

Diario de Sesiones *de la* *Asamblea de Madrid*



Número 271

17 de junio de 2024

XIII Legislatura

COMISIÓN DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

PRESIDENCIA

Ilma. Sra. D.^a María Yolanda Ibarrola de la Fuente

Sesión celebrada el lunes 17 de junio de 2024

ORDEN DEL DÍA

1.- PCOC-2026/2024 RGEF.7401. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Luis García Sánchez, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Consideran que la estrategia de revitalización de municipios rurales de la Comunidad de Madrid 2021-2023 ha cumplido los objetivos previstos en la misma?

2.- PCOC-2837/2024 RGEF.10235. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.^a Alicia Torija López, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: se pregunta sobre la valoración que hacen desde el

Gobierno del servicio público 012 Comunidad de Madrid en relación a los datos ofrecidos por esta Consejería sobre el primer trimestre de este año.

3.- Ruegos y preguntas.

SUMARIO

	Página
- Se abre la sesión a las 16 horas y 8 minutos.	12307
- Intervienen el Sr. Martínez Abarca y el Sr. Menéndez Medrano comunicando las sustituciones en sus grupos.	12307
— PCOC-2026/2024 RGEF.7401. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Luis García Sánchez, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Consideran que la estrategia de revitalización de municipios rurales de la Comunidad de Madrid 2021-2023 ha cumplido los objetivos previstos en la misma?	12307
- Interviene el Sr. García Sánchez, formulando la pregunta.	12307-12308
- Interviene el señor director general de Reequilibrio Territorial, respondiendo la pregunta.	12308
- Intervienen el Sr. García Sánchez y el señor director general, ampliando información. . .	12308-12311
— PCOC-2837/2024 RGEF.10235. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.ª Alicia Torija López, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: se pregunta sobre la valoración que hacen desde el Gobierno del servicio público 012 Comunidad de Madrid en relación a los datos ofrecidos por esta Consejería sobre el primer trimestre de este año.	12311
- Interviene la Sra. Torija López, formulando la pregunta.	12312
- Interviene el señor director general de Atención al Ciudadano y Transparencia, respondiendo la pregunta.	12313-12314
- Intervienen la Sra. Torija López y el señor director general, ampliando información.	12314-12315

— Ruegos y preguntas.	12315
- No se formulan ruegos ni preguntas.	12315
- Se levanta la sesión a las 16 horas y 33 minutos.	12315

(Se abre la sesión a las 16 horas y 8 minutos).

La Sra. **PRESIDENTA**: Buenas tardes a todos, y mis disculpas, que he cogido un atasco inusual y me he quedado atascadísima; disculpadme estos minutos de retraso. Se abre la sesión. De conformidad con el artículo 64.2 del Reglamento de la Asamblea, se ruega a los portavoces de los grupos parlamentarios que comuniquen las sustituciones que se hayan podido producir.

El Sr. **MARTÍNEZ ABARCA**: Sí, Alicia Torija sustituye a Juan Varela-Portas.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias.

El Sr. **MENÉNDEZ MEDRANO**: Sí, buenas tardes. Andrés Navarro por Ana Millán. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muy bien; muchas gracias. Entonces, pasamos al primer punto del orden del día.

PCOC-2026/2024 RGEF.7401. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa del Sr. D. José Luis García Sánchez, diputado del Grupo Parlamentario Socialista, al Gobierno, con el siguiente objeto: ¿Consideran que la estrategia de revitalización de municipios rurales de la Comunidad de Madrid 2021-2023 ha cumplido los objetivos previstos en la misma?

