos un feliz verano.

Se levanta la sesión.

Gracias.

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