

Diario de Sesiones del Pleno



MADRID

Fecha de edición: 16 de diciembre de 2022

Número 2.190

Comisión Permanente Ordinaria de Vicealcaldía

Sesión (012/2022/109), ordinaria, parcialmente no presencial,
celebrada el viernes, 9 de diciembre de 2022

Presidencia de D.ª Almodena Maíllo del Valle

SUMARIO

* * * *

Presidenta: doña Almodena Maíllo del Valle.

Secretario: don Federico Andrés López de la Riva Carrasco.

Concejales que asisten a la sesión como miembros de la Comisión, titulares o suplentes:

Por el Grupo Municipal Más Madrid: doña Maysoun Douas Maadi, don Ignacio Murgui Parra, doña Carolina Pulido Castro* doña María Pilar Sánchez Álvarez y don Francisco de Asís Fernández Camacho (*interviene en el punto 9 del orden del día*).

Por el Grupo Municipal del Partido Popular: don Francisco de Borja Fanjul Fernández-Pita, doña Sonia Cea Quintana, doña Almodena Maíllo del Valle y doña Blanca Pinedo Texidor.

Por el Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía: doña Silvia Saavedra Ibarrondo, don Santiago Saura Martínez de Toda y doña Begoña Villacís Sánchez.

Por el Grupo Municipal Socialista de Madrid: don Ramón Silva Buenadicha y don Álvaro Vidal González.

Por el Grupo Municipal Vox: doña Arantzazu Cabello López.

Por el Grupo Mixto: doña Marta María Higuera Garrobo.

*Asiste telemáticamente mediante videoconferencia.

* * * *

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

Página 5
– Intervenciones de la Sra. Presidenta y el Sr. Secretario.

ORDEN DEL DÍA**Punto 1.- Lectura y aprobación, en su caso del acta de la sesión anterior celebrada el día 18 de noviembre de 2022 (011/2022/088)**

- Página 5
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Higuera Garrobo, la Sra. Cabello López, el Sr. Vidal González, la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Cea Quintana y el Sr. Murgui Parra.
 - Votación y aprobación del acta.

A) DICTAMEN DE ASUNTOS CON CARÁCTER PREVIO A SU ELEVACIÓN AL PLENO**Punto 2.- Propuesta del Área de Gobierno de Vicealcaldía para aprobar el reconocimiento extrajudicial de crédito, por importe de 221,67 euros, IVA incluido, a favor de COMPAÑIA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A., por servicios de seguridad y vigilancia prestados durante el evento de lanzamiento de la comunidad de prácticas "The Participatory Group", el día 22 de febrero de 2021, de 14:00 a 19:00 horas.**

- Página 5
- Intervenciones del Sr Secretario, la Sra. Presidenta, la Sra. Higuera Garrobo, la Sra. Cabello López, el Sr. Vidal González, la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Cea Quintana y el Sr. Murgui Parra.
 - Votación y aprobación de la propuesta.

Punto 3.- Propuesta del Área de Gobierno de Vicealcaldía para aprobar el reconocimiento extrajudicial de crédito, por importe de 14.839,91 euros, IVA exento, a favor de la Comunidad de Propietarios Hermanos del Moral, 15, con NIF H79916920, correspondiente a las cuotas de comunidad de propietarios de los años comprendidos entre 2015 y 2021.

- Página 6
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Vidal González, la Sra. Medina Campos, la Sra. Higuera Garrobo, la Sra. Cabello López, la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Cea Quintana, el Sr. Murgui Parra y el Sr. Secretario.
 - Votación y aprobación de la propuesta.

B) PARTE DE INFORMACIÓN, IMPULSO Y CONTROL**Preguntas****Punto 4.- Pregunta n.º 2022/8001673, formulada por la concejala doña Marta María Higuera Garrobo, Portavoz del Grupo Mixto en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer "su valoración sobre el grado de cumplimiento durante el último mes de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, especialmente en las zonas que acumulan más quejas vecinales".**

- Página 7
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Villacís Sánchez, la Sra. Higuera Garrobo y el Sr. Secretario.

Punto 5.- Pregunta n.º 2022/8001674, formulada por la concejala doña Marta María Higuera Garrobo, Portavoz del Grupo Mixto en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer "cómo van a solucionar los problemas que se siguen produciendo a la hora de comunicar incidencias a través del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid".

- Página 8
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Higuera Garrobo, la Sra. Saavedra Ibarrondo y el Sr. Secretario.

Punto 6.- Pregunta n.º 2022/8001677, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, interesando conocer "si considera que la empresa adjudicataria del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid está cumpliendo con lo recogido en el Pliego en materia de condiciones laborales".

- Página 10
- Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Vidal González, la Sra. Castrillo Ortiz y el Sr. Secretario.

Punto 7.- Pregunta n.º 2022/8001679, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesando conocer si "tiene pensado este

- gobierno aprobar e implementar la modificación de la ordenanza de transparencia antes de finalizar el mandato”.**
Página 11
– Intervenciones de la Presidenta, la Sra. Douas Maadi, la Sra. Saavedra Ibarrodo y el Sr. Secretario.
- Punto 8.- Pregunta n.º 2022/8001680, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesando conocer “qué medidas se han puesto en marcha para controlar los altísimos niveles de rechazo del 010 y las colas en las oficinas de Línea Madrid”.**
Página 13
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Sánchez Álvarez, la Sra. Saavedra Ibarrodo y el Sr. Secretario.
- Punto 9.- Pregunta n.º 2022/8001681, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesando conocer “qué criterios se han seguido para incorporar al presupuesto de 2023 los proyectos de presupuestos participativos pendientes de ejecutar”.**
Página 15
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Fernández Camacho, la Sra. Junquera Temprano y el Sr. Secretario.
- Punto 10.- Pregunta n.º 2022/8001682, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, interesando conocer “qué medidas se van a tomar para la mejora del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, especialmente del servicio de atención presencial en Oficinas”.**
Página 16
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Vidal González, y la Sra. Saavedra Ibarrodo.
- Punto 11.- Pregunta n.º 2022/8001683, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer si el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana está pensando “elaborar un Protocolo para que no se produzcan disfunciones en las convocatorias de los Consejos de Proximidad y las iniciativas que van a ser debatidas en el Pleno de los correspondientes Distritos”.**
Página 18
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Cabello López, la Sra. Saavedra Ibarrodo y el Sr. Secretario.
- Punto 12.- Pregunta n.º 2022/8001684, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer qué actuaciones se están llevando a cabo en los Distritos para que la elevación del umbral de acceso a la prestación de la “tarjeta familias” a 2.000 euros, aprobada a propuesta de VOX, no suponga un colapso y se haga de manera ágil y eficaz, y previsiones al respecto.**
Página 19
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Cabello López, la Sra. Villacís Sánchez y el Sr. Secretario.
- Punto 13.- Pregunta n.º 2022/8001685, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer si, de conformidad con el apartado 1.6 de las competencias generales de la titular del Área de Gobierno de Vicealcaldía, considera razonable un plazo de dos meses para resolver las solicitudes formuladas por los concejales en ejercicio de su derecho a la información administrativa”.**
Página 21
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Vidal González, la Sra. Villacís Sánchez y el Sr. Secretario.
- Punto 14.- Pregunta n.º 2022/8001686, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer “qué se está haciendo desde los Distritos para detectar a las familias que antes no tenían problemas para pagar los suministros de energía y que debido a la salvaje subida de los precios no pueden poner la calefacción y, por tanto, se encuentran en situación de riesgo”.**
Página 22
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Cabello López y la Sra. Villacís Sánchez.

D) RUEGOS

No se formulan ruegos.

Página 24

Finaliza la sesión a las diez horas y cincuenta y cinco minutos.

Página 24

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

La Presidenta: Buenos días. Bienvenidos a todos.

Tenemos *quorum* y estamos en hora para empezar la Comisión Ordinaria de Vicealcaldía del mes de diciembre. Les ruego silencio a todos, por favor, y a todos los que nos acompañan por *streaming* darles la bienvenida.

Y sin más, comenzamos, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

Efectivamente, se celebra una sesión de la Comisión Permanente Ordinaria del Pleno de Vicealcaldía, concretamente la sesión 012/2022, que hace la número 109 de las comisiones celebradas a lo largo de este año. Es una sesión ordinaria prevista para hoy viernes, 9 de diciembre de 2022, la hora prevista de su comienzo las nueve horas y treinta minutos y se celebra en el salón de comisiones del Pleno, Casa de Cisneros, plaza de la Villa, número 4, de Madrid. Características: sesión parcialmente no presencial mediante la utilización de los medios telemáticos puestos a disposición de todos los miembros de la comisión y demás asistentes.

Punto 1.- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el día 18 de noviembre de 2022 (011/2022/088).

La Presidenta: ¿Grupo Mixto?

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo VOX?

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Buenos días.

A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Ciudadanos?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Buenos días.

A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Partido Popular?

La Presidenta del Distrito de Chamartín y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Sonia Cea Quintana:** Buenos días.

A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra:** A favor.

La Presidenta: Pues queda aprobado por unanimidad y continuamos, señor secretario.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 18 de noviembre de 2022 (011/2022/088), sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Propuesta del Área de Gobierno de Vicealcaldía para aprobar el reconocimiento extrajudicial de crédito, por importe de 221,67 euros, IVA incluido, a favor de COMPAÑIA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A., por servicios de seguridad y vigilancia prestados durante el evento de lanzamiento de la comunidad de prácticas "The Participatory Group", el día 22 de febrero de 2021, de 14:00 a 19:00 horas.

El Secretario General: Se da por leída.

Puede someterse directamente a votación.

La Presidenta: ¿Grupo Mixto?

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Abstención.

La Presidenta: ¿Grupo VOX?

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Nos reservamos el sentido del voto para el Pleno.

La Presidenta: ¿Grupo Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Abstención.

La Presidenta: ¿Grupo Ciudadanos?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Partido Popular?

La Presidenta del Distrito de Chamartín y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Sonia Cea Quintana:** A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra:** Abstención.

La Presidenta: Pues continuamos.

El Secretario General: Con un dictamen favorable

(La precedente propuesta queda dictaminada favorablemente por mayoría de los 15 miembros presentes, con 7 votos a favor de los Concejales de los Grupos Municipales del Partido Popular (4) y Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía (3), 7 abstenciones de los Concejales de los Grupos Municipales Mas Madrid (4) Socialista de Madrid (2) y Grupo Mixto (1) y 1 reserva de voto de la Concejala del Grupo Municipal VOX, considerándose de conformidad con lo establecido en el Art. 46.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local y el Art. 69.2 del

Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, que dichos Concejales se abstienen.)

Punto 3.- Propuesta del Área de Gobierno de Vicealcaldía para aprobar el reconocimiento extrajudicial de crédito, por importe de 14.839,91 euros, IVA exento, a favor de la Comunidad de Propietarios Hermanos del Moral, 15, con NIF H79916920, correspondiente a las cuotas de comunidad de propietarios de los años comprendidos entre 2015 y 2021.

La Presidenta: En Junta de Portavoces se ha acordado que había una intervención por parte del Partido Socialista y que le iba a contestar luego la coordinadora del distrito de Carabanchel.

Tiene la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

Nada, muy rápido. Hemos visto el expediente y nos sorprende que el Ayuntamiento no abone los gastos que tenía que abonar desde 2015, pero nos sorprende quizá más una frase que hemos visto en el expediente, que es: La reclamación tuvo entrada en octubre de 2018, habiendo permanecido sin tramitar en dicha dependencia hasta su posterior reclamación en febrero de 2022 sin que haya causa de justificación válida para ello. Es decir, alguien no cobra del 15, lo reclaman el 18 y hasta el 22 nadie sabe nada, cuatro años casi sin...

(Observaciones de la Sra. Medina campos).

Dice que sin justificación válida en el expediente; es evidente que no es justificable, pero queremos saber algo más. ¿Qué ha pasado para que una entrada en registro que se produce en 2018 hasta 2022, que vuelvan a reclamarlo, no se ha tramitado y se ha quedado en esa dependencia? A ver si la señora Medina nos puede aclarar un poco más.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la coordinadora del distrito de Carabanchel.