Ruego al ilustrísimo señor don Javier Carazo Gil, director general de Reequilibrio Territorial, que suba, por favor, a la mesa y ocupe el lugar del compareciente. *(Pausa.)* Director, siendo usted habitual de todos los lunes de comisión, no voy a recordar que tiene cinco minutos para la pregunta. La pregunta es a iniciativa del ilustrísimo señor don José Luis García Sánchez, diputado del Grupo Parlamentario Socialista; cuando quiera, señoría.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: Muchas gracias, señora presidenta, y bienvenido nuevamente al director general a esta comisión, que, lógicamente, no es la primera vez que viene. Sí es verdad que en estas comparecencias en las que ha acudido usted me ha sorprendido su total complacencia por el éxito obtenido con la estrategia para revitalizar el mundo rural -la verdad es que me sorprendió su satisfacción-, y eso me ha obligado a analizar un poco las medidas que contiene la misma, y' son más que elocuentes los incumplimientos que se han producido a lo largo de la gestión de esta estrategia. Yo creo que deberían ser un poco más autocríticos y, de alguna forma, reconocernos que muchas de las medidas que se han planteado son un brindis al sol y que, a pesar de los años transcurridos, parte de esas propuestas ni están ni se las espera.

Cuando usted habla de que va a hacer una nueva estrategia 2024-2034 -diez años nada más-, a lo mejor sería más sencillo prorrogar lo que tienen ahora, que no se ha ejecutado ni van a ejecutarlo, y a lo mejor en este periodo largo que ustedes plantean, de casi tres legislaturas, se podría ver; por eso me gustaría, en esta primera intervención, si puede decir qué carencias aprecia usted en esta estrategia

fallida en parte y que no se justifica solo porque haya existido un pequeño incremento de población en algunos municipios, y por eso me gustaría que entrase en detalles, si puede ser, en qué medidas considera que no se han cumplido y deberían poner en marcha de una vez, así como, para efectuar esa nueva estrategia, si no considera más adecuado prorrogar la actual, al menos en esta legislatura, para ver si pueden completar lo que prometieron y no se ha cumplido. Nada más y muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. Para su contestación y en representación del Gobierno tiene la palabra el ilustrísimo señor don Javier Carazo Gil; cuando quiera.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL** (Carazo Gil): Buenas tardes a todos. Agradecer la pregunta del Grupo Socialista. Saludar también al director general de Atención al Ciudadano, que hoy se estrena aquí, en la comisión.

En esta primera intervención quería decir que, efectivamente, estamos muy orgullosos de esta estrategia que se puso en marcha con dos objetivos: por un lado, poner en el foco al mundo rural y el crecimiento poblacional -que se ha conseguido-, y, por otro lado, en el desarrollo de la misma, que ha sido plenamente satisfactorio porque estamos prácticamente en la totalidad de la resolución de todas las cien medidas de la estrategia que, en cualquier caso, en la siguiente intervención desarrollaré. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, director. En turno de réplica, el señor García Sánchez tiene la palabra.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: Muchas gracias, señora presidenta. La verdad es que pensé que iba a ser un poco más autocrítico, porque me parece muy orgulloso. Y dice también que ha cumplido las cien medidas -antes eran sesenta- y creo que le voy a trasladar algunos incumplimientos para ver si los recuerda, porque parece ser que se le han olvidado a usted.

Por ejemplo, ustedes crearon una comisión de seguimiento para esta estrategia que luego convirtieron en un consejo para revitalizar los municipios -está en la orden de enero de 2020-, y ni siquiera han sido capaces de proponer a la Federación de Municipios que se nombrasen dichos alcaldes para esa comisión o consejo, que me parece que nunca se ha reunido.

Ustedes también pusieron en marcha el empleabús, y creo que ese empleabús ya ha dejado de funcionar, ya no existe y ya no circula por los municipios del territorio para generar empleo. También propusieron la creación de un buzón electrónico de sugerencias y lo siguen esperando. En el año 2010 prometieron 130 viviendas que iban a construir en la Sierra Norte, y en este largo periodo de tiempo - estamos en 2024- han construido 45. Me parece que es la forma de gestionar que tienen ustedes.

Y en una cuestión que plantea y que usted ha reiterado en otras ocasiones, como es la prestación de mejores servicios, de servicios iguales, donde iba cada uno a tener un buen servicio, hay uno que clama al cielo, como es el de la Atención Primaria, donde hemos visto y seguimos viendo desgraciadamente cómo el personal sanitario sigue muchos días... En el centro de salud de Buitrago

falta el médico y todo esto, y sigue siendo una realidad; así que, en vez de ir a más, hemos ido a menos en esto.

