



Diario de Sesiones del Pleno

17 de noviembre de 2008

Número 332

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el miércoles, 12 de noviembre de 2008

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

Se abre la sesión a las doce horas y treinta y ocho minutos. Página.....	2
– Intervención de la Sra. Presidenta.	

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el 12 de septiembre de 2008. Página.....	2
– Intervención de la Sra. Presidenta.	
– Votación y aprobación del acta.	
Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en dicha Oficina durante el tercer trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas. Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, el Sr. Álvarez Morcillo y la Sra. del Campo Pozas.	
Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas. Página.....	7
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, el Sr. Álvarez Morcillo y la Sra. del Campo Pozas.	
Finaliza la sesión a las trece horas y veintiocho minutos. Página.....	9

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

La Presidenta: Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones convocada para el día de hoy.

Primer punto del orden del día, señor Secretario.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el 12 de septiembre de 2008.

La Presidenta: ¿Alguna cuestión relativa al Acta?

(No se realizan observaciones).

La Presidenta: Bien, pues se da por aprobada y pasamos al segundo punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior celebrada el día 12 de septiembre de 2008, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en dicha Oficina durante el tercer trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien. Pues como siempre empezamos con un primer turno. Tiene la palabra don Fernando Serrano.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Con la venia, señora presidenta. Buenos días a todos.

En primer lugar, como siempre, es un placer venir a esta comisión para contar, como no podía ser de otra manera, a qué me dedico durante el trimestre.

Como es obvio, imagino que habrán recibido el informe trimestral así como las reclamaciones y sugerencias presentadas por los contribuyentes, así como la respuesta que se ha dado a los mismos.

Paso, sin mayor dilación, a analizar aquellas actuaciones que hemos llevado a cabo dentro de la oficina en este tercer trimestre, que tienen que ver con actividades para la difusión y el conocimiento de los derechos y las garantías de los contribuyentes.

Si me permiten un pequeño repaso de qué actividades hemos llevado a cabo, el 4 de julio participamos en un seminario iberoamericano *Derecho Constitucional Tributario*. Abro un pequeño paréntesis. De acuerdo con la petición cursada por el señor Álvarez, este es el primer informe donde se contienen los objetivos que se pretenden con nuestras intervenciones en estas actividades, independientemente de la propia difusión, como he dicho anteriormente, de los derechos, de las

garantías de los contribuyentes y de la propia existencia de la oficina.

Bien, intervención, como decía anteriormente, en el *IV Seminario de Derecho Constitucional Tributario* en Iberoamérica, organizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación de Méjico. Analizamos los distintos niveles territoriales con suficiencia financiera en España, su distribución competencial y su posible aplicación en Méjico.

El 20 de julio fuimos admitidos como miembros del programa regional de cooperación con América Latina, promovido por la Comisión Europea, y liderado por el Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Economía y Hacienda español, denominado *Eurosocial Fiscalidad*.

El 11 de septiembre entregamos los premios del primer concurso de dibujo.

El 18 de septiembre participamos como ponentes en las jornadas *Órganos de Defensa del Contribuyente*, organizadas por el Consejo Regional para la Defensa del Contribuyente de Castilla y León.

El 19 de septiembre participamos como ponentes también, en el *XXIII Seminario Gallego de Estudios Tributarios* hablando de la oposición en la vía de apremio, qué experiencia se tenía sobre el particular en el Ayuntamiento y por los contribuyentes madrileños, así como se analizaron las prácticas que realizan otras administraciones sobre el particular.

El 23 de septiembre llevamos a cabo una sesión formativa para personal que se incorpora a la Oficina de Atención Integral al Contribuyente de la propia Agencia Tributaria.

El 25 de septiembre participamos como ponentes también en Lorca, Murcia, en el marco de la Universidad del Mar, en un curso denominado *La Reforma de las Haciendas Territoriales, la Hacienda Autonómica y Local*, y en particular con una conferencia sobre gestión pública en el ámbito local, —problemas organizativos—

Y también, por último, en este apartado, aprovecho también para indicarles que se editó, se publicó, el IV volumen de la colección *El Defensor del Contribuyente* sobre recaudación ejecutiva y Hacienda Local.

Pasamos a analizar la actividad de resolución de reclamaciones y sugerencias durante el tercer trimestre del año 2008.

En principio hay que decir que ha aumentado ligeramente, un 5%. Quizás antes de analizar en concreto estas reclamaciones y sugerencias sí que me gustaría hacer un par de matizaciones.