La Coordinadora del Distrito de Carabanchel, **doña Sonsoles Medina Campos:** Buenos días.

Mire, nosotros lo que podemos decirle es que, efectivamente, entraron en la fecha que entraron. Nosotros nos incorporamos con la nueva Corporación. Estas facturas entraron, pero nosotros no las vimos cuando llegamos en junio y fue en 2021 cuando la propia comunidad de propietarios lo reclama y lo hemos visto, porque las facturas no las vimos cuando llegamos en esta legislatura, están por lo visto presentadas desde hace varios años y no nos las han reclamado.

Con esta comunidad de propietarios tenemos muchos problemas para que nos pasen las facturas, lo hagan en tiempo y forma, se les reclama continuamente y esta es la única explicación que le puedo dar.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Muchas gracias, señora Medina, pero nos quedamos preocupados.

Dice que no las han reclamado, pero en el 2018 lo que vemos en el expediente son documentos y justificaciones, año a año además por separado, donde reclaman esos...

La Coordinadora del Distrito de Carabanchel, **doña Sonsoles Medina Campos:** Sí, si tiene... Perdón.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Terminó mi intervención.

La Presidenta: Esto no es un diálogo. Tiene un tiempo uno, le contesta otro en otro tiempo y ya está.

Gracias.

La Coordinadora del Distrito de Carabanchel, **doña Sonsoles Medina Campos:** Pues ya está.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Por eso, que le agradezco la explicación, pero el: no lo vimos, a mí me preocupa. Ha dicho que ustedes entraron con el cambio de Gobierno. Entonces, a mí que demos el mensaje a la ciudadanía de que cuando se produce un cambio de Gobierno hay cosas que se pueden quedar ahí y no las hemos visto, me parece preocupante. Este lo vamos a solucionar, pero yo creo que hay que tener mucho cuidado con estas cosas.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la coordinadora de Carabanchel, si quiere añadir algo.

La Coordinadora del Distrito de Carabanchel, **doña Sonsoles Medina Campos:** Como ya le he comentado, estas facturas se presentaron en la pasada legislatura y, desde luego, cuando nosotros nos incorporamos a la junta no tuvimos conocimiento de ellas hasta que se produce una reclamación.

Vamos a ver, es la primera vez que pasa esto en el distrito, que arrastra de otra legislatura, no hemos vuelto a llevar ni un solo reconocimiento extrajudicial más en esta legislatura. Solo le puede decir eso. No tiene más explicación.

La Presidenta: Muy bien, muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

Hay que votar, es verdad. Primero votación.

¿Grupo Mixto?

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Abstención.

La Presidenta: ¿Grupo VOX?

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Nos reservamos el sentido del voto para el Pleno.

La Presidenta: ¿Grupo Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González**: Abstención.

La Presidenta: ¿Grupo Ciudadanos?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Partido Popular?

La Presidenta del Distrito de Chamartín y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña Sonia Cea Quintana**: A favor.

La Presidenta: ¿Grupo Más Madrid?

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Ignacio Murgui Parra**: Abstención.

La Presidenta: Queda aprobado y continuamos.

El Secretario General: Dictamen favorable.

(La precedente propuesta queda dictaminada favorablemente por mayoría de los 15 miembros presentes, con 7 votos a favor de los Concejales de los Grupos Municipales del Partido Popular (4) y Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía (3), 7 abstenciones de los Concejales de los Grupos Municipales Mas Madrid (4), Socialista de Madrid (2) y Grupo Mixto (1) y 1 reserva de voto de la Concejala del Grupo Municipal VOX, considerándose de conformidad con lo establecido en el Art. 46.2 de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local y el Art. 69.2 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, que dichos Concejales se abstienen.)

Punto 4.- Pregunta n.º 2022/8001673, formulada por la concejala doña Marta María Higuera Garrobo, Portavoz del Grupo Mixto en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer "su valoración sobre el grado de cumplimiento durante el último mes de la Ordenanza de Terrazas y Quioscos de Hostelería y Restauración, especialmente en las zonas que acumulan más quejas vecinales".

La Presidenta: Tiene la palabra la portavoz adjunta del Grupo Mixto.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Buenos días.

La doy por formulada.

La Presidenta: Le va a contestar por parte del Equipo de Gobierno la vicealcaldesa.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez**: Sí, muchas gracias.

La verdad es que sí me siento conforme. Evidentemente, estamos hablando de una ordenanza que es especialmente conflictiva, no aquí en Madrid, lo es en todos los sitios, lo es en Barcelona también, lo es en prácticamente todos los sitios porque es una ordenanza que lo que hace es regular el espacio público y ese difícil equilibrio entre las actividades económicas

y los vecinos. Por tanto, creo que es bastante equilibrado y que si lo comparamos con tiempos anteriores, desde luego, es una ordenanza que está funcionando bien.

Tanto es así que en el periodo entre 1 de junio de 2021 a 31 de agosto de 2021, es decir, previo a la ordenanza, de un total de 14.023 quejas en servicios de reclamaciones había 230; y, sin embargo, ahora desde el 1 de junio de 2022 a 31 de agosto de 2022 se han tramitado de un total de 17.237 solo 83 corresponden a cuestiones relacionadas con las terrazas de veladores, es decir, había una reducción del 64 %.

No niego que haya quejas, es evidente que siempre va a haber quejas, porque es un difícil equilibrio, como le decía, señora Higuera, pero sin lugar a dudas creo que está funcionando bien.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Higuera por parte del Grupo Mixto.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo**: Bueno, muchísimas gracias por la respuesta.

He escuchado varias palabras: está usted conforme, es una ordenanza equilibrada y está funcionando bien. Bueno, yo creo que efectivamente es una buena ordenanza, pero no está funcionando bien, señora Villacís. No está funcionando bien porque nosotros, desde luego, no dejamos de recibir quejas de las vecinas y los vecinos afectados por los incumplimientos de la ordenanza de terrazas, fundamentalmente en los distritos de Centro, Retiro, Chamberí y algunos otros. Y las quejas son, efectivamente, porque la ordenanza no se cumple.

Nos hemos reunido prácticamente con todas las asociaciones de vecinas y vecinos afectados y nos han trasladado su malestar por los enormes problemas que les están causando las terrazas que incumplen ese deterioro de la convivencia, del entorno, hay problemas de movilidad e incluso de higiene o de seguridad. Las asociaciones llevan muchos meses presentando denuncias ante este Ayuntamiento y me consta que cientos de denuncias han sido despachadas como sugerencias o quejas y no se ha iniciado ningún expediente administrativo frente al que los interesados pudieran ejercer sus derechos. Se les han archivado las denuncias como si fueran una queja, supongo que las habrán presentado como quejas, no como denuncias, pese a que se estaban denunciando incumplimientos de la ley.

En cualquier caso, señora Villacís, hay muchísimos vecinos que están hartos de que su Ayuntamiento que debe velar, efectivamente, por su descanso y por su bienestar pues mire para otro lado; están hartos de hacer reclamaciones y que no se les atiende. Y por eso, para ayudar a estos vecinos y tener un conocimiento de primera mano de sus reclamaciones, nosotros habilitamos un sistema para que pudieran darnos traslado de los incumplimientos. Y yo misma en mi condición de concejala de este Ayuntamiento he tramitado en el último mes más de

cien denuncias, estas sí como denuncias, ante el órgano competente.

Mire, aquí le traigo una muestra de todas las denuncias, bueno, una muestra de las que estoy presentando. Luego se las voy a dejar para que las pueda usted revisar.

(La señora Higuera Garrobo muestra un documento).

Pero esto no acaba aquí, no es todo. Desde que comencé a denunciar estos hechos, que es en el mes de octubre, todavía no he recibido respuesta ni a una sola de las denuncias que he presentado yo, yo. Por lo tanto, como no me consta que se haya realizado ningún trámite le pregunto si me puede contar que qué es lo que están haciendo.

Le voy a decir más. Realicé una petición de información de qué estaba pasando con la primera que presenté en octubre. Todavía no me han contestado ni siquiera a esa petición de información y no me han dicho qué es lo que se hizo con la primera denuncia que se produjo en octubre, como le decía.

Entonces bueno, me parece que ya está bien, que es hora de que respeten ustedes el reglamento del Pleno, que nos contesten en plazo y que nos den la información que solicitamos en el plazo previsto, no dos meses después o tres meses después. Yo le anticipo que en lo que llevamos de este mes, y creo que estamos a día 9, si no me confundo, hemos recibido otras 90 denuncias que voy a ir presentando a partir de hoy mismo y sobre lo que ya le anticipo que se lo voy a volver a preguntar en la próxima comisión. ¿Qué han hecho con todas esas denuncias que estoy presentando?

Creo que son ustedes como promotoras de esta ordenanza las principales responsables de lo que está sucediendo. Creo que hay que atajar el grave problema que se está generando con las terrazas incumplidoras, no estoy hablando de todas las terrazas, sino de las terrazas incumplidoras...

La Presidenta: Muchas gracias, señora Higuera, su tiempo ha concluido.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** ... y que deben ustedes escuchar a los vecinos y las vecinas.

Muchas gracias.

La Presidenta: Gracias.

Tiene la palabra la señora vicealcaldesa.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Señora Higuera, con todo el respeto que yo la tengo, usted no puede hacer lo que está haciendo porque de hacer mal cualquiera de esas denuncias está causando un perjuicio. Usted no es la observadora directa, por tanto, lo que no puede hacer es generar un canal intermedio. Eso produce una inseguridad jurídica a todos los intervinientes que yo le desaconsejo que siga por esa vía y se lo digo personalmente.

Mire, antes de existir la ordenanza de terrazas es verdad que había problemas en bandas de aparcamiento, ahora con las zonas saturadas se han levantado las terrazas de bandas de aparcamiento en esas zonas. Antes había molestias por ruido, estamos solucionándolo con ZPAE como la de Trafalgar; antes no había una manera, digamos, tan incisiva de expedientar y ahora se han incoado expedientes disciplinarios varios. Desde el 15 de noviembre de 2022 se han incoado y tramitado más de 2.291 expedientes imponiendo más de 933 sanciones administrativas con 59 multas coercitivas y también levantamientos de terrazas, expedientes de ejecución sustitutoria en los principales distritos afectados.

En Chamberí, 41 retiradas y 14 expedientes de ejecución sustitutoria; en Centro, 364 órdenes de retirada y 133 retiradas de terrazas ejecutadas; en Salamanca, a todas las retiradas por las zonas saturadas que eran 44, siete retiradas por ejecución sustitutoria y en diciembre se levantaron más de seis en bandas de estacionamiento por estar en zonas saturadas y cuatro por estar sin autorización; en Retiro, 10 órdenes de retirada y 10 de levantamiento; en Chamartín, 70 órdenes de retirada, 25 terrazas levantadas. Y aprovecho para decirle que gracias a su apoyo los datos de desempleo en el sector de la hostelería se reducen al doble de lo que hace en el resto de los sectores en Madrid. En estos tres meses, un 0,88 % de reducción de desempleo...

La Presidenta: Muchas gracias.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** ... a diferencia del 0,40 % del resto de los datos de política de desempleo. Le doy las gracias por esto.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 5.- Pregunta n.º 2022/8001674, formulada por la concejala doña Marta María Higuera Garrobo, Portavoz del Grupo Mixto en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer "cómo van a solucionar los problemas que se siguen produciendo a la hora de comunicar incidencias a través del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid".

La Presidenta: Tiene la palabra la señora Higuera por parte del Grupo Mixto.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Muchas gracias.

Bueno, señora Saavedra, para esta comisión se han registrado por los diversos grupos hasta cuatro preguntas por el mal funcionamiento de Línea Madrid.

Creo que en pocas ocasiones sucede que prácticamente todos estemos de acuerdo en que un servicio funciona mal y que queramos conocer, más allá de estos anuncios que normalmente nos suelen hacer en la comisión, las medidas reales que van a adoptar para solucionar el gran problema que les han causado y que le siguen causando a la ciudadanía.