También en esa estrategia, por ejemplo, hablaron de la promoción de los talentos deportivos; no sé si han encontrado alguno en la Sierra Norte. También apostaron por desarrollar la titularidad compartida de las explotaciones agrarias, a pesar de que en la ley del año 2016 no han hecho nada, así como la recuperación de los usos tradicionales agrícolas y ganaderos. También hay una estrategia para la educación de personas adultas. Tome nota, porque le hace falta, porque veo que se le ha olvidado.

Hablaron también del nuevo hospital de la sierra Norte, de Lozoyuela; seguimos esperando. Tan solo tenemos los maniqués y la señora Ayuso en la puerta de las elecciones en 2019. ¿Dónde está la residencia de Gargantilla del Lozoya y de Robledillo, que iban a hacerlas también? ¿Y el famoso matadero de Buitrago, que tantas veces se ha tratado en esta Asamblea? Siguen esperando; antes era la rehabilitación y ahora, la construcción de un nuevo matadero. ¿O los incentivos a las empresas del medio rural? ¿Cuántos polígonos industriales han modernizado? Es decir, hay tantas iniciativas y propuestas que no se han desarrollado... ¿O qué líneas de Avalmadrid han concedido para financiar nuevos negocios en el medio rural? ¿O cuántas ayudas han concedido a los nuevos autónomos por importe de 10.000 euros? ¿O cuántas ayudas han concedido para impulsar la economía social por importe de 10.000 euros? Podría seguir enumerando las iniciativas que propusieron en la estrategia de las cien medidas, pero, ciertamente, la realidad es que no han sido capaces de poner muchas de ellas en práctica; no las han puesto en práctica. Nada más. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. En dúplica interviene el ilustrísimo señor director general.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL** (Carazo Gil): Muchas gracias. En primer lugar, centrándonos en la estrategia, sí que le quería decir que, efectivamente, no somos conformistas, y se lo voy a explicar; pero lo que no podemos es negar la realidad de una estrategia exitosa, como le decía, en la ejecución. ¿Por qué? Porque eran cien medidas que se iniciaron de 2018 hasta 2023; 91 de esas 100 han sido ejecutadas y completadas, con un impacto de más de 250 millones de euros, frente a un escaso millón y medio de euros que queda pendiente de ejecutar; por lo tanto, exitosa en la ejecución, pero sobre todo exitosa en el objetivo que se planteó, que era, por un lado, poner en el foco a los municipios rurales... Y en ese momento, donde empezaba a ponerse en el foco la España vaciada, se apostó de manera innovadora por apostar por el crecimiento poblacional. El objetivo ha sido claro. Somos la única comunidad autónoma que crece en los municipios de menos de 20.000 habitantes y que crece por encima de los municipios de más de 20.000 habitantes, pero crecemos además por encima del resto de comunidades autónomas; por tanto, el objetivo que teníamos claro lo hemos cumplido.

Pero sí que le digo que no nos conformamos, porque la Comunidad de Madrid nunca se conforma; por eso, una vez puesto el foco en el mundo rural, en el crecimiento, ya nos olvidamos de la despoblación, que es donde sigue España, y nosotros ya estamos en otra cosa. ¿Y cómo lo estamos

haciendo? Uno, apostando claramente por la coordinación de esas políticas a través de una nueva dirección, que es en la que estoy yo ahora, y, por otro lado, creando nuevas líneas, que son quirúrgicas, para el desarrollo y potenciación del mundo rural no en el sentido de despoblación -que, como le digo, ya no lo tenemos- sino en la reordenación del territorio, y, por otro lado, la creación de crecimiento económico en las zonas donde detectamos que existe menos. Esa es nuestra nueva estrategia, que en la última intervención le plantearé las nuevas medidas que tenemos en mente. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. Para el segundo turno de réplica le informo al señor García Sánchez que le quedan treinta segundos o medio minuto, un poquito más.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: Bueno, un poquito más, ¿no? Después del tiempo que hemos estado esperando...