En primer lugar, estamos hablando de un incremento del 5%, estamos hablando exactamente de 506 reclamaciones y sugerencias, pero también es importante hablar del volumen de actuaciones que se realizan por parte de la Agencia Tributaria. Hay que decir, y después vamos a ver cómo se conecta esto con el impuesto sobre vehículos de

tracción mecánica, en particular me refiero al preapremio, ¿no? El preapremio en una matrícula de 1.800.000 recibos prácticamente, pues la verdad es que estamos hablando de cifras que hay que verlas digamos con la suficiente distancia. Y al mismo tiempo yo hablo de sugerencias y reclamaciones, estoy haciendo referencia naturalmente al volumen de expedientes que se reciben y que después vamos a ver que no necesariamente corresponden todas a reclamaciones ni naturalmente todas a sugerencias. Después, como es habitual también, haremos esa disociación.

Como decía, este trimestre recibimos 506 sugerencias y reclamaciones, frente a las 482 recibidas en el año 2007. No existen especiales causas por las cuales se haya producido este incremento escaso del 5% si no es, quizás, por un mayor conocimiento de la existencia del Defensor.

Sí que es verdad que si comparamos trimestres, el segundo y el tercero, sí que hemos pasado de 1.000 a 506, con lo que se produce un decremento o una disminución prácticamente del 50%. Esto se debe, como no podía ser de otra manera, a que durante el segundo trimestre está en marcha el periodo voluntario del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, y en el tercer trimestre, como actividad más importante, quizás el preapremio que se produce como consecuencia de la finalización del periodo voluntario y de que los contribuyentes empiezan a recibir providencias de apremio, en su caso, actuaciones dirigidas al cobro de ese impuesto que se puede haber dejado sin pagar.

De los 506 expedientes de sugerencias y reclamaciones presentados, 405 son o corresponden a reclamaciones, seguidos de 83 expedientes que corresponden a peticiones de información. También, como ha sido tradicional, hay que decir que este tipo de expedientes cada vez va adquiriendo una mayor importancia. Estamos hablando prácticamente de entre el 15 y 20% de nuestras actuaciones y tiene la importancia, como es natural, de cumplir con el deber de asistencia e información al contribuyente.

En cuanto a las razones que han llevado a los contribuyentes a interponer esas reclamaciones y sugerencias, son fundamentalmente dos: la primera tiene que ver con la recaudación ejecutiva. Es también, si quieren, natural que sea así después de un periodo voluntario, actuaciones de preapremio, como decía anteriormente, embargos de cuenta corriente, improcedencia de recargos de apremio, intereses de demora, etcétera. Es un procedimiento que, si se puede llamar de alguna manera, es un cajón de sastre donde terminan todas las actuaciones que previamente se han realizado por los distintos departamentos de gestión; me refiero a los departamentos que se encargan de vehículos, de actividades económicas, del impuesto sobre bienes inmuebles, plusvalía, ICIO, etcétera.

La segunda causa es el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, con 128 reclamaciones, que fundamentalmente responden, como no podía ser de otra manera porque es también

repetitivo, a discordancias que se tienen en cuanto a la titularidad del vehículo entre lo que consta en la Jefatura Provincial de Tráfico y lo que consta en las bases de datos municipales: la necesidad o falta de notificación individualizada, aplicación de bonificaciones, etcétera.

En tercer lugar, en cuanto a las reclamaciones y sugerencias en este trimestre han sido cuestiones que tienen que ver con asuntos generales y de organización: teléfonos, colas, etcétera.

Tienen desglosadas en el informe las causas que tienen que ver con el procedimiento de recaudación. Apuntar, como no podía ser de otra manera, que son embargos. También hay un desglose de las causas de reclamaciones y sugerencias en el caso de vehículos que tienen que ser, en este caso, discordancias entre los datos del registro y lo que se tiene en las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a los canales de entrada de esas reclamaciones y sugerencias, también lo tenemos detectado siempre en la plataforma informática sugerencias y reclamaciones, con el 73,66%, y no solamente es porque los contribuyentes usan Internet, sino porque también los registros, las oficinas de atención, los teléfonos de asistencia telefónica a los ciudadanos incorporan en esa aplicación informática todas las reclamaciones y sugerencias que les hacen llegar. Por lo tanto, no es nada nuevo que sea precisamente ese canal el fundamental de entrada de sugerencias y reclamaciones.

En cuanto al tiempo medio de resolución en este trimestre, hemos llegado a 39,17 —perdón por la coma diecisiete— días naturales. Si me permiten una pequeña explicación sobre el particular, tiene que ver con un trimestre de marcado carácter estival, donde se reduce la jornada, se toman las vacaciones y donde se ve acusado el normal actuar de la oficina.