Antes de que su gestión entrase como un elefante en cacharrería en Línea Madrid este era uno de los servicios mejor valorados por los ciudadanos, era un servicio que funcionaba muy bien y ahora lamentablemente es un servicio que, bueno pues, no funciona, tanto es así que está hasta en las portadas de los periódicos, y no de los periódicos de hace mucho.

(La señora Higuera Garrobo muestra un documento).

Mire, este es de *El País* del día 1, reciente.

En la pasada comisión tanto el Partido Socialista como yo misma le instamos a que solucionase el problema de Línea Madrid y usted, según su costumbre, nos dijo estas tres cosas: primero, que sacáramos los datos de contexto; segundo, que mentíamos porque el problema estaba solucionado; y tercero, que estábamos generando una situación de alarma haciendo una crítica absolutamente irresponsable, insensata e inmadura. Creo que esto concretamente se lo contestaron ustedes al Partido Socialista.

Voy a responderle por partes a estas tres cosas. Primero, los datos. Tengo también los datos de la web del propio Ayuntamiento, no hace falta que se los enseñe porque hemos hablado antes en la Junta de Portavoces de estos datos. Se sigue constatando que de cada 100 personas que llaman al menos 58 se encuentran con que se les rechaza la llamada por saturación, un 287 % más que cuando ustedes no estaban en el Gobierno.

El punto dos, que mentíamos; mire, no mentíamos antes como no mentimos ahora, señora Saavedra. El problema no se ha solucionado y, aunque ustedes van poniendo parches, yo le aconsejo que haga usted autocrítica porque en todo aquello que funciona mal tienen ustedes que poner una solución y remedio.

Y por último, claro que hay una sensación de alarma entre la ciudadanía madrileña porque su gestión absolutamente irresponsable, insensata e inmadura —eso es lo que nos dijeron ustedes pero realmente hay que reconocer que se les puede aplicar perfectamente—, tienen ustedes que reconocer que hay un problema y darle una solución efectiva, porque los ciudadanos se encuentran en una situación de indefensión y desamparo muy importante porque hay algo desde luego que no funciona.

Son tantas las trabas y los impedimentos para realizar cualquier trámite ordinario que ya hay muchos ciudadanos perjudicados incluso económicamente por haber incurrido en retrasos en el pago de tributos o no poder abonar las multas en periodo voluntario con la reducción que esto supone. Me gustaría que usted me dijera quién les va a restituir a los ciudadanos esas cuantías abonadas de más por culpa de la mala gestión que están haciendo ustedes de Línea Madrid y las

medidas que van a adoptar para solucionar los problemas que a día de hoy se siguen produciendo.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra por parte del Equipo de Gobierno doña Silvia Saavedra.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Permítame, señora Higuera, que le diga que su diagnóstico no coincide con el mío.

En primer lugar, la noticia a la que hace referencia respecto al periódico *El País* me parece que no se la ha leído en profundidad porque hace referencia a las oficinas de atención al contribuyente principalmente. Evidentemente, ha habido un problema en Línea Madrid que se está solventando. Desde luego, la gestión no ha sido inmadura porque hay muchísimos trabajadores que han conservado su trabajo y todos los complementos salariales gracias a la posición que ha adoptado el Ayuntamiento de Madrid. De hecho, tenemos felicitaciones por parte de los sindicatos. Ha sido una negociación bastante bastante difícil que ustedes no tuvieron en el anterior Equipo de Gobierno y le explico por qué. ¿Por qué? Porque ha habido un concurso público para adjudicar el servicio de atención al ciudadano, el servicio de atención telefónico 010; ha pasado de prestarse por una empresa, que era la empresa Ferrovial, la empresa Serveo, a otra nueva empresa que es la que ha ganado el concurso de acuerdo con los criterios técnicos evaluados por funcionarios, y ahora se presta por la empresa NTT Data. ¿Qué problema había? Que el convenio colectivo que rige el personal de *call center* no prevé la subrogación. Entonces había un problema también respecto al complemento de antigüedad; se ha solventado teniendo en cuenta la insistencia y el esfuerzo del Ayuntamiento y ha señalado también el esfuerzo y la constancia tanto de la coordinadora como de la directora general de Atención al Ciudadano, como también de la vicealcaldesa y yo misma, que hemos estado encima para solventar todos esos problemas de los trabajadores, de tal manera que se han incorporado todos los trabajadores que querían seguir trabajando en el servicio de atención telefónica y además con reconocimiento del complemento de antigüedad.

Hemos solucionado un problema que es un problema del convenio colectivo, que es un problema a nivel estatal. ¿Qué ha pasado entonces? Que este contrato, y además deberían también ustedes hacer referencia en las intervenciones porque cuando nosotros le hacíamos crítica en la Oposición hacíamos una crítica equilibrada, ha entrado en carga o se ha puesto en marcha en periodo voluntario de pago.

Ha habido un cambio de las aplicaciones de la Agencia Tributaria —la Agencia Tributaria no depende de Vicealcaldía—, un cambio en las aplicaciones tanto de los impuestos, del impuesto de bienes inmuebles, como también de padrón. ¿Esto qué genera? Mayor tiempo de atención. ¿Por qué? Porque las aplicaciones se van desarrollando y se van conociendo por el

personal y al principio se tarda más minutos en atender. Ha habido un refuerzo del personal de Atención a la Ciudadanía, se ha reforzado el personal de Atención a la Ciudadanía con 150 personas más. Los datos de rechazo a los que ustedes han hecho referencia en la Junta de Portavoces no son tales. Se lo he explicado, pero si no quieren escucharme pues yo se lo vuelvo a explicar aquí, no tengo ningún problema.

Se habla de intentos de llamada, pero de números diferentes porque hay una persona que a lo mejor llama una vez y la segunda vez se le atiende; de números diferentes ahora estamos en un porcentaje de un 35 %. ¿Que ustedes lo quieren ver negro y fatal y criticar?

La Presidenta: Muchas gracias, señora Saavedra.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrodo:** Pues allá ustedes, yo haría una crítica ponderada.

La Presidenta: Muchas gracias.

Le quedan unos segundos para concluir su intervención, señora Higuera.

La Concejala del Grupo Mixto, **doña Marta María Higuera Garrobo:** Gracias.

Bueno, no me ha contestado a lo que le he preguntado. Yo no le he preguntado por el convenio colectivo ni por el contrato, le he preguntado por las medidas que van a poner en marcha para que los problemas que siguen existiendo se solucionen, y los datos le digo que son los que constan a día de hoy en la propia página web del Ayuntamiento.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 6.- Pregunta n.º 2022/8001677, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, interesando conocer "si considera que la empresa adjudicataria del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid está cumpliendo con lo recogido en el Pliego en materia de condiciones laborales".

La Presidenta: Tiene la palabra el señor Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

El pasado 28 de noviembre nos levantamos con la noticia que adelantó la *Cadena Ser*, que era que la empresa adjudicataria del servicio Línea Madrid envió una circular interna a la plantilla en la que les obligaban a recuperar el tiempo que usaban para ir al baño durante su jornada laboral, algo que además de ilegal, vistas varias sentencias hasta de la Audiencia Nacional, es completamente inhumano, y queremos saber, en este caso la señora Castrillo que es la que nos va a contestar, qué opinión le merece esta noticia, si considera que se está cumpliendo el pliego en lo relativo a que el contratista está obligado a cumplir la normativa laboral y las condiciones fijadas en el convenio y si van a hacer algo al respecto.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Va a contestar por parte del Equipo de Gobierno, la directora general de Atención a la Ciudadanía.

La Directora General de Atención a la Ciudadanía, **doña María Ángeles Castrillo Ortiz:** Hola, buenos días.

Bueno, por nuestra parte informar que sí consideramos que se está cumpliendo lo recogido en el pliego de prescripciones técnicas en materia de condiciones laborales, que la acción que nosotros podemos hacer al responsable del contrato lo que le corresponde hacer es supervisar de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que se establecen en las cláusulas sociales generales y en las condiciones especiales de ejecución de la empresa. En función de ello, bueno, el responsable del contrato tiene que emitir una serie de informes periódicamente. A lo largo de todo este proceso previo de implantación se ha ido verificando que se iba cumpliendo esta normativa y hemos requerido toda la documentación necesaria.

Y en relación con, bueno, este elemento que ha surgido de las informaciones trasladadas por los trabajadores de la empresa acerca del régimen del cómputo del tiempo del personal para atender sus necesidades fisiológicas, pues nosotros, la empresa, el Ayuntamiento lo que hizo a la empresa fue requerirle conforme se recoge en la Ley de Contratos del Sector Público y el pliego de cláusulas administrativas, perdón, iba a decir el de prescripciones técnicas; no, el de cláusulas administrativas... Se le hizo un requerimiento solicitando que se informara sobre esa aplicación de ese tiempo que también, bueno, entendíamos que de acuerdo con la normativa no correspondía y este requerimiento donde también se les indicó que en caso de que pudiera ser un incumplimiento de la normativa podría dar lugar a un expediente de penalidades por incumplimiento grave de acuerdo al apartado 33 del anexo 1 del pliego de prescripciones administrativas.

La empresa nos contestó el viernes pasado, el día 2, y bueno, informaban de que no se ha obligado a ninguna persona a retirarle nada de su tiempo laboral por el uso para atender sus necesidades fisiológicas. Decir en relación con esto que, bueno, la propia empresa estaba en relaciones con el comité de empresa, viendo determinados elementos han continuado su negociación, hubo una convocatoria, un intento de convocatoria de paro que llegaron a conciliación y que se ha anulado; así que entendemos

que todo está resuelto y que entre los trabajadores y la empresa esta situación se ha resuelto.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

Pues, efectivamente, y gracias a la presión de la plantilla y de su representación sindical, la empresa ha reconocido este error y ha dado marcha atrás y están en una serie de negociaciones, cosa que en estos tiempos donde nadie, incluso el Equipo de Gobierno no reconoce errores, pues hasta es de agradecer.

Nosotros a la empresa le vamos a dar un voto de confianza para que solucionen todas esas demandas laborales, pero vamos a seguir muy vigilantes al lado de la plantilla y también de la ciudadanía que es la que cada vez recibe un peor servicio; se ha visto en el punto anterior. Por poner un ejemplo, el porcentaje de rechazo de llamadas sigue siendo muy elevado.

(Negación de la señora Saavedra Ibarrondo).

Dice la señora delegada que no, pero los datos publicados ahí están.

Además, hay algo muy curioso, y es que desde que saltó la noticia del alto rechazo de llamadas han cambiado ustedes los gráficos.

Antes había un gráfico en el que se veía muy claro ese 80 % de rechazo y, de repente, misteriosamente, hay dos gráficos, no sé si para confundir a la población, pero, en todo caso, en la última estadística publicada seguimos con más de un 50 % de llamadas rechazadas.

Dice: Es que hay que llamar dos veces. Pues yo creo que eso demuestra que hay un problema, y un problema estructural, no puntual; que ustedes decían: Es algo puntual de finales de noviembre y se va a solucionar. Pues no se ha solucionado porque la estadística de la última semana es la que es. Y por eso queremos saber qué van a hacer, porque aquí también hay mensajes contradictorios, si van a decir aquello de esto es de empresa y a mí no me pregunten o si van a hacer algo.

Le queda muy poco tiempo a la señora Castrillo, pero le queremos preguntar si se han incorporado ya las 160 —hoy la delegada ha dicho 150— personas que habían requerido y que dijeron que ya estaban prácticamente todas. Aquí está parte de la representación sindical que nos indica que no han visto a esas 150 personas por ninguna parte.

¿Van a hacer algo o lo van a dejar en manos de la empresa? Porque si leemos dos frases que han salido en prensa, y las leemos juntas, queda claro que en alguna de las dos nos han mentido.