La Sra. **PRESIDENTA**: Un poquito más.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: La verdad es que exitosa como tal..., yo creo que da para un debate más largo el tema de la despoblación y habrá que traerlo a esta comisión, como es lógico.

Pero usted hablaba también de los servicios que se han instalado y se han montado allí, y no ha hecho ninguna referencia y se le ha olvidado, y ¿sabe usted cuántos servicios nuevos se han montado con esta nueva estrategia a lo largo de todo este tiempo? Tan solo uno, un centro en el municipio de El Vellón, que está poniendo en serias dificultades a un ayuntamiento que tiene serias carencias, y, para colmo, el PP local, de forma tan irresponsable, está alentando la bronca entre los vecinos en lugar de exigir al Gobierno de Ayuso que ponga todos los medios a su alcance para que estos menores puedan estar en centros en condiciones y con recursos. Usted es el señor director de Reequilibrio Territorial; esa es también su obligación, no solo limitarse a efectuar las convocatorias de subvenciones, sino también, de alguna forma, apoyar y que se produzca un equilibrio poblacional...

La Sra. **PRESIDENTA**: Señoría, su tiempo ya ha concluido de sobra.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: ¡Si ya veo que el señor Virgilio está muy nervioso con lo que estoy diciendo!, pero es la realidad. (*Rumores*).

La Sra. **PRESIDENTA**: ¡No, no!, es una cuestión de tiempo. (*Rumores*).

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: ¡No, no!, ¡la lírica no!, es el centro que ha montado la Comunidad de Madrid de forma irresponsable en un municipio que conoce perfectamente el compareciente y que debería rectificar.

La Sra. **PRESIDENTA**: Señoría, ¡es que ya es el medio minuto! Muchas gracias.

El Sr. **GARCÍA SÁNCHEZ**: Nada más y muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Para el segundo turno de réplica, el director general tiene la palabra.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL** (Carazo Gil): ¿Cuánto tiempo...?

La Sra. **PRESIDENTA**: Le queda un minuto y cuarenta segundos.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL** (Carazo Gil): Vale. Pues nada, agradecer su intervención y decirle que lo que yo no puedo es negar la realidad del mismo. Como le digo, es verdad que ha sido exitosa y que estamos ya en otra fase, que es lo que yo le quería decir. No nos resignamos sino todo lo contrario; queremos siempre, dentro de la humildad, ser innovadores, como lo fuimos con esta estrategia, y dar ejemplo para ayudar también al resto de comunidades.

Lo que se busca ahora, como le digo, con esta nueva dirección y con las nuevas medidas quirúrgicas que estamos haciendo en vivienda, en comercio, para el apoyo de los más pequeños, en hostelería, con las nuevas medidas de embellecimiento..., líneas que entendemos identificadas a las necesidades que ahora mismo atacan a los municipios más pequeños. Y, por otro lado, también vamos a buscar los sectores estratégicos donde el PIB es más bajo y actuaremos.

Hay que buscar en esta nueva estrategia el encaje en el futuro, como siempre digo, del equilibrio, de que en todas las zonas exista esa igualdad de servicios, y, por otro lado, el encaje de la distribución poblacional en lo que ya somos y tenemos que seguir siendo, que es la capital del sur de Europa.

Y nuestro futuro y dirección ahora tiene que estar encaminado a saber redistribuir la población. Ya hemos conseguido..., y yo creo que tenemos que estar todos orgullosos de que ya no hablamos de despoblación sino de crecimiento poblacional, y lo que hay que hacer ahora es una ordenada distribución poblacional con una ordenada igualdad de servicios en todos los municipios. Ahí estaremos, y les tiendo la mano para que ustedes también estén con nosotros. Muchísimas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, señor Carazo Gil. A continuación, y para sustanciar la siguiente pregunta, ruego al señor don Ángel San Gregorio Marinas que suba a la mesa y ocupe el lugar del compareciente. *(Pausa)*.