En cuanto al porcentaje de resoluciones favorables a las pretensiones de los contribuyentes, en este tercer trimestre se alcanza la cifra de 45,45%. Hay que decir que en este trimestre se alcanza esa cifra, que es superior a las habidas hasta ahora, por la incidencia que tuvo el pago telemático en la finalización del periodo voluntario del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

Hay que decir que es una incidencia que se produce en el marco de una plataforma informática, se colapsa durante dos días, esos dos días hacen que naturalmente los contribuyentes presenten sus reclamaciones y, como no podía ser de otra manera, en un marco de transparencia y en un marco de equilibrio de las relaciones entre fisco y contribuyente, se les da la razón sin mayor problema. La incidencia que puede tener en ese porcentaje de resoluciones favorables, a su vez, y disculpen por utilizar el mismo término de la incidencia del pago telemático, la hemos cifrado en torno a un 20%; si quitamos ese 20%, estamos hablando más o menos de un 35% de resoluciones favorables al contribuyente, lo que hace que sea

prácticamente uniforme o que se pueda homologar a los porcentajes obtenidos en otros trimestres y años. Y que, también, por completar la información, digamos que se adecua a lo que juzgados de lo contencioso administrativo o tribunales de justicia, en este caso de la comunidad madrileña, vienen alcanzando en los últimos tiempos.

Bien, no tengo nada más que comentar en relación con el informe y quedo a disposición de los portavoces. Si tuvieran alguna duda o sugerencia, siempre es bienvenida. Gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra el portavoz del Grupo Municipal de Izquierda Unida, señor Álvarez.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias, señora presidenta y muchas gracias señor Serrano.

Lo primero que quería hacer hoy, a lo mejor es un espíritu prenavideño, no lo sé, hoy me he levantado de buen humor y quería, lo primero, felicitar la gestión realizada por la Oficina del Defensor del Contribuyente y, también, agradecer el informe presentado, así como la explicación que nos ha facilitado su director.

Yo voy a ser muy breve porque lamentablemente las cosas parece que son un poco reiterativas trimestre tras trimestre. En primer lugar, me gustaría intervenir sobre las actuaciones, agradecer esa pequeña explicación, por lo menos, de cuáles son, ya que a petición nuestra en la última comisión se ha incorporado, esta pequeña explicación de qué es lo que se hace en las diferentes jornadas, congresos, etcétera, a las que se presenta la oficina. Porque observo que hay muchas..., primero que el mes de septiembre es ajetreteado en cuanto a congresos porque prácticamente todas las intervenciones son en septiembre, pero no sé si se enmarca dentro de..., observo que son la mayoría en Latinoamérica o muchas son en Latinoamérica desde hace tiempo, y no sé si se enmarca dentro de la red de ciudades capitales iberoamericanas de la que este municipio forma parte, no sé si se debe a ello o si es casualidad de que se viaja mucho a América Latina.

En segundo lugar, una petición a lo mejor un poco entre paréntesis, es que se nos ha informado de los ganadores del concurso, pero no hemos visto los dibujos, un poco ver los dibujos de los concursantes, por lo menos de los ganadores para que nos hagamos una idea, también.

Vamos ya a lo que es en sí el informe de la Oficina del Defensor del Contribuyente. Efectivamente, tal y como se refleja en el informe, ese incremento del 5% no nos parece grave, siempre hemos pensado que la reclamación es un derecho más que necesario por parte de los ciudadanos, pero sí que nos parece significativo; en el informe, y el señor Serrano lo ha ratificado, puede deberse a un mayor conocimiento por parte de los vecinos y vecinas de Madrid de la existencia de esta oficina y, por lo tanto, un incremento derivado del mayor conocimiento, o por lo menos del mayor conoci-

miento de los derechos de los vecinos y vecinas, de los contribuyentes madrileños. Aun así, entiendo que habrá que hacer un seguimiento a partir de este mes, si esa es la causa que ha visto la oficina como principal para producir este incremento, habrá que hacer el seguimiento para ver si, efectivamente, se debe a esto o se debe a otros motivos fundamentalmente, bueno, pues referidos a la peculiar situación económica en la que nos encontramos.

Sí observamos que la resolución, el tiempo de resolución pese a que ya se nos ha aclarado que se debe y además observando la evolución de los trimestres, siempre el tercer trimestre tiene mayor tiempo de resolución por las causas que ya han sido explicadas, pero aun así, nos parece que hay una acumulación de expedientes que parece que va en aumento y, por lo tanto, esto podría incrementar en trimestres posteriores y, por lo tanto, si va en aumento esta acumulación de expedientes, pues en un retraso en la respuesta de las sugerencias y reclamaciones de los contribuyentes.

Luego, como decía, pues es que los problemas siguen, trimestre tras trimestre se nos refleja prácticamente los mismos problemas salvo lo coyuntural por el cobro de determinados impuestos en cada trimestre. La recaudación ejecutiva trimestre tras trimestre sigue siendo la principal queja de los contribuyentes madrileños. También hemos hablado en otras comisiones de las dudas o de las sugerencias que se hacen o de las reclamaciones en relación a la Jefatura Provincial de Tráfico, yo no sé si hay algún tipo de convenio con la jefatura para explicar o para hacer alguna campaña específica porque es reiterativo, yo creo que ya lo hemos discutido en varias ocasiones.