El 17 de noviembre: El Ayuntamiento incorpora 160 nuevos trabajadores en Línea Madrid para recuperar la vuelta a la normalidad del servicio a finales de mes; informó Begoña Villacís tras la Junta de Gobierno.

El 28 de noviembre, al hilo de esta noticia: Fuentes del Ayuntamiento recuerdan que el Consistorio solo contrata los servicios de la empresa y que no tiene capacidad para incidir en la gestión del personal.

¿En qué quedamos? Yo creo que nos tienen que aclarar si se han incorporado estas 160 personas. ¿Qué más medidas van a tomar para que no haya un 50 % de rechazo de llamadas? Y todo lo que esté en su mano que lo hagan.

(El señor Vidal González muestra unos gráficos).

Supongo que a la señora Castrillo no le va a dar tiempo a contestarme, pero luego si la señora Saavedra toma nota de estas preguntas se lo agradecemos.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Castrillo por ocho segundos que le quedan.

La Directora General de Atención a la Ciudadanía, **doña María Ángeles Castrillo Ortiz:** Bueno, pues nada, que damos por recibidas las preguntas y que nos pueden hacer petición de información y podemos informar del resto de los datos, incluso del cambio del gráfico, etcétera. No hay problema en informar de toda la gestión del servicio.

La Presidenta: Muy bien Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias.

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

Punto 7.- Pregunta n.º 2022/8001679, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesando conocer si "tiene pensado este gobierno aprobar e implementar la modificación de la ordenanza de transparencia antes de finalizar el mandato".

La Presidenta: Tiene la palabra para formular la pregunta por parte del Grupo Más Madrid doña Maysoun Douas.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Muchísimas gracias.

Doy la pregunta por formulada.

La Presidenta: Le va a contestar por parte del Equipo de Gobierno doña Silvia Saavedra.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Bueno, tal y como pusimos de manifiesto en la comisión de seguimiento de la ordenanza de transparencia, que estuvo usted presente, sí tenemos intención de antes de finalizar el mandato traer este texto de ordenanza al Pleno.

La Presidenta: Tiene la palabra por parte de Más Madrid doña Maysoun Douas.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Mire, hemos perdido la esperanza, si le digo la verdad, se va acercando el fin de este mandato y la señora vicealcaldesa va a hacer pleno; pleno en destruir todos y cada uno de los avances que se consiguieron en las materias que ella, que usted gestiona: demolición del sistema de participación ciudadana, derrumbe del sistema de atención ciudadana, cero descentralización, cero reequilibrio de la ciudad, cero coordinación de distritos.

Pero la verdad es que, si en todas estas materias han tenido una actitud bien proactiva a la hora de destruir, en materia de transparencia se han quedado literalmente congelados. Y si le digo de verdad, viendo todo lo anterior, casi tendríamos que estar agradecidos: ni un solo avance en cuatro años ni una sola mejora que no viniera de nuestro mandato, cada año nos recuerdan que han renovado el Sello Infoparticipa; ese es su hito anual en esta materia: mantener un sello que consiguió el equipo anterior, actualizar la información de un portal, ese es su mayor logro en esta materia; aparte de eso, han implementado los avances tecnológicos que dejamos lanzados. Nada más.

He perdido la cuenta, como usted dice, de cuántas veces le hemos preguntado en esta comisión, en el Pleno, en la comisión de seguimiento sobre cómo va la modificación de la ordenanza. La aprobación se preveía en el segundo trimestre de 2020, lo incluyeron en los planes anuales normativos de 2021 y en el primer trimestre de 2022; sin embargo, aquí nos vemos.

Las excusas han sido todas las que estaban disponibles: querían recibir mejoras por parte de los grupos municipales, mejoras de la sociedad civil, había que esperar a los informes preceptivos... La realidad es que no hay ninguna voluntad política para sacar adelante esta modificación antes del final del mandato.

Y aunque finalmente consigan sacar el texto, la realidad es que no lo van a implementar antes del final del mandato porque no hay tiempo material para ello.

Han estado cuatro años sin mover un dedo, deberían reflexionar sobre la falta de ambición en esta materia. Nosotros sacamos adelante una ordenanza de transparencia de cero, constituyendo un equipo interno, sometiéndolo a todas las consultas habidas y por haber, lo sacamos adelante, y no solo eso, lo implementamos antes del final del mandato; mucho me temo que estamos o bien ante una falta de voluntad política o bien ante un desastre de gestión, mucho me temo que en ambas.

Como decíamos, tampoco han sido capaces de sacar adelante avances tecnológicos, ningún avance en transparencia del Pleno, ninguna automatización en la información que llega al Portal de Transparencia. Los únicos avances que hemos visto son los que se marcan dentro del Proyecto Ciudades Abiertas que lidera la entidad Red.es que impulsó el anterior Gobierno y que se desarrolló por un equipo externo. Se han desarrollado las cuatro visualizaciones que nos comentan una y otra vez: subvenciones, contratos, organigrama y población.

La Presidenta: Muchas gracias, su tiempo ha concluido.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Y otro clásico es el incumplimiento reiterado por su parte de las obligaciones en materia de *lobby*. Una desesperanza, de verdad.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Saavedra por parte del Equipo de Gobierno.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Muchas gracias.

Señora Maysoun, usted se tiene una alta estima, pero la verdad es que... Me parece fenomenal, hay que tener confianza en sí mismo, pero también hay que tener la posibilidad de leer los datos y estudiar un poco.

En materia de asociacionismo no hemos hecho más que trabajar, de hecho, el número de asociaciones ha incrementado en Madrid un 17,5 %, mucho más que en su gobierno. ¿Por qué? Porque el asociacionismo...

(Observaciones de la Sra. Maysoun Douas Maadi).

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Estoy en mi turno de palabra. Usted ha dicho lo que le da la gana, yo voy a decir los datos oficiales que tenemos. ¿Vale? ¿De acuerdo?

Asociaciones, hay un 17,5 % más de asociaciones. ¿Por qué? Porque las asociaciones saben que miramos el proyecto, los resultados, el interés general, no nos ponemos las gafas ideológicas como hicieron ustedes con el Gobierno de Manuela Carmena.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Señora presidenta, le puedo decir que se atenga al punto...

La Presidenta: No.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** No, es que no.

La Presidenta: Vamos a ver, señora Maysoun.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Transparencia, no asociacionismo.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Usted me ha hablado de todos los puntos, yo tengo derecho a contestar...

La Presidenta: Perdón, vamos a ver... Señora Saavedra, un momentito.

Vamos a intentar no interrumpir. Todos hemos escuchado su intervención y ahora vamos a escuchar con el mismo respeto la intervención de la señora Saavedra, por favor.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Estoy simplemente diciendo que la información que maneja es incorrecta, igualmente que debe de haber estado usted en una comisión de seguimiento a la ordenanza de transparencia totalmente distinta a la que estuve yo, porque no hizo usted ninguna denuncia en materia de *lobbies*, ninguna denuncia.

(Observaciones de la Sra. Maysoun Douas Maadi).

Dijo que estaba todo perfecto, que entendían perfectamente que la ordenanza de transparencia tenía que modificarse. Le expliqué que había una modificación de una legislación estatal.

Es que las cosas tienen su razón de ser, es que no puedes aprobar las cosas así, sin tener en cuenta la normativa estatal; es que es lo que hacían ustedes y luego se anulaba todo en los tribunales.

Vamos a ver, le expliqué: hay una nueva modificación de la Ley de Transparencia por la Ley 14/2022, de 8 de julio, que se ha aprobado y que se refiere a las obligaciones estadísticas de las pequeñas y medianas empresas que afectan a la contratación pública y que es necesario adaptar, hay una nueva carta de derechos digitales aprobada por el Estado que es necesario adaptar a la ordenanza de transparencia. Lo que no podemos es sacar una modificación de la ordenanza de transparencia que está obsoleta. A lo mejor es su forma de trabajar, pero no la de este Equipo de Gobierno y no desde luego la de esta área de gobierno, el Área de Vicealcaldía y el área delegada.

Nosotros si sacamos una ordenanza...

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Cero, cero.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** ¿Que me diga usted cero? Pero vamos a ver, miren ustedes las gestiones de Manuela Carmena.

Pero bueno, escuche con atención.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña Maysoun Douas Maadi:** Cero.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Me da igual lo que me diga usted, me da igual porque usted maneja una información incorrecta.

Como no le puedo decir nada de que no se ha leído absolutamente nada porque tiene la piel muy fina o que ha estado en una comisión de seguimiento totalmente distinta, porque en la comisión de seguimiento de la ordenanza de transparencia usted manifestó que entendía perfectamente que la ordenanza de transparencia...

(Observaciones del señor Murgui Parra).

Por favor, guarde silencio, señor Murgui.

La Presidenta: Por favor, señor Murgui.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** ... tenía que ser actualizada.

Le dije: la Ley de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad de Madrid...

(Observaciones de la Sra. Maysoun Douas Maadi).

Voy a mirar a otro lado porque es que no deja de hablar.

... se aplica inmediatamente, la ley se aplica nada más que entra en vigor.

En segundo lugar, la ordenanza de transparencia va a establecer unas mayores obligaciones de transparencia. ¿Podemos establecer obligaciones de transparencia y un posible cumplimiento? No. ¿Podemos establecer obligaciones de transparencia distintas de las que establece la ley? No, por eso estamos adaptando, y por eso ha señalado que quería el acuerdo de todos los grupos, que además tenía la mejor de las voluntades, que les iba a mandar el texto de la ordenanza una vez fuera...

La Presidenta: Señora Saavedra, su tiempo ha concluido.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** ... a Asesoría Jurídica para que hicieran las alegaciones oportunas.

Muchas gracias y, por favor, infórmese mejor.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 8.- Pregunta n.º 2022/8001680, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesado conocer "qué medidas se han puesto en marcha para controlar los altísimos niveles de rechazo del 010 y las colas en las oficinas de Línea Madrid".

La Presidenta: Tiene la palabra por parte del Grupo Más Madrid la señora Sánchez Álvarez.

La Concejala del Grupo Municipal Más Madrid, **doña María Pilar Sánchez Álvarez:** Muchas gracias, señora presidenta.

Bueno, yo quiero empezar recordando las palabras de la señora Saavedra en esta misma comisión del día 16 de septiembre de 2022 cuando tras mi intervención ella afirmó que el servicio estaba perfectamente dimensionado y que desde luego el Ayuntamiento de Madrid estaba cumpliendo con sus funciones y cometidos.

Bueno, nuevamente la señora Saavedra se equivocó como se equivoca habitualmente y lleva equivocándose a lo largo de toda la legislatura.

Efectivamente, el servicio no estaba bien dimensionado, se lo dijimos aquí en la comisión, llevamos ocho meses diciéndoselo tanto el Partido Socialista como nosotros, se lo habían advertido los representantes sindicales, los trabajadores y las trabajadoras que son las que más saben de este tema porque llevan quince años realizando esta actividad y le advirtieron: esto está mal dimensionado. Y efectivamente, su falta de previsión, su falta de responsabilidad ha hecho que la ciudadanía haya salido perjudicada por el mal funcionamiento del 010 y de Línea Madrid.

¿Era algo evitable? Efectivamente era algo evitable, pero usted no quiso hacer caso a nadie. El servicio de atención telefónica ha llegado a tener un rechazo del 80 %, y esos son los datos objetivos.

La semana pasada usted celebraba que ya solamente había un rechazo del 50 %, unos datos que son absolutamente vergonzantes para este Ayuntamiento y usted tuvo la poca dignidad de no reconocer los errores y celebrar unos datos que eran absolutamente penosos.

¿Y cuál es la solución que nos trae hoy? Yo creo que usted no se ha escuchado. Usted nos dice que la solución es que la ciudadanía llame una vez, no se lo cogerán, llamará una segunda vez y a la segunda se lo cogerán y sobre todo si llama desde un segundo dispositivo. Pues, ¡hombre!, ni toda la ciudadanía tiene un segundo dispositivo y si cuando se lo cogen a la segunda el rechazo es del 50 %, es decir, los datos son objetivos y reales.