PCOC-2837/2024 RGEP.10235. Pregunta de Respuesta Oral en Comisión, a iniciativa de la Sra. D.^a Alicia Torija López, diputada del Grupo Parlamentario Más Madrid, al Gobierno, con el siguiente objeto: se pregunta sobre la valoración que hacen desde el Gobierno del servicio público 012 Comunidad de Madrid en relación a los datos ofrecidos por esta Consejería sobre el primer trimestre de este año.

Buenas tardes, director. Señora Torija, cuando quiera, puede formular la pregunta.

La Sra. **TORIJA LÓPEZ**: Gracias, presidenta. Bienvenido, señor San Gregorio; me agrada mucho que sea la primera vez que viene y que la pregunta la sustancie Más Madrid porque atender al ciudadano y la transparencia son dos cuestiones realmente vitales en todas las Administraciones.

La pregunta es la valoración que hacen desde el Gobierno del servicio público 012 en relación con los datos ofrecidos por esta consejería sobre el primer trimestre del año. La verdad es que yo registré una pregunta en función de un anuncio -bastante grandilocuente, hay que decir- de enero de 2024, en el que se decía que la Comunidad de Madrid había rebasado por primera vez los ocho millones de consultas en sus servicios de atención al ciudadano; pero, una vez más, no pude preguntar sobre 2023 porque incluía dos legislaturas, así que me he tenido que limitar a preguntar sobre este inicio de 2024, aunque estoy segura de que usted me va a traer los datos de 2023. Estará conmigo en que este titular que le he traído y que es el que dijo el consejero es un titular profundamente capcioso. ¿Qué quiere decir "rebasó el número de consultas"? ¿Descolgó el teléfono?, ¿puso un anuncio?, ¿resolvió un problema? "Atender" es un verbo bastante distinto a "descolgar", a "informar", a "publicitar", tiene más que ver con "contestar", con "dar respuesta", con "cuidar"; así que le pediría que, además de los datos grandilocuentes -que creo que tienen una parte de publicidad y una parte de estadística-, ejerza un poco de autocrítica, señale a dónde no están llegando, qué están haciendo mal, cuáles son esas vías de la transparencia en un asunto tan importante como este.

¿En qué puede mejorar el servicio? Se han anunciado mejoras, como la incorporación de nuevos agentes; a ver si sabemos cuántos son, porque en el pasado mes de marzo nos contestaron que había 200 agentes. Pero es que, buscando otra fuente, es decir, una comparecencia del consejero, encuentro que la plantilla son 435 agentes en los 92 puntos de la geografía regional; a ver si nos aclaramos respecto a esto.

Usted sabe que otro de los problemas que tiene es el tiempo de respuesta. ¿Cómo piensan hacer esto del tiempo de respuesta?

Nos preocupa también la cuestión de los horarios. ¿Cómo se ha decidido que unos canales funcionan 24 horas y otros no funcionan 24 horas? Registramos también una pregunta, que se ha quedado sin respuesta, a propósito de las llamadas atendidas por el 012 A Tu Lado; no sé si es que había algo que ocultar y por eso no han contestado a las preguntas, o luego hemos visto una contestación genérica en vez de mes a mes.

Un último detalle: los anuncios. Han anunciado cosas en 2020 que han vuelto a anunciar en 2022, que han anunciado en 2023, que por fin se han hecho en 2023. Ahora vienen con muchos anuncios, algunos del pasado mes de abril; a mí me gustaría saber cuándo los van a implementar o si tenemos que esperar también tres o cuatro años.