Sí que me gustaría si tiene el dato aquí, si no tiene el dato aquí pues lo solicitaremos por escrito, las reclamaciones referentes a los vados, hay un número pero también nos gustaría saber el número de matrículas sobre el cual estamos trabajando para saber el número de reclamaciones proporcional con el número de matrículas, bueno, pues que se han pasado a cobro.

Y finalmente, otro de los elementos que también es reiterativo trimestre tras trimestre, son las reclamaciones respecto de las devoluciones, yo no sé si en este trimestre, sobre todo de devoluciones del impuesto de vehículos que es la principal fuente de reclamaciones, no sé si es que el Ayuntamiento de Madrid no tiene dinero para devolver lo que no tenía que haber cobrado o si es que esto se debe a otras causas ajenas al Ayuntamiento y son reclamaciones de otro tipo. Y por mi parte nada más y agradecerle al señor Serrano una vez más su intervención. Gracias.

La Presidenta: Sí, tiene la palabra la portavoz del Grupo Socialista.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Gracias presidenta. Gracias al director del defensor del contribuyente por su información.

A la vista de los datos contenidos en el informe presentado hemos comprobado, como ya se ha dicho, un aumento del 5% sobre las sugerencias y reclamaciones respecto al mismo periodo del año anterior. La subida no es importante, son veinticuatro expedientes más, pero es un dato que demuestra que los ciudadanos y ciudadanas madrileñas siguen quejándose de las actuaciones tributarias de su Ayuntamiento.

Este mismo dato anterior puesto en relación con el incremento de las resoluciones favorables a los contribuyentes, que es nada menos que un 45,45% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, nos indica que la administración tributaria municipal tiene mucho que mejorar en todos los aspectos.

Este último porcentaje de resoluciones favorables a las reclamaciones de los vecinos y vecinas, casi la mitad de las presentadas es el porcentaje más elevado desde la existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

También nos preocupa que junto a las tradicionales sugerencias y reclamaciones formuladas por los impuestos más importantes, el IBI y el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, que juntos acumulan un 35% del conjunto de las sugerencias y reclamaciones, la recaudación ejecutiva siga teniendo un porcentaje alto de un 27,55%, y aún más, que las sugerencias y reclamaciones por asuntos generales y de organización donde se engloban asuntos relacionados con la atención al ciudadano, información facilitada, procedimientos de gestión etcétera, sean cercanos a un 20%.

Respecto al desglose de las reclamaciones por tasas, vemos que la oficina se ha adelantado ya a los acontecimientos al abrir un apartado específico para la próxima tasa de basura, lo que demuestra que se prevé una importante conflictividad sobre la misma.

No queremos acabar sin mencionar nuestra felicitación al personal de la oficina, que se muestra cada vez más diligente ya que vemos que el tiempo de resolución ha disminuido en treinta y nueve días respecto a otros trimestres. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra don Fernando Serrano.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Con la venia, señora presidenta. Agradecerles sus amables palabras, que no son más que un acicate para continuar en la misma línea, seguir trabajando, y todavía con más empeño, si es posible.

Siempre empiezo de la misma manera, pero no es por desviar la atención o una falsa afirmación, sino que yo siempre vengo a la comisión y digo que es para mí un placer venir aquí, porque es un placer, porque cuento un trabajo que me gusta, la verdad es que me encuentro muy a gusto, y la verdad, he de agradecerle también al delegado del Área de Hacienda y Administración Pública que, en su momento, se acordara de mí para semejante

responsabilidad, porque me gusta la autocrítica, me gusta tener en cuenta que uno no puede vivir en una burbuja, tiene que estar en contacto con quienes nos han cedido un mandato para la aplicación, en este caso, del sistema tributario y para mí cada una de esas reclamaciones y sugerencias es una joya, porque lo único que permite es precisamente ir mejorando. Ir mejorando un servicio que tiene que ser, desde mi punto de vista, de calidad, que nos tenemos que ir de alguna manera adaptando a las necesidades del entorno y que el entorno son nuestros contribuyentes y, por lo tanto, a ellos nos debemos y tenemos que ofrecer lo mejor de nosotros mismos para hacerlo lo mejor posible.

En ese marco digamos de reflexión, he de decir que efectivamente se ha incrementado en un 5% el volumen de reclamaciones y sugerencias. Yo decía que probablemente era debido a un mayor conocimiento de la oficina, entre otras causas. Vamos a analizar el porqué, y estamos poniendo en marcha algunas iniciativas para darnos todavía más a conocer.

Lo que sí que estoy detectando es que el contribuyente, en general, es responsable, se queja cuando tiene que quejarse. Si hay un 45,45% de porcentaje, me refiero de resoluciones favorables al contribuyente, no es casualidad, creo que lo he explicado anteriormente, corresponde a esa cuestión, a esa incidencia que hubo en el pago telemático, a mí me parece que no funcionó la plataforma informática en dos días, los latinos somos así, lo dejamos todo para el último día y probablemente se colapsó, pero es evidente que hay que darle la razón al contribuyente en ese caso, por eso se dispara.