¿Y cuáles son las personas que están haciendo cola en la puerta de Línea Madrid? Son precisamente personas mayores. Yo le invito a que vaya a las oficinas porque nosotros hemos ido y hemos visto a las personas mayores. Ustedes han puesto en marcha un servicio que no está funcionando para las personas mayores porque muchas veces llaman y las personas que les tienen que resolver la pregunta, la cuestión que está formulando tienen que volver a llamar. Las personas mayores esto les es difícil. Van a Línea Madrid, van a las oficinas y tienen que estar haciendo cola y están haciendo cola en la calle.

Vuelvo a insistirle, ¿esto era previsible? Sí, sí porque todos los que estamos aquí sabíamos que en el mes de noviembre comenzaban cuatro nuevas zonas SER en Latina, en Puerta del Ángel, Quintana, San

Pascual y Ventas en Ciudad Lineal, y para solicitar la autorización para el estacionamiento había que empadronarse, con lo cual todos y todas sabíamos que el servicio de empadronamiento se iba a colapsar o que iba a ser la Campaña del IBI. Todos los presentes también lo sabemos menos usted, la vicealcaldesa y el alcalde que han mirado en otra dirección y son los únicos causantes y los únicos responsables del perjuicio que se le está causando a la ciudadanía y a los trabajadores.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, su tiempo ha concluido.

Va a contestar por parte del Equipo de Gobierno la señora Saavedra.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Bueno, vamos a ver señora Sánchez, yo creo que usted maneja o se mueve en otra realidad totalmente distinta.

En primer lugar, el 010 tiene un 0 % de rechazo a las personas mayores de 65 años. Se ha cuidado especialmente a las personas mayores, lo mismo también en las oficinas de atención al ciudadano. Usted ha mezclado oficinas de atención al ciudadano con servicio 010 con servicios telemáticos. Yo le quiero señalar qué hemos hecho para solucionar el problema que no hemos negado. Ha habido un problema determinado y puntual respecto al servicio 010 porque ha habido un cambio de empresa que, además, se ha producido en periodo voluntario de pago. En periodo de tributos es obvio que haya un mayor requerimiento y haya una mayor atención a los ciudadanos porque los ciudadanos querrán pagar sus impuestos que además se ha unido a un cambio de aplicaciones de la Agencia Tributaria que ha hecho que el tiempo medio de atención sea mayor, además también un sistema aplicativo nuevo del Padrón que ha exigido que las personas se formen, y además también una convocatoria de subvenciones de la Comunidad de Madrid que exigía el certificado de empadronamiento.

Le he señalado que han concluido una serie de tormentas perfectas porque se atiende a través de este contrato a más gente, pero es verdad que ha habido una demanda muy fuerte y una serie de circunstancias, pero aun así no hemos negado el problema.

En el caso del 010, porque yo lo que voy a hacer es distinguir, no hacer una mezcla, en el caso del 010 se ha reforzado el servicio con 150 personas más. Además, se han analizado los procedimientos para hacerlos más ágiles y efectivos y para que efectivamente manejen más rápido las nuevas aplicaciones; además, se ha establecido un sistema IVR para que se pueda hacer de manera telemática aquellos que puedan hacerlo de manera telemática.

El servicio de atención a los mayores está plenamente cubierto con un 0 % de rechazo. Insisto, tiene un teléfono gratuito las 24 h del día, les guste o no les guste, y esos mensajes son absolutamente equivocados e irresponsables.

En tercer lugar, además aquellas personas que no podían contactar a través del 010, se les ha mandado un mensaje SMS para que puedan acceder a su recibo del IBI. Y desde luego implantaremos muchísimas más medidas porque ustedes no han propuesto absolutamente nada, ustedes únicamente han hablado de un panorama desolador, mezclan una cosa con otra y simplemente su gestión fue mejor.

Primero, ha habido un cambio de empresa, insisto, que ha sido bastante difícil. En el caso de las oficinas de atención al ciudadano han atendido un 27 % más que en el año 2021 y atienden muchísimo más y se atiende además a personas con trámites perentorios o a personas mayores, por lo tanto se está prestando un servicio adecuado.

Quiero señalar además el número de atenciones que se realizan en el caso de las oficinas de atención al ciudadano: durante el mes de noviembre 108.468 personas, 200.843 servicios y gestiones, un 27 % más que en el año 2021. Canales telemáticos, 234.310 atenciones. En el 010, llamadas totales, hay días que se atienden a 18.000 llamadas, que es un volumen muy alto que no se hacía además durante su Gobierno, y quiero señalar que la cifra a la semana supone 90.000 llamadas a la semana; si cogemos los datos de la última quincena del mes de noviembre nos encontramos con un 18 % más de atenciones y el rechazo de llamadas estaba actualmente en un 35 %.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señora Saavedra.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 9.- Pregunta n.º 2022/8001681, formulada por el concejal don Ignacio Murgui Parra, Portavoz del Grupo Municipal Más Madrid en la Comisión, interesando conocer "qué criterios se han seguido para incorporar al presupuesto de 2023 los proyectos de presupuestos participativos pendientes de ejecutar".

La Presidenta: Tiene la palabra por el Grupo Municipal Más Madrid don Francisco de Asís Fernández Camacho.

El Concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Francisco de Asís Fernández Camacho:** Gracias, señora presidenta.

Después de revisar el anexo III del presupuesto y salvo error por nuestra parte, hemos visto que de los 105 proyectos de presupuestos participativos que se prevé ejecutar el año que viene, solo 16 son proyectos pendientes de convocatorias anteriores, siendo el resto proyectos aprobados en la única convocatoria que ha sacado este Equipo de Gobierno en el año 2021.

Queríamos saber si esto es realmente así.

La Presidenta: Va a contestar, por parte del Equipo de Gobierno, doña María Pía Junquera Temprano, directora general de Participación Ciudadana.

La Directora General de Participación Ciudadana, **doña María Pía Junquera Temprano:** Muchísimas gracias.

El criterio que se ha seguido para la elaboración del presupuesto 2023 es el establecido en la normativa aplicable a la quinta edición de los presupuestos participativos, es decir, el acuerdo de la Junta de Gobierno de 24 de junio de 2021, en el que se aprobaron las directrices para el desarrollo de estos presupuestos, y también el acuerdo de la Junta de Gobierno de 16 de septiembre de 2021 en el que, a propuesta del Área de Hacienda y de Personal, se establecía el importe del presupuesto municipal destinado a establecimiento de prioridades de gasto, es decir, 50 millones para los presupuestos 2023 y 2024.

Es un criterio además que es el mismo seguido en las cuatro convocatorias anteriores, en las que siempre se establecían o se realizaban con cargo al presupuesto siguiente, todas salvo una, en el 2018, que se realizaron dos convocatorias, una con cargo al presupuesto del 2019 y otra con cargo al presupuesto de 2020.

Por lo tanto, el criterio a seguir ha sido el incorporar las propuestas ganadoras de la quinta edición, y en concreto los proyectos concretos que se han incluido han sido los que nos han indicado los centros gestores conforme a una planificación con vista a dos años o aquellos proyectos que podían tardar más en su ejecución al contar con dos años para ello.

En total, 105 proyectos incluidos, 85 de la convocatoria 2021, pero también 20 de convocatorias anteriores. En este caso el criterio seguido ha sido el incluir proyectos por continuidad, proyectos ya iniciados o con una contratación en trámite o en fase de redacción de proyecto.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra don Francisco de Asís por parte del Grupo Municipal Más Madrid.

El concejal del Grupo Municipal Más Madrid, **don Francisco de Asís Fernández Camacho:** Gracias.

Bueno, con esta respuesta evidentemente nos encontramos otra vez otra muestra de la lamentable gestión de los presupuestos participativos desde el inicio del mandato. Decían que venían a ejecutar lo que supuestamente no habíamos sabido hacer nosotros y empezaron declarando nulo lo que sencillamente no querían hacer por razones políticas. Se quitaron de en medio una cuarta parte de los proyectos que habían sido legítimamente aprobados con informes que llamaron técnicos pero que realmente daban auténtica vergüenza.

Por ejemplo, declararon nula la construcción de un rocódromo en Madrid Río porque el contrato de mantenimiento no lo incluía, claro, algo que no está construido no puede estar incluido en un contrato de mantenimiento, esto se hace después.

O la construcción de toboganes gigantes en distintos distritos donde textualmente el informe decía: «La relación coste-beneficio de la propuesta, las disponibilidades presupuestarias y las prioridades en cuento a áreas de equipamientos hacen que en estos momentos no se considere viable». Vamos, que llamamos inviable a lo que no nos da la gana hacer.

Además, han sido incapaces de ejecutar los que quedaban pendientes, como nos acaban de confirmar, aunque quién sabe si antes de acabar el mandato todavía harán una nueva purga para decirnos luego que son unos grandes gestores. Porque con estos pocos datos que nos facilitan, esto podemos decir de su capacidad de ejecución: de los 1.214 proyectos aprobados hasta 2019, unos 500 han sido finalizados, 20 están en ejecución, 75 en tramitación y 322 en estudio y análisis. El resto, más de 250, han sido declarados inviables.

Quedan todavía pendientes de ejecutar 25 proyectos de 2016, 88 de 2017, 167 de 2018 y 244 de 2019, es más, en muchos proyectos no hay actualizaciones desde hace más de dos años. Algunos ejemplos: albergues para necesitados, planes de inclusión laboral, lleva en ejecución desde 2020; nuevos vestuarios y sala multifuncional, instalación Vía Lusitana, en tramitación nada más y nada menos que desde 2019, o tapar los alcorques de los árboles en estudio desde 2019, una tarea que debe ser complejísima.

Esto en cuanto a la ejecución, porque qué decir de las directrices de la única convocatoria realizada en este mandato, que básicamente venían a decir que la gente solo puede proponer lo que esté en el programa electoral del Equipo de Gobierno, vamos, participación ciudadana en estado puro.

Y, claro, encima, como nos acaba de confirmar, cuelan estos nuevos proyectos por delante de los antiguos, algo que resulta completamente bochornoso y que supone un triste colofón para un mandato que ha arrasado con la participación ciudadana, un mandato que ha destrozado una propuesta innovadora, que ya sabemos que necesitaba ajustes, no hace falta que nos lo recuerde de nuevo, pero que había situado a Madrid entre las ciudades más avanzadas del mundo en lo que se refiere a procesos participativos ciudadanos.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la directora general de Participación Ciudadana por parte del Equipo de Gobierno.

La Directora General de Participación Ciudadana, **doña María Pía Junquera Temprano:** Pues sí, me gustaría explicarle cómo desde un punto de vista técnico lo que hemos intentado es afrontar los presupuestos participativos de una manera realista e intentando desbloquear el colapso en el que se encontraba este asunto al iniciarse el mandato, con un 82 % de proyectos pendientes de ejecución, solo 191 proyectos ejecutados frente a los 1.214 proyectos ganadores.

Y la primera medida fue retrasar precisamente una nueva convocatoria para poder finalizar todos estos proyectos, esta gran cantidad de proyectos pendientes,

y así lo hemos hecho porque, al margen de los numerosos proyectos que eran ganadores en las convocatorias anteriores, a pesar de la inviabilidad que se ha puesto de manifiesto por los técnicos, también en este mandato se han llevado a buen puerto proyectos, 430 proyectos. Es decir, 430 proyectos finalizados frente a los 191 del mandato anterior; es decir, un 69 % de los proyectos finalizados se han ejecutado en este mandato; es decir, solo tenemos un 29 % de los proyectos pendientes frente al 82 % que estaban pendientes al finalizar el mandato anterior.

Y seguiremos trabajando en esta línea y también con las convocatorias anteriores, bien sea a través del presupuesto asignado en el anexo del presupuesto del Ayuntamiento, bien sea a través de la bolsa de la dirección general, bien sea a través del presupuesto de los centros gestores, porque nuestra intención y nuestro compromiso es ejecutar todos los proyectos sea cual sea la convocatoria de origen.