Y, luego, me sorprende que en la memoria de los presupuestos de 2024, a propósito del objetivo a cumplir del multicanal 012, digan que su objetivo es idos millones de consultas! ¡Hombre!, pues, a la vista de los datos de 2023, parece un objetivo bastante escaso. Espero sus respuestas. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias. Tiene la palabra para su contestación en representación del Gobierno el ilustrísimo señor don Ángel San Gregorio Marinas, director general de Atención al Ciudadano y Transparencia; cuando quiera, director.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA** (San Gregorio Marinas): Muchas gracias por la bienvenida. Primero, un saludo a todos los miembros de la comisión. Lo que voy a hacer es intentar dar respuesta a la pregunta que está sustanciada, porque yo creo que viene aquí en relación con los datos ofrecidos por esta consejería sobre el primer trimestre de este año. Para responder a esa pregunta planteada por su señoría, es aconsejable recordar que el servicio 012 de información al ciudadano de la Comunidad de Madrid es un recurso integral que tiene como objetivo informar, orientar y facilitar trámites administrativos a los madrileños. Este servicio está adoptando nuevas tecnologías, como sabe, y optimizando sus procesos para alcanzar una mayor eficiencia y calidad con el objetivo de seguir siendo una Administración ágil, cercana y accesible; cuenta a día de hoy con un equipo formado por 205 personas -lo que es el servicio 012-, y más allá están las oficinas de la red de información y otra serie de servicios que también conforman toda la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, con diversos perfiles profesionales, incluyendo teleoperadores, gestores, supervisores, coordinadores y psicólogos, de los cuales cerca del 50 por ciento tiene algún tipo de discapacidad. Por lo tanto, este recurso público no solo ofrece información de alta calidad, sino que también realiza una importante labor de integración sociolaboral, reconociendo además el talento de la diversidad de su plantilla. Se presta en un horario amplio de atención, de lunes a viernes, desde las 08:00 a las 22:00 horas, y los sábados, domingos y festivos de 10:00 a 20:00 horas.

En el primer trimestre de 2024, el servicio 012 ha gestionado más de 460.000 llamadas en total, lo que demuestra su gran capacidad de respuesta ante la alta demanda. Este volumen también refleja la confianza de los ciudadanos en este servicio para resolver sus dudas y facilitar la gestión de los trámites administrativos.

Desde diciembre de 2022, como señalaba, el servicio 012 de información y atención al ciudadano ha ampliado sus canales de atención más allá de las llamadas telefónicas, incluyendo WhatsApp, chatbot, web app y videollamadas. En particular, estos nuevos canales han realizado cerca de 28.000 consultas ciudadanas en el primer trimestre de 2024. Esta expansión e integración reflejan la apuesta del Gobierno por modernizar y hacer más accesible nuestro servicio, permitiendo a los ciudadanos elegir cuándo, cómo y a través de qué canal desean comunicarse con la Administración.

Además de la ampliación de canales de comunicación, se han implementado servicios de atención especializada disponibles las 24 horas del día -como también comentaba-, que ofrecen una primera atención psicológica, así como información sobre los recursos públicos disponibles. Estas líneas de actuación incluyen el 012 Mujer, dirigido a mujeres que puedan ser víctimas de violencia, así como a sus familiares y allegados; el 012 A Tu Lado, para personas, incluidos sus familiares o allegados, que se encuentran en situación de soledad no deseada, sufren angustia, ansiedad, depresión o acoso o tienen problemas de adicciones, y el 012 Apoyo a la Maternidad, enfocado en mujeres embarazadas y madres. En su conjunto, estos servicios han gestionado más de 9.000 atenciones durante el primer

trimestre de 2024. Esta iniciativa subraya nuestro compromiso sólido con la atención a las personas más vulnerables, garantizando respuestas continuas, rápidas y personalizadas a sus necesidades específicas.

En conclusión, y de acuerdo con la evaluación que me pide, nos complace destacar los resultados positivos obtenidos durante el primer trimestre de 2024 en el funcionamiento del servicio 012 de información y atención al ciudadano. Muchas gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias, director. En turno de réplica tiene la palabra la señora Torija López.

La Sra. **TORIJA LÓPEZ**: Gracias. Es un tema sobre el que yo creo que volveremos. Yo me he tomado la molestia de revisar, por ejemplo, uno de esos canales, Twitter, precisamente en este primer trimestre de 2024. He de decir que su media de respuesta es fascinante, una al mes, y que hay varios meses donde las preguntas que les han formulado los usuarios están ahí, a la vista de todo el mundo, sin contestar.