También he observado que si quitásemos esas reclamaciones que tienen que ver con la incidencia en el pago telemático, que ha tenido un impacto en torno al 20%, estaríamos hablando de un porcentaje de resoluciones favorables en torno al 35%, cosa que es exactamente igual, decía antes, se homologa más o menos a los trimestres anteriores y también a lo que ocurre en los juzgados de lo contencioso-administrativo y en los tribunales contenciosos de la Comunidad de Madrid o incluso en el Supremo o la Audiencia Nacional.

Estoy respondiendo conjuntamente a las indicaciones o sugerencias que me han realizado. Respecto al incremento del 5%, me gustaría apuntar algo también, no solamente se debe al expediente duro de la reclamación. He venido analizando en los últimos trimestres también el aumento en cuanto a peticiones de información que estamos recibiendo, es decir, cada vez más estamos recibiendo peticiones de información de los contribuyentes que quieren saber, y entendemos que en el conjunto de nuestras actuaciones, corresponde también dar información sobre lo más variado del sistema fiscal; así nos llegan cuestiones desde procedimientos, a tributos, pasando, incluso, por asesoramiento, propiamente.

En cuanto a las actuaciones en el ámbito de América Latina, pues probablemente se deben a

nuestra intervención en Urb-AI, probablemente, quiero pensar que sea así, o a los contactos que se vienen manteniendo con otros defensores del contribuyente de estados latinoamericanos y que han visto en nuestra oficina pues una experiencia piloto que tratan de emular, el caso por ejemplo típico, hace relativamente poco, hace unos días, se ponen en contacto desde Venezuela que quieren tener una idea de cómo funciona la Oficina del Defensor del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, esto no quiere decir que vaya a ir a Venezuela, sino que se le da toda la información y en ocasiones naturalmente viene acompañado de una invitación o no. Reconozco, confieso que no he sido invitado pero que he dado información de cómo funcionamos, cómo se ha creado y lo que me parece más importante, esa conexión con el Pleno del Ayuntamiento donde no solamente existe un control de carácter administrativo sino también un control político de las actuaciones que se realizan.

Los problemas continúan; pues lamentablemente sí, los problemas continúan y ¿por qué continúan los problemas? Desde el punto de vista de la recaudación ejecutiva, tiene su propia razón de ser en la naturaleza del propio procedimiento, es un procedimiento que compele el patrimonio del deudor, es un procedimiento que tiene como última fase el embargo de los bienes del deudor, el embargo del patrimonio, y es tan importante esa incidencia, que da lugar a que el contribuyente pues se queje.

Nosotros también aludimos o queremos hacer referencia a la importancia para nosotros del procedimiento de recaudación ejecutiva y por tanto de que esté ahí en nuestras estadísticas, porque aunque no somos competentes para analizar la problemática de las sanciones o de las multas, sí que analizamos si el procedimiento de recaudación ejecutiva se ha realizado correctamente o no; por lo tanto ahí hay un volumen superior de actuaciones sobre los que tenemos competencia, y por lo tanto también supone un incremento notable de las actuaciones no solamente de la Agencia Tributaria, sino también de la nuestra.

En relación con el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica y esas discordancias que pueden existir en cuanto a la titularidad real del vehículo, hay que decir que la Agencia Tributaria por la información que tengo, ha firmado un convenio con la Dirección General de Tráfico que es de suponer que se produzcan efectos a corto plazo, y uno de esos efectos debe ser también una menor litigiosidad en la aplicación del impuesto.

La tasa por el paso de vehículos. Claro, yo puedo dar información de lo que yo recibo; yo he recibido en este último trimestre 17 reclamaciones por el paso de vehículos. En el mes de noviembre del 2006, si no recuerdo mal, en una comisión similar a esta, sí que se acordó que el Defensor del Contribuyente, digamos en el marco de otras cuestiones, era un órgano eminentemente técnico y que por lo tanto tenía que acogerse al contenido de su decreto, y en ese contenido, en esas funciones del Defensor del Contribuyente no se trataba, no se

contenía digamos la explicación o la justificación política del establecimiento o incremento de una determinada tasa. Siendo así que las reclamaciones al Defensor del Contribuyente no paralizan ni suspenden el procedimiento, yo creo que es natural y es sabido que los contribuyentes prefieren utilizar otras vías, como pueda ser el Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid, para interponer sus reclamaciones en cuanto que la aplicación de la misma puede resultar no acorde a sus derechos como contribuyente madrileño. Yo insisto entonces en la idea, en nuestra oficina se han recibido 17 reclamaciones en concepto del paso de vehículos.