Y permítame que le diga que la participación y los presupuestos participativos no son una competición, porque de nada sirve un mayor número de propuestas, un mayor número de proyectos ganadores si al final no se ejecutan.

Muchísimas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar.

El Secretario General: Muchas gracias.

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

Punto 10.- Pregunta n.º 2022/8001682, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, interesando conocer "qué medidas se van a tomar para la mejora del servicio de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, especialmente del servicio de atención presencial en Oficinas".

La Presidenta: Tiene la palabra don Álvaro Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

Como yo no mezclo, si antes hablábamos del 010, ahora toca hablar de la atención en oficinas.

Saben que he visitado varias, ustedes también, y la realidad es la que es: imposibilidad de conseguir cita en un plazo razonable, largas colas, especialmente si se acumula un número importante de mayores a los que se atiende sin cita y, en definitiva, una ciudadanía que sale enfadada con la primera puerta a través de la que acceden al Ayuntamiento y un personal completamente desbordado.

Queda claro, por tanto, que ya no se trata de esos problemas puntuales, tampoco del aterrizaje de la nueva empresa, porque van pasando las semanas desde que el nuevo modelo entró en funcionamiento y seguimos igual. Por lo tanto, más allá de excusas, yo creo que hay que proponer soluciones y por eso esta pregunta, para saber qué medidas contemplan para mejorar el servicio.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra doña Silvia Saavedra por parte del Equipo de Gobierno.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** En primer lugar, quiero aclarar algo: cuando gobernaba Ahora Madrid, además con el apoyo del Partido Socialista —de hecho les llamábamos en el Pleno *Ahora PSOE*—, el rechazo en el 010 en periodo voluntario de pago era muy superior al 50 % y ustedes no hicieron intervenciones en ese sentido ni tampoco adoptaron ninguna medida de refuerzo de personal, adoptaron las medidas que podían. Nosotros hemos bajado el rechazo a un 35 %.

Con relación a las oficinas de atención al ciudadano, hemos puesto en marcha el servicio de mayores: se atiende a todos los mayores y a todas las personas que tienen un trámite que va a vencer. El número de atenciones en oficinas es un 27 % más que en años anteriores, quiero señalar que a pesar de la presión que surge de la campaña tributaria y de la implantación del modelo de gestión. Esto de la implantación del modelo de gestión con la incorporación de personal externo ni ha empeorado ni ha afectado a la calidad de la atención de las oficinas de atención al ciudadano, de hecho, cuando se hacen encuestas valoran adecuadamente y muy bien la respuesta que se da desde las oficinas de atención al ciudadano. Por eso quiero señalar que no vemos ningún problema en el marco de atención al ciudadano. Ya he señalado que ha habido un problema con el nuevo contrato, que han habido unas nuevas aplicaciones y una nueva formación que se da por parte de la Agencia Tributaria y ya le he señalado que estamos trabajando por mejorar el problema.

Y en el caso de las oficinas de atención al ciudadano, que es un modelo mixto, está funcionando correctamente y además se está atendiendo a las personas mayores, algo que entiendo que es muy importante. Y además las personas mayores de 65 años pues están muy contentos con este servicio, que pueden acudir sin cita previa a realizar cualquier trámite y además se les facilita asistencia por el tiempo que necesiten. Estamos primando la atención de nuestros mayores, que desde luego una sociedad tiene que atender a sus mayores y creo que lo estamos haciendo de la mejor manera posible.

Entonces, yo insisto que las críticas están muy bien pero si se aplican también a uno mismo. Entonces, yo solo he visto críticas cuando estamos gobernando este Equipo de Gobierno, que es de Ciudadanos y del Partido Popular, pero no sin embargo cuando

gobernaba otro Equipo de Gobierno, que era Ahora Madrid, que tenían unos altos niveles de rechazo. Entonces, yo creo que hay que ser justos, nosotros estamos planteando una solución. Hubo un problema puntual con el servicio 010, se ha hecho un refuerzo y estamos mejorando y estamos estableciendo sistemas tecnológicos también de mejora y cada vez se están mejorando los datos de rechazo y, evidentemente, se está prestando un servicio adecuado. ¿Que podemos mejorar? Lo haremos por supuesto y adoptaremos las medidas que correspondan, pero tiene que tener en cuenta que es periodo voluntario de pago —ahora estamos en periodo apremio—, que hay muchos más requerimientos por parte de los ciudadanos, que hay muchas más atenciones en este periodo del año y que yo me cogería también los datos cuando estaba Manuela Carmena y ustedes no hacían ninguna crítica ni ninguna consideración.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

Lo primero, le voy a pedir un poquito de respeto. Eso de llamamos *Ahora PSOE*... Yo creo que Ciudadanos no atraviesa su mejor momento y yo he sido escrupuloso con no entrar en ese terreno, por lo tanto le pido que haga lo mismo. Y no haga oposición a la Oposición, yo soy concejal desde hace un año y medio y vengo aquí a fiscalizar al Gobierno de ahora, que es usted. Entonces, si usted quiere estar en la Oposición, pues bueno, igual en mayo lo consigue, pero usted tiene que dar respuesta a lo que se le pregunta, no decir: Es que hace seis años ustedes... No, no, aquí usted tiene que rendir cuentas porque es usted el Gobierno, creo, de momento.

Y luego dice: tomaremos las medidas que correspondan. ¿Cuáles son? Porque, claro, me preocupa, dice: No vemos ningún problema. Contemplan ampliar el personal, ¿sí o no? Porque los datos son claros y ustedes los tienen: Centro, salen 11 interinos, la empresa dice que va a incorporar a 8 y van 4; Latina, salen 11 y entran 4; Carabanchel, 13 interinos, la empresa dice que va a incorporar a 7, estaban yendo 4. ¿Van a hacer algo a este respecto? Hay 33 vacantes según la RPT de septiembre, ¿se van a ofertar? ¿Se van a mejorar, por ejemplo, también las condiciones? Que luego dice que yo no hago propuestas, pues aquí las lanzo, porque las OAC ya no son un lugar atractivo dentro del Ayuntamiento.

Luego dice: se atiende a mayores, claro, pero esto esto tiene también letra pequeña. ¿Van a gestionar de alguna forma diferente la atención a mayores? Lo hemos hablado en varias ocasiones, yo no pierdo la esperanza y por eso lo traigo a la comisión, por ejemplo, acotándolo a alguna franja horaria específica, porque esto ayudaría a gestionar mejor las agendas; no hay que perder de vista que hay oficinas que atienden a más de cien mayores en un día, eso es una complicación, no puede decir «no veo ningún

problema», pues claro que lo hay; o incluso ampliando este servicio a otras dependencias municipales.

Le pongo un ejemplo: la semana del periodo voluntario de IBI se atendió sin cita previa en la Agencia Tributaria y en las OAC lo notaron. Pues si somos una ciudad amigable con los mayores, vamos a hacerlo en todas partes y no solo en las OAC. Pongan criterios y pongan un poquito de orden, que es lo que les estamos pidiendo, en eso tiene que estar, en dar soluciones, medidas que correspondan, cuáles y cuándo, no en echar balones fuera, que es lo que hacen habitualmente.

El personal se lo reclama, les tiene aquí por si quiere comentar esos problemas porque, claro, cuando van a las oficinas con los gestores por lo que sea no quieren hablar, pero el problema existe. Yo creo que tienen que afrontarlo y decimos qué van a hacer y cuándo, es la única forma en la que lo vamos a solucionar y dejaremos de traer preguntas. Pero si siguen diciendo que fue un tema puntual y va todo estupendamente pues seguiremos preguntando, porque la realidad es la que es.

Y luego el 37 % de rechazo si nos puede aclarar de dónde sale, porque ni sumando y haciendo la media a mí me sale un 45 %.

La Presidenta: Muchas gracias, señor Vidal.

Tiene la palabra la señora Saavedra por el tiempo que le resta.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Pues bien, quiero señalar que sobre la relación de puestos de trabajo de las oficinas de atención al ciudadano, tienen 274 puestos de funcionarios desde el año 2020 y, efectivamente, se ha establecido un sistema de colaboración público-privada que entendemos que funciona mejor porque se presta un mayor número de atenciones, pero que seguiremos encima para que se doten de los servicios adecuados y el personal que se necesite. No se puede dotar más de lo que se necesita ni tampoco menos, tenemos que ser equilibrados porque al final es gasto público y gasto eficiente. Entonces, hay que hacer un redimensionamiento adecuado.

Y, efectivamente, las personas mayores tienen derecho a realizar sus trámites y nosotros, en un principio...

La Presidenta: Muchas gracias. Su tiempo ha concluido.

Podemos continuar, señor secretario.

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

Punto 11.- Pregunta n.º 2022/8001683, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer si el Área Delegada de Coordinación

Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana está pensando "elaborar un Protocolo para que no se produzcan disfunciones en las convocatorias de los Consejos de Proximidad y las iniciativas que van a ser debatidas en el Pleno de los correspondientes Distritos".

La Presidenta: Tiene la palabra por parte del Grupo Municipal VOX la señora Cabello.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Sí, muchas gracias.

Bien, ha pasado ya un año y medio desde que se aprobó el Reglamento de los Consejos de Proximidad, un reglamento que nosotros apoyamos porque, a diferencia de la izquierda, nosotros sí queríamos que se abriera la participación ciudadana a otras asociaciones que no fueran aquellas que estaban monopolizadas precisamente por la izquierda y que eran un apéndice de la izquierda, queríamos que esa participación ciudadana fuera real.

Pues, después de un año y medio, han aparecido ciertas disfunciones que nosotros hemos localizado y hemos visto en los plenos y hemos visto que no se tienen los mismos criterios. Son cosas que nosotros consideramos que pueden ser normales a la hora de establecer unos criterios diferentes y echar a andar con algo que es nuevo. Pero también es verdad que echamos en falta cierta coordinación, protocolos, instrucciones, no estarían de más, y así lo consideramos nosotros para que aquellos consejos de proximidad que funcionan bien puedan copiarse por parte de aquellos que a lo mejor están teniendo más problemas.

Por eso le preguntamos al Equipo de Gobierno si está pensando realizar alguna serie de actuaciones encaminadas a homogeneizar y agilizar y que funcionen mejor, sobre todo aquellas propuestas que son aprobadas en los consejos de proximidad y luego se tienen que elevar al Pleno.

Gracias.

La Presidenta: Tiene la palabra por parte del Equipo de Gobierno la señora Saavedra.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarondo:** Muchas gracias por el tono de su pregunta, en primer lugar.

En segundo lugar, le quiero comunicar que a raíz de la pregunta que se hizo en la anterior comisión hemos pedido a los distritos que, tras celebrar las reuniones de los consejos de proximidad, el borrador del acta se remita a todos los miembros lo antes posible, en todo caso en un plazo no superior a diez días, con el objeto de que puedan hacer las observaciones pertinentes respecto a los consejos de proximidad. Creemos que era una buena propuesta y, desde luego, la adaptamos y estamos abiertos a cualquier sugerencia. La labor de coordinación la hacemos lo mejor posible, pero evidentemente si tiene cualquier sugerencia la anotaremos y la pondremos en marcha si es viable y es posible.

Sí que quiero señalar que hemos intentado corregir esas disfuncionalidades. Tenemos unas instrucciones desde el día 18 de junio de 2022 para coordinar la constitución de los consejos de proximidad. Además, hay un espacio asociativo donde se regulan las preguntas y respuestas frecuentes y también informes que se solicitan a petición de los distritos.