También querría saber si usted ha utilizado alguna vez la atención telefónica. Yo la he usado este primer trimestre de 2024. Es más, tengo incluso grabaciones en las que se constatan más de diez minutos de espera; cómo con frecuencia las respuestas remiten a una web, remiten a la carpeta ciudadana o te dicen abiertamente que no existe un cruce de datos entre las Administraciones y que no te pueden dar respuesta a lo que estás demandando; es decir, que el margen de mejora es muy grande.

Yo no sé si usted conoce este modelo de teléfono y sabe cuántos usuarios de este modelo de teléfono hay en la Comunidad de Madrid. Es de personas vulnerables también. Son las personas mayores. Creo que las personas mayores..., ustedes, en el mes de abril, han hecho un anuncio de que van a ampliar a las personas mayores y con discapacidad la atención del 012. Esto es una propuesta que nosotros hicimos en la legislatura pasada en dos ocasiones y que ustedes rechazaron; a mí me alegra que hagan el anuncio. Me gustaría tener la certeza de que eso se va a hacer así, porque realmente las personas mayores necesitan canales reales de atención presencial que de una manera sincera funcionen sin cita previa. Usted ha anunciado que se puede acceder a esta información con o sin cita previa, pero usted sabe que esos anuncios no son ciertos, y le aseguro que yo lo he constatado.

Termino ya. Tienen mucho margen de mejora, desde ampliar el horario de atención a ampliar la carta de servicios o cumplir con algunos de los anuncios y, desde luego, atender a todos los ciudadanos y ciudadanas de Madrid. Gracias.

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchas gracias; le aviso que ha concluido todo su tiempo, que ya no le quedaría para el segundo turno de réplica. Tiene la palabra para réplica el director general.

El Sr. **DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA** (San Gregorio Marinas): Gracias. Esta valoración no es solo una apreciación personal, sino que se basa en la evaluación realizada por los propios madrileños usuarios del servicio de información y atención al

ciudadano. En el primer trimestre de 2024, la valoración media otorgada ha superado los 4,5 puntos sobre un total de 5; sin embargo, no nos conformamos con esto. Somos conscientes de que el servicio de información y atención al ciudadano debe seguir avanzando en su proceso de transformación y mejora continua, y nuestro objetivo es garantizar una atención más accesible y personalizada, facilitando así la interacción cotidiana de los ciudadanos con la Administración regional, y los datos y valoraciones obtenidos reflejan nuestro firme compromiso con este propósito y con el bienestar de la ciudadanía a largo plazo.

Y le confirmo que tenemos muchísimos servicios de atención a personas con discapacidad y que esos servicios se van a ir incrementando. Estamos incrementando todos los procedimientos para mejorar las atenciones a todas las personas, y, a día de hoy, cualquier persona, cualquier ciudadano, puede ir a cualquier recurso público de la Comunidad de Madrid de atención al ciudadano sin solicitar ninguna cita, pero también hay cita previa si se quiere organizar, iobviamente!

La Sra. **PRESIDENTA**: Muchísimas gracias, director; ya ha concluido su tiempo. Pues, terminada la segunda de las preguntas, pasamos al punto tres.

———— **RUEGOS Y PREGUNTAS.** ————

¿Algún ruego?, ¿alguna pregunta? (*Pausa.*) Pues se levanta la sesión. Buenas tardes a todos.

(*Se levanta la sesión a las 16 horas y 33 minutos.*)

DIRECCIÓN DE GESTIÓN PARLAMENTARIA

SERVICIO DE PUBLICACIONES

Plaza de la Asamblea de Madrid, 1 - 28018-Madrid

Web: www.asambleamadrid.es

e-mail: publicaciones@asambleamadrid.es



Depósito legal: M. 19.464-1983 - ISSN 2660-8219

Asamblea de Madrid