¿Y por qué entonces incorporamos también un apartado que es de basuras? Esto no es una cuestión baladí, me gustaría ser adivino pero lamentablemente no lo soy, la cuestión de tener esa inclusión de basuras tiene que ver porque ya existía con antelación la tasa para grandes generadores de basura y así lo contemplábamos. Es de suponer al mismo tiempo que como esa nueva tasa que está en estos momentos si mi información no falla en exposición pública, pues hay que esperar a que empiece su aplicación y esperar a que los contribuyentes puedan quejarse por la misma, si es que hay alguna queja, claro.

En relación con la devolución de impuestos, la verdad es que esto ha sido un caballo de batalla que como todos ustedes saben hemos defendido su reducción; en las dos últimas memorias hemos realizado una recomendación para la reducción de los plazos de la devolución de tributos en general; me consta que se están realizando esfuerzos para la reducción de esos plazos, y en el caso de un determinado procedimiento y en el caso de un determinado impuesto, pues tengo información donde se ha reducido notablemente. Estos dos ejemplos son, en el caso de recaudación ejecutiva, cuando se produce una retrocesión de lo embargado, es decir, cuando de ha producido el embargo de la cuenta corriente pero todavía no se ha ingresado en las cuentas del Ayuntamiento; son 20 días lo que se tarda en devolver pero efectivamente el contribuyente tiene que detectar que se ha producido eso y ponerse en contacto con el departamento correspondiente, con la Oficina del Defensor del Contribuyente, para poder actuar en ese margen de tiempo, es decir, hay un espacio más o menos de tres semanas para poder realizar esa retrocesión y en 20 días el contribuyente tiene su dinero.

En el caso del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, me consta también que son cuarenta días en relación con la propuesta que realiza el departamento de Devolución. Por lo tanto, después naturalmente lleva el procedimiento típico de control financiero por parte de la Intervención y demás. Es verdad que son dos ejemplos, me gustaría generalizarlo a todo pero yo sé que tenemos dos ejemplos que, digamos, ya sabíamos que funciona bien.

Bien, era todo lo que yo quería explicar, si ha servido para algo, y de nuevo agradecer los comentarios que han realizado. Gracias.

La Presidenta: Seguro que ha servido para mucho. Bien, siguiente punto del orden del día.

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

Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Tiene la palabra don José Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muchas gracias, presidenta. Buenos días a todos. La presente comparecencia tiene por objeto dar cuenta a esta comisión de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos durante el tercer trimestre de 2008, así como de las respuestas dadas a los mismos por parte de la Administración municipal.

Todos ustedes ya tienen tanto el informe correspondiente como la copia literal de todas y cada una de las sugerencias y reclamaciones del periodo mencionado, por lo que mi intervención, y con independencia de las cuestiones que los miembros de la comisión quieran plantear, va a tratar de destacar los aspectos más significativos de lo sucedido en el tercer trimestre.

Durante el tercer trimestre de 2008 han continuado los trabajos encaminados a la mejora continua y divulgación del sistema de sugerencias y reclamaciones, destacando los siguientes aspectos que podemos englobar en tres ámbitos de actuación: desde un punto de vista de lo que es la evaluación del sistema; en segundo lugar, desde un punto de vista informático; y por último, desde lo que es la divulgación interna y externa del sistema de sugerencias y reclamaciones.

Desde lo que es la perspectiva de la evaluación del sistema, se han acometido los trabajos preparatorios para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que han utilizado el servicio de sugerencias y reclamaciones en el marco del modelo SERVQUAL, es decir, expectativas de los ciudadanos frente a satisfacción con el servicio recibido. Igualmente, se han acometido los trabajos preparatorios para la evaluación del servicio a través de la técnica del cliente misterioso, a través de treinta entradas simuladas en todos los canales de Línea Madrid.

En segundo lugar, desde el punto de vista informático, se ha producido la incorporación de diversas mejoras a la aplicación informática durante este trimestre e igualmente se ha trabajado en el análisis de requisitos para la implantación futura de lo que ha de ser la nueva aplicación de sugerencias y reclamaciones.

Y por último, desde el punto de vista de la divulgación interna y externa, se ha producido una distribución masiva de carteles informativos sobre sugerencias y reclamaciones para informar a los usuarios de manera explícita de sus derechos para reclamar tanto en centros deportivos como culturales y, por último, se han realizado, se han continuado realizando las acciones formativas dentro del personal del Ayuntamiento.

Por lo que respecta a los datos y para poder elaborar este informe con los del tercer trimestre del año, ha sido preciso efectuar el cierre con fecha de 14 de octubre. Con respecto a los datos concretos, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el tercer trimestre ha sido inferior al segundo trimestre en un 6,2%. Así, durante este tercer trimestre, la entrada neta ha sido de 5.720 sugerencias y reclamaciones que contenían a su vez 6.422 firmas, mientras que en el segundo trimestre de 2008 se recibieron 6.097, conteniendo un total de 8.887 firmas.