Los consejos de proximidad están funcionando relativamente bien porque una de las cuestiones que tiene positivas, que además sacamos gracias al apoyo de su grupo político, es que las propuestas que se hacen por los consejos de proximidad son informadas desde el punto de vista jurídico, económico y técnico, son viables y luego, posteriormente, si son aprobadas por el Pleno se pueden llevar a efecto por parte del Ayuntamiento de Madrid, o sea, no son proposiciones que sean una mera ilusión, un mero canto al sol como eran los presupuestos participativos de Ahora Madrid, sino que son reales. Y en este caso quiero señalar que se han aprobado 77 propuestas de los consejos de proximidad y que, evidentemente, tienen sus informes de viabilidad y que se llevarán a cabo, pero que tomamos nota de cualquier tipo de sugerencia y, evidentemente, nos fijaremos también y tenemos constancia de los consejos de proximidad que funcionan mejor y haremos un código de buenas prácticas en la medida de nuestras posibilidades, respondiendo bien en espacio asociativo o bien en cualquiera de los instrumentos que tenemos para mejorar e implementar todavía mejor este instrumento que entendemos que es fundamental para una participación ciudadana real.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra, la señora Cabello, por parte del Grupo Municipal VOX.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Muchas gracias por las explicaciones.

En concreto, esta pregunta estaba relacionada con las comunicaciones que se hacían por parte de los secretarios de los consejos de proximidad y los consejeros que tienen que asistir y luego tienen que elevar esas propuestas o defender en las juntas de distrito. Y nosotros, antes de ver qué estaba pasando, hemos pedido información, hemos hecho una petición de información y, por ejemplo, tenemos dos cosas que se notan claramente, dos contestaciones en que se nota claramente que hay disfunciones. Una en concreto es de Latina, donde pone en conocimiento de nuestro grupo municipal que, efectivamente, esas proposiciones que se debaten en los consejos de proximidad pasan al equipo jurídico y si se ven viables luego se elevan y luego se contesta o se les avisa a aquellos consejeros que las tienen que elevar o que las tienen que defender dentro de los consejos de proximidad. Bueno, pues tenemos otro distrito, en este caso es Hortaleza, donde yo asistí el otro día además al pleno de distrito, y se puso en cuestión la actuación de una vecina consejera de ese consejo de proximidad diciendo que no abría los correos electrónicos. Hemos pedido los correos electrónicos para ver si realmente se

habían hecho esas comunicaciones y resulta que nos dicen que no guardan los correos electrónicos.

Quiere decir que sí, que esas disfunciones existen y, sobre todo, que se guarden muy mucho aquellos concejales de decir estas cuestiones si no tienen la evidencia que, como se ha visto, no se tenía.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señora Cabello.

Tiene la palabra la señora Saavedra por parte del Equipo de Gobierno.

La Tercera Teniente de Alcalde, Titular del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Silvia Saavedra Ibarrondo:** Muchas gracias, señora Cabello.

Ignoro los pormenores del caso concreto, me informaré y, en el caso de que se haya producido alguna disfunción, adoptaré las medidas correspondientes para solucionar el problema.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 12.- Pregunta n.º 2022/8001684, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer qué actuaciones se están llevando a cabo en los Distritos para que la elevación del umbral de acceso a la prestación de la "tarjeta familias" a 2.000 euros, aprobada a propuesta de VOX, no suponga un colapso y se haga de manera ágil y eficaz, y previsiones al respecto.

La Presidenta: Tiene la palabra la señora Cabello por parte del Grupo Municipal VOX.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Gracias.

Vamos a hacer un recordatorio de lo que pasó en el Pleno de octubre cuando VOX propuso al Pleno, a los concejales, que se elevara el umbral de acceso a las tarjetas familias porque considerábamos que con la situación económica que estamos sufriendo con la elevación de los precios de la energía, el euríbor que afecta a las hipotecas y la inflación que tienen los productos básicos, que habría mucha gente que, posiblemente la clase media, se verían expulsados con el umbral que teníamos de 1.400 € en las tarjetas familias, unas tarjetas familias que nosotros además hemos apoyado.

Bueno, aquello quedó aprobado con el voto en contra de Ciudadanos y del PP, y la sorpresa es que el 27 de octubre, que era jueves, después de la Junta de

Gobierno en rueda de prensa anunciaron como propia esta medida. Eso ya me parecía un poco de caradura por parte del Equipo de Gobierno no recordar que, efectivamente, votaron en contra y no recordar que esa propuesta de la elevación del umbral de las tarjetas familias a 2.000 € era una propuesta de VOX. Es una cuestión de educación simplemente, sobre todo porque luego tienen todos los medios de comunicación a su alcance y nadie se entera de que a VOX le preocupan estas cosas.

El caso es que, como sí que estamos preocupados por esta medida, esta medida creemos que puede ser importante, queríamos saber cómo se está implementando en los distritos, porque entendemos que en los distritos es donde se va a localizar a aquellas familias que realmente tengan ese problema y puede suponer una elevadísima carga de trabajo para aquellos servicios sociales del Ayuntamiento y cómo lo va a hacer el Equipo de Gobierno.

Nada más. Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Va a contestar por parte del Equipo de Gobierno doña Begoña Villacís, vicealcaldesa.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Voy a utilizar únicamente sus palabras. Usted ha dicho que le parece muy mal porque al final la gente no se entera de que a VOX le preocupan estos temas. Pues quizás es que ustedes hacen mucho por que la gente no se entere de que a usted le preocupan estos temas.

Dice que ha presentado una iniciativa en octubre. Mire, señora Cabello, para octubre nosotros habíamos creado las tarjetas familias por primera vez históricamente en el Ayuntamiento de Madrid. Sí que es verdad que se había hecho una en Tetuán pero no había funcionado con el anterior Equipo de Gobierno, con lo cual las creamos. Para octubre de este año nosotros ya habíamos elevado el umbral en un 40 % y lo hicimos el 8 de febrero de 2022. Para octubre nosotros ya habíamos elevado un 10 % el importe de las tarjetas familias y lo habíamos hecho el 26 de julio de 2022.

Y usted presenta una propuesta, que las propuestas nosotros tratamos de atenderlas siempre pero sabe usted que no son vinculantes. ¿Sabe lo que sí sería vinculante? Que usted negociase el presupuesto del Ayuntamiento de Madrid. Eso sí que le permitiría influir, eso sí que le permitiría que la gente supiese que a VOX le importa algo más allá de hacer política de, en fin, presentar una propuesta...

(Observaciones de la señora Cabello López).

No, no, a usted le permitiría influir en los presupuestos y realmente ayudar a la gente y que la gente lo supiese. Mientras ustedes se nieguen a sentarse a negociar unos presupuestos para beneficiar a toda esa gente, no esperen que la gente piense que les quieren ayudar porque no es verdad, es una postura.

Y aprovecho para decirle ¿sabe lo que también hemos hecho? Hemos introducido 118 diplomados en Trabajo Social, 41 auxiliares y 35 técnicos de gestión destinados a los departamentos de servicios sociales de los distritos, y esto también es un histórico incremento con respecto a lo que había. Así que, créame, sí que estoy haciendo. Pero más podría hacer usted si apoyase un presupuesto que cuenta con 12,65 millones de euros más frente a los 10 millones de 2022 para las tarjetas familias. Así que, no solo se queje, es que en política aparte de quejarse también se puede trabajar, también se puede negociar, también se puede consensuar y se puede aprobar como han hecho otros partidos políticos en el pasado cuando realmente quieren demostrar que les importan las cosas.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Cabello por parte del Grupo Municipal VOX.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Mire, señora Villacís, hay dos formas de hacer política: la que usted acaba de hacer... Porque yo le he dicho una serie de realidades. Nosotros en el Pleno de octubre llevamos la elevación del umbral de las tarjetas familias a 2.000 € porque nos parecía que era una buena propuesta y ustedes votaron en contra y luego lo anuncian como suyo, y eso es una realidad que pueden ver todos los ciudadanos y ver las actas. Y le digo lo de los medios de comunicación, entre otras cosas, porque los medios de comunicación están regados de publicidad institucional y eso es lo que provoca que nosotros no podamos tener acceso a esos medios de comunicación y que luego no digan las mentiras que ustedes dicen. Porque yo creo que en política hay que decir la verdad, sí, hay que decir la verdad y resulta...

(Observaciones de la señora Villacís Sánchez).

No, no, pero vamos a ver, que está en las actas, señora Villacís, y entonces aquí usted está contando una cosa y yo creo que los ciudadanos se van dando cuenta y al final las mentiras tienen consecuencias y esas consecuencias las van sufriendo ustedes y su partido. Y nosotros lo único que hacemos es ser coherentes, ser coherentes y usted al final me ha dicho que sí, que muy bien, que, en fin, que es mentira lo que yo digo. Pues no, señores, ustedes mienten de manera sistemática y espero que la ciudadanía haga lo que tiene que hacer.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señora Cabello.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Es muy de VOX eso de «la verdad solo la poseo yo»; esto es un clásico. Señora Cabello, ¿sabe cuál es la verdad? Que nosotros llevamos 12,65 millones de euros, incrementamos en 2,65 millones de euros la tarjeta familias y ¿sabe lo que va a votar VOX? En contra. Esa es la verdad. La verdad, señora Cabello, es que ustedes van a votar en contra de ayudar a las familias; se lo voy a repetir: ustedes van a votar en contra de ayudar a las familias. Ustedes tienen la capacidad de negociar, se les ha abierto la

puerta como al resto de los grupos políticos y cuando tienen la posibilidad de hacerlo y ayudar a las familias y que los medios recojan que van ayudar a las familias, ustedes van a votar en contra, se lo repito, en contra. Y, señora Cabello, aprovecho para decirle una cosa: yo estoy convencida que usted sí se sentaría a negociar, es que estoy convencida de que usted tiene un ápice de sensatez...

La Presidenta: Muchas gracias, señora Villacís.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** ... y usted sí se sentaría a negociar con nosotros. Por favor, hable con el señor Ortega Smith y no le tengan tanto miedo.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 13.- Pregunta n.º 2022/8001685, formulada por el concejal don Álvaro Vidal González, Portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión, dirigida a la Vicealcaldesa, interesando conocer si, de conformidad con el "apartado 1.6 de las competencias generales de la titular del Área de Gobierno de Vicealcaldía, considera razonable un plazo de dos meses para resolver las solicitudes formuladas por los concejales en ejercicio de su derecho a la información administrativa".

La Presidenta: Tiene la palabra el señor Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta.

Efectivamente, entre las competencias de usted como titular del Área de Gobierno de Vicealcaldía está el resolver las solicitudes formuladas por los concejales en el ejercicio de su derecho a información administrativa que se remitirá al grupo a través del Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

¿Considera usted razonable que en algunos casos se resuelvan dos meses después de haber solicitado la información?

Muchas gracias.

La Presidenta: Tiene la palabra doña Begoña Villacís por parte del Equipo de Gobierno.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** No solo tratamos de que sea lo más rápido posible sino que aquellas sobre las que el Área de Vicealcaldía tiene competencia directa,

que son las que ustedes formulan al Área de Vicealcaldía, el plazo en el que nos estamos manejando es de nueve días, que es sensiblemente inferior al que había antes.

Así que considero que sí hemos mejorado y espero que las de dos meses sean sinceramente las menos porque realmente lo son. Prefiero que no sea en dos meses. Sé que en algún momento ha ocurrido, señor Vidal, pero la realidad es que hemos mejorado los plazos en un 30 % respecto al que llegamos cuando entramos en el Gobierno.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor Vidal por parte del Grupo Municipal Socialista.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Álvaro Vidal González:** Gracias, presidenta, y gracias por la información.

Hay que recordar que en el Pleno del Ayuntamiento de febrero de 2016 se aprobó por unanimidad una proposición para mejorar este acceso a la información que pedimos los concejales y se abordó que el plazo máximo fuera quince días, y nos estamos encontrando casos, no uno ni dos, donde esto no se cumple; y somos bastante razonables, no es que el día dieciséis estemos ya protestando, pero cuando pasa un mes o incluso dos pues ya nos preocupamos, incluso llegamos a pensar que en esas peticiones concretas nos quieren ocultar algo.

En esta comisión ya se ha visto algún ejemplo en el tema terrazas y yo le doy alguno más.

Usera. Llevo más de dos meses esperando recibir por escrito en qué consiste un proyecto que anunció su presidenta relativo a implantar Chinatown de Madrid en el distrito, que es un proyecto que parece de bastante calado, para el que se han pedido fondos europeos y que está generando mucho revuelo en el distrito porque no se ha contado con la gente, porque puede afectar al autobús..., bueno, por muchas cuestiones, y el problema principal es que no sabemos en qué consiste el proyecto. Lo hemos pedido por el cauce oficial justo el día siguiente a que se anunciara, el 29 de septiembre, y estamos a 9 de diciembre y seguimos sin respuesta. Además, damos muy mala imagen cuando el vecino nos pregunta: ¿Qué hay de esto? ¿Saben ya el proyecto? No, es que el Ayuntamiento no nos contesta. Pues el vecino al final lo que piensa es que el Gobierno oculta algo. Y, ¡ojo!, porque esta no es la peor.

Otra de Usera. Una petición el 25 de marzo para algo tan complicado como saber qué proyectos sociales hace una fundación a la que se le ha cedido un espacio público; yo creo que es bastante normal. ¿Sabe cuándo contestaron y el 25 de marzo la hicimos? El 30 de noviembre, ocho meses después; yo creo que esto no es de recibo. Oye, si se ha traspapelado, pues que se nos diga, pero es que nos contestan ocho meses después sin ninguna explicación. Yo creo que esto no se puede consentir.

Y usted ha dicho: Las que dependen de mí, nueve días. Bueno, entonces hable con la persona que tiene al lado, con la señora Saavedra, porque si es un tema de que los distritos fallan ahí el área de la señora Saavedra también puede dictar instrucciones para mejorar qué se

hace en los distritos y que no haya estos retrasos. Entonces, yo creo que algo hay que hacer en eso.

Y también, ya que hablamos de este tema, en homogeneizar, porque cuando hemos pedido cosas de ciudad, por ejemplo con el tema de las terrazas, hay distritos que contestan rápido y muy bien, con mucha información, y lo agradecemos; otros que contestan lo justito; otros que no contestan u otros que directamente contestan y dicen: No tengo ni idea de lo que me estás preguntando. Yo creo que eso tampoco se puede consentir.

Y, por último, también mejorar en lo telemático, que también se aprobó en ese Pleno de 2016, porque no es normal que vayamos a Urbanismo a ver un expediente pensando que es así, por eso tenemos que ir allí, y son veinte folios, eso se puede escanear.

Y le termino con una frase: «Les insto a que nos dejen ejercer nuestro derecho a ser una buena oposición, a ejercer nuestras funciones y labor de control y fiscalización», Silvia Saavedra en aquel Pleno de 2016. Póngase las pilas.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Villacís por parte del Equipo de Gobierno.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Señor Vidal, evidentemente, una aislada lo puede utilizar como anécdota pero no lo puede elevar al íntegro. Entonces, yo aprovecho para decirle que, efectivamente, aquel día en 2016 quedamos todos conformes y votamos por unanimidad que mejorase el servicio de petición de información porque la verdad es que el tiempo de espera era inaceptable; pero como no lo hicieron se volvió a presentar en diciembre de ese mismo año, el 2016, ¿y sabe lo que hizo el Partido Socialista? Nos votó en contra a la Oposición, nos votó en contra. Y, de hecho, así se manejaron, votaron en contra porque no era el interés, desde luego, ayudar a la Oposición a hacerlo. Sin embargo, desde que empezamos a gobernar se han reducido en un 30 % los días, y eso es un hecho y es un hecho objetivo, y conviene reconocer también los hechos objetivos, señor Vidal. Los casos que usted me ha trasladado no son casos que se deban debatir siquiera aquí, en Comisión de Vicealcaldía, porque son datos que son o responsabilidad del distrito o responsabilidad de otra área.

(Observaciones del Sr. Vidal González).

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Ya, pero del distrito, no de lo que nosotros podamos hacer desde Vicealcaldía.

Usted lo ha orientado desde el punto de vista de solicitud de la información y se ha dado cuenta de que por ahí no puede ir porque, efectivamente, hemos reducido los plazos en un 30 %, de veintisiete días el primer semestre del 2019 a solo dieciocho en 2022. Créanos que esto supone un gran esfuerzo para el personal del área, al que nuevamente quiero agradecer

el trabajo, pero si usted quiere que realmente esto mejore, ¿sabe lo que está funcionando realmente mal?

Yo aprovecharía, dado que vamos a tener una, y de hecho tenemos, una candidata ministra, por favor dígame que mejore en su Consejo de Transparencia y Buen Gobierno porque resulta que desde que han empezado a gobernar ya han tenido que estimar 523 reclamaciones de acceso, que es, señor Vidal, el número más alto hasta la fecha; así que todos podremos saber, anticipar cómo sería la señora Maroto ejerciendo el Gobierno en la ciudad de Madrid, probablemente el Gobierno más transparente que ha tenido históricamente esta ciudad. Esperemos que eso no ocurra.

Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Podemos continuar, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

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

Punto 14.- Pregunta n.º 2022/8001686, formulada por el concejal don Francisco Javier Ortega Smith-Molina, Portavoz del Grupo Municipal VOX, interesando conocer "qué se está haciendo desde los Distritos para detectar a las familias que antes no tenían problemas para pagar los suministros de energía y que debido a la salvaje subida de los precios no pueden poner la calefacción y, por tanto, se encuentran en situación de riesgo".

La Presidenta: Tiene la palabra la señora Cabello por parte del Grupo Municipal VOX.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Gracias.

Espero que la señora Villacís en este caso me conteste, no como ha hecho con la anterior pregunta, y no nos dé un mitin, que para eso están los mítines; entonces, espero que me conteste.

¿Por qué hacemos esta pregunta? Pues hacemos esta pregunta porque se sabe, y así lo dicen estudios científicos, que la pobreza energética mata, hay gente que muere por pobreza energética. Y hay un estudio de marzo de 2016 que evaluaba lo que había ocurrido entre el año 2000 y 2009, y decía que el umbral de disparo de la mortalidad en Madrid se produce a -2º, y eso sin tener en cuenta las condiciones que tenemos ahora con los incrementos escandalosos y brutales de las energías (de la electricidad, del gas, del gasoil), que van a imposibilitar en muchos hogares el que se ponga la calefacción porque van a tener que elegir entre calentarse o comer, y estamos en esa situación.

La cuestión es que los ayuntamientos tienen una competencia, que sí que es suya, que es la emergencia social. Y nuestra pregunta es: qué está haciendo o qué ha pensado hacer el Ayuntamiento en los distritos, que es donde está la cercanía con los ciudadanos, donde se produce esa cercanía, para detectar esos hogares que

posiblemente se nos puedan escapar y que no sepamos que están teniendo unas dificultades que seguramente vean agravadas sus enfermedades respiratorias u otro tipo de enfermedades y que nos disparen la mortalidad más de lo que ya está disparada por el Sistema MoMo, por cierto, que ya tiene una sobremortalidad España escandalosa también.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Le va a contestar por parte del Equipo de Gobierno doña Begoña Villacís, vicealcaldesa.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Muy bien, pues muchas gracias.

Como le he dicho, hemos creado las tarjetas familias, hemos reforzado en un 25 % los servicios sociales en esta ciudad de Madrid; hemos aumentado un 40 % la prestación de la tarjeta familia; hemos subido el umbral para las prestaciones, un 10 % la prestación en sí misma; hemos presupuestado 2,65 millones de euros más en los presupuestos; hemos creado cuatro oficinas para la información de prestaciones sociales; hemos reforzado las 39 oficinas de servicios sociales que tenemos en la ciudad de Madrid, todo con el fin de ser mucho más poroso a la gente que esté necesitando ayuda; hemos reducido drásticamente los plazos que se manejaban para la percepción de las ayudas, las de emergencia y de especial necesidad, que son las que financian la pobreza energética, y las hemos reducido tanto que han pasado de cobrarse en cinco meses a cobrarse en cinco semanas en el peor de los casos, con lo cual en la mayor parte de los casos no son ni cinco semanas, le doy el umbral más alto. Como verán, no nos hemos quedado parados.

Ahora, tenemos un presupuesto por delante, vuelvo a decirle, que si no sale adelante van a decaer ayudas que son imprescindibles para estas familias. Le doy algunos ejemplos: 200 familias alojadas a través de convenios con Cáritas y Accem; convenio con las Hijas de la Caridad, 47.000 raciones de comida a las personas más vulnerables, con Faciam un convenio que en 2021 benefició a 4.000 personas en exclusión social. Hay muchas ayudas más, pero estas ayudas dependen de que alguno de ustedes quiera tener a bien, de verdad, sentarse con nosotros para sacar a Madrid adelante.

Entonces, díganme ahora en quién están pensando ustedes: si en estas familias de verdad o están pensando en ustedes. Espero su respuesta.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra la señora Cabello por parte del Grupo Municipal VOX y les ruego silencio al resto de los miembros de la comisión.

La Concejala del Grupo Municipal VOX, **doña Arántzazu Purificación Cabello López:** Me parece una falta de respeto el que se traigan preguntas a la comisión y yo pregunte y usted conteste lo que le apetezca.

Yo no le he preguntado eso, le he preguntado qué está haciendo el Ayuntamiento, ¿y sabe lo que me ha contestado? Nada, no están haciendo nada. Ustedes no tienen en la mente esos problemas que han surgido porque lo primero, ¿la gestión?, bastante discutible; su gestión, bastante discutible.

Y luego ya hablando de cuestiones técnicas, es que seguramente usted no sepa, no sepa que esas cosas que usted me está achacando realmente se pueden subsanar de muchas formas desde el punto de vista técnico. Entonces, por favor, no diga cosas que no son porque aquí se tiene que venir con la verdad y el problema que ustedes tienen con la verdad es preocupante, pero muy preocupante.

Tienen problemas a la hora de firmar acuerdos y no cumplirlos, a la hora de apropiarse de iniciativas que no son suyas y decir que son suyas. Es que, de verdad, ha llegado a un punto ya, de verdad, de... Es que me cuesta mucho porque me duele decir estas cosas, pero yo creo que la política tiene que ser mucho más decente y sobre todo tener coherencia, señora Villacís, y cuando yo le traigo una pregunta para preocuparme por las familias que no van a poder poner la calefacción, usted me dice que han hecho muchas cosas. No, señora Villacís, es qué van a hacer ustedes con las familias que tienen problemas para poner la calefacción.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra doña Begoña Villacís por parte del Equipo de Gobierno.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Señora Cabello, usted sabe que yo la he contestado, yo sé que yo la he contestado. Usted sabe que usted preguntó esto mismo también donde toca, que es el Área de Familias y usted sabe también que se le contestó ahí. Y usted sabe, señora Cabello, que le acabo de decir cómo hemos reforzado los distritos y usted sabe que hay atajos, sí, para hacer lo mismo pero no son los procedentes. Y usted sabe una cosa, señora Cabello, y lo sabe: coherencia es preocuparse y hacer algo al respecto, incoherencia es preocuparse como finge usted con estas preguntas o por lo menos parece que finge esa postura de querer preocuparse y traer estas familias y luego la incoherencia cabe en que usted luego no se ocupa. Porque tiene la posibilidad de sentarse a negociar con nosotros para mejorarlo como usted considere oportuno. Lo mismo le digo al resto de los grupos políticos, y no lo hace. Así que coherente es: usted se preocupa, se sienta y negocia y exige o pide cómo se puede mejorar.

(Rumores).

La Presidenta: Les pido que guarden silencio, por favor.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Incoherencia es...

(Rumores).

La Presidenta: Les pido orden, que guarden silencio y escuchen con respeto a la vicealcaldesa que está en su turno de intervención.

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía y Concejala del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, **doña Begoña Villacís Sánchez:** Ha empezado un poquito antes solo por esto.

Coherencia es preocuparse y hacer algo al respecto; incoherencia es preocuparse y seguir sentada ahí haciendo preguntas cuando realmente usted sabe que podría hacer mucho para solucionarlo y no quiere hacer nada.

Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

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

* * * * *

(No se formulan ruegos).

* * * * *

La Presidenta: Con este punto damos por concluida la sesión del mes de diciembre.

Buenos días a todos y feliz viernes.

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