En cuanto a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones recibidas, a fecha de la realización del informe, del total de 5.720 recibidas, la situación era la siguiente: habían sido contestadas por las unidades gestoras 3.397; 1.671 se encontraban en tramitación; restaba pendiente de tramitación un total de 630 y no fueron admitidas por las unidades gestoras un total de 22.

A fecha de 10 de noviembre, la situación es la siguiente: contestadas son 4.287; en tramitación, 1.109; pendientes 300, y no admitidas, 24. Es decir, entre las contestadas y en tramitación llegamos al 94,34% de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

En cuanto a los canales de entrada, el canal de Internet ha sido el mayoritariamente utilizado por los ciudadanos, información que por primera vez se ha incluido a petición de esta comisión en el informe correspondiente al tercer trimestre, con un total de 3.582 entradas. Es decir, el 62,63%, seguido del canal de atención telefónica, con 1.220 entradas, es decir, el 21,32% y siguiendo, por fin, tanto las introducidas a través de las oficinas de registro, de las diversas áreas y organismos autónomos, como las introducidas a través de las oficinas de atención al ciudadano.

Y bien, como siempre quedo a su disposición para cualquier otra cuestión que deseen plantear o bien ampliar información, en relación con el informe presentado. Y nada más, muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tienen la palabra, don Daniel Álvarez.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias, señora presidenta. Muchas gracias también al señor Nuño por la presentación del informe y también agradecer en el mismo clima anterior, agradecer no solo a la dirección general sino en especial a los trabajadores y trabajadoras de Línea Madrid, del 010 y demás personal a cargo de este sistema de sugerencias y reclamaciones, el trabajo realizado para facilitar el derecho de los madrileños

a producir sus reclamaciones o también las sugerencias.

En primer lugar, dentro del informe, dentro del enfoque del informe, también reiteramos, trimestre tras trimestre, un número significativo de reclamaciones o de sugerencias que son dadas de baja del sistema por deberse a reclamaciones de otras Administraciones. Ya hemos discutido sobre este tema en otras comisiones y lo único que me gustaría saber es si tienen un desglose o si hay un desglose de estas reclamaciones por Administraciones, para saber también un poco las Administraciones que trabajan, que están en la ciudad de Madrid, qué nivel de incidencia tienen, pues los madrileños lógicamente acuden a reclamar a donde saben que pueden reclamar, aunque luego se dé de baja del sistema, ¿no?

También una pequeña petición, ya lo hicimos en otras comisiones, pero como no se recoge, pues lo volvemos a solicitar. Como es lógico se dan de baja del sistema aquellas reclamaciones, bueno, más que reclamaciones deben de ser más bien una sarta de insultos, tal y como lo recoge el informe, pero siguen manteniéndose entendemos, puesto que no han sido dadas de baja del sistema, todas aquellas sugerencias o reclamaciones —no sé muy bien qué sería esto— especialmente exultantes hacia la labor del Gobierno y hacia sus cabezas más visibles. Yo creo que en otras comisiones ya habíamos leído unas pocas reclamaciones que nos parecía, hombre, que no había lugar a que eso se contabilizara como reclamación en sí y que por oposición a las insultantes, parece lógico que se dieran también de baja del sistema.

También continuando con mi intervención anterior, respecto a la Oficina del Defensor del Contribuyente, pues los males o las cuestiones principales que recoge este informe pues son las mismas o casi las mismas trimestre tras trimestre. Las principales reclamaciones de los madrileños se concentran en las principales áreas, digamos lo más cotidiano de los madrileños, y sí que nos gustaría hacer hincapié en que, curiosamente, estas reclamaciones inciden sobre servicios privatizados por este Ayuntamiento. Yo no sé si esto hará reflexionar en algún momento o no, pero curiosamente son principalmente los servicios privatizados los que recogen el mayor número de reclamaciones por parte de los madrileños.

También nos gustaría hacer hincapié en una cosa que es significativa o que es llamativa, el número de reclamaciones que se producen en los distritos pues es importante, es de las mayores por Áreas de Gobierno, en lo relativo a los distritos es de las mayores y, curiosamente, los distritos son los que menos competencias tienen. Entonces también habría que hacer un llamamiento, no sé si a esta Área de Gobierno, si a los distritos, qué es lo que está ocurriendo, por qué en los distritos que prácticamente no tienen competencias municipales es donde se produce un elevado número, no el mayor porque sigue siendo Medio Ambiente, pero sí un elevado número de reclamaciones, además sí es la principal reclamación en número de firmas, es

decir, en número de ciudadanos, de vecinos y vecinas de Madrid que reclaman o que sugieren.

También, y por oposición a lo que curiosamente pasaba en materia tributaria, trimestre tras trimestre vemos un descenso de las sugerencias y reclamaciones de los vecinos y vecinas de Madrid. Ya lo hemos hablado en otras comisiones y como continúan los males, pues hacer hincapié en ello, por qué se reduce trimestre tras trimestre el número de reclamaciones, si hay alguna incidencia en lo que respecta a Línea Madrid o en lo que respecta al 010 o la aplicación informática directamente que se puede realizar.

Ha explicado el señor Nuño —no sé si le he entendido mal— que se está estudiando un cambio de la aplicación informática, no sé si nos puede ampliar un poco más la información de cuáles son las causas de este cambio, cuándo se va a producir este cambio de la aplicación y cómo va a afectar fundamentalmente a todo el sistema de sugerencias y reclamaciones.

Y ya, finalmente, tampoco.... No soy supersticioso y no me preocupa mucho, pero yo lo de las cifras me lo haría ver, porque antes de la limpia correspondiente, de la eliminación de las bajas correspondientes en las sugerencias y reclamaciones, yo insisto que no soy supersticioso y no me preocupa, pero hay 6.660, quítenle el 0, y ahora que estamos en un periodo que puede venir el advenimiento, yo me lo haría ver. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra la portavoz del Grupo Socialista.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Gracias presidenta. Gracias señor Nuño por su información.

Nosotros poco que resaltar sobre este informe, salvo que siguen descendiendo las sugerencias y reclamaciones presentadas y que este porcentaje de descenso es de un 13,4% y nos parece un poco acusado.

Esta reducción continúa en las sugerencias y reclamaciones, puede ser más indicativo que los vecinos y vecinas están renunciando a formular sus sugerencias y reclamaciones, que no se encuentran respuestas satisfactorias sobre los servicios municipales y al hecho de que estos servicios cuentan con una mayor aceptación y satisfacción por los ciudadanos.

Por otro lado, tal y como se presentan los datos, con un mero informe estadístico sin que exista una valoración del contenido de las sugerencias y reclamaciones, en el sentido de que no se nos dice sobre qué asuntos, más en concreto, versan estas sugerencias y reclamaciones.

En este sentido, convendría hacer una propuesta para que este informe sea más completo, recogiendo datos sobre aquellos asuntos que son objeto de mayor número de sugerencias y reclamaciones por los vecinos y vecinas. No obstante, vamos a esperar los datos del informe

anual de 2008 y a los informes de las empresas municipales. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Si desea intervenir nuevamente, tiene la palabra.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Sí, muchas gracias. En primer lugar, muchas gracias al señor Álvarez por la felicitación al personal del servicio correspondiente, felicitación que transmitiré personalmente.

En relación a las cuestiones que se han planteado en la comisión, se han planteado una serie de cuestiones que voy a dar contestación a ellas.

Por lo que hace referencia a las bajas que se realizan o que contabilizamos como bajas porque van dirigidas a otras administraciones, se da la cifra global pero, evidentemente, sí se puede dar discriminando a qué administración o a qué otro organismo van dirigidas y no hay inconveniente en el próximo informe introducir esta información desglosada.

En relación con los insultos y felicitaciones, yo creo que queda claro que los insultos hay que quitarlos del sistema porque no tienen ninguna razón de ser.

En relación a las felicitaciones, nosotros nos ocupamos básicamente de las que van dirigidas a los empleados y que son bastantes. Entonces, lo que hacemos es trasladárselas, se las trasladamos personalmente a los empleados para que sepan que en su quehacer diario, bueno, pues hay un ciudadano que está a favor de ellos. O sea que no hay ninguna cuestión negativa en este sentido.

En cuanto a que las principales reclamaciones son relativas a servicios privatizados, bueno, en relación a este punto, evidentemente, lo que sí es cierto es que las principales reclamaciones versan sobre los servicios que el Ayuntamiento presta de forma mayoritaria dentro de lo que es la vía urbana y, evidentemente, hay servicios que son prestados por empresas contratadas al efecto pero en otros casos no. O sea, en la Dirección General de Movilidad, lógicamente estamos hablando de cuestiones de movilidad en la ciudad, en la que hay servicios que se prestan directamente, y en otros en los que se prestan de una forma directa también por el Ayuntamiento, o en todo caso con colaboración tanto de empresas como por el Ayuntamiento.

Por lo que hace referencia a los distritos, evidentemente es un número importante, y en el contexto de los veintiuno, es un número importante, pero individualizadamente no son muchas, entran dentro de lo que son el número normal de sugerencias o reclamaciones por organismo.

En cuanto al descenso de las sugerencias y reclamaciones, hay que entender que estamos en fase de informes trimestrales, necesitamos

lógicamente conocer cuál es el resultado final en relación al año completo. Lo que sí es cierto es que cada vez se da más información. He aportado en esta intervención, al principio, que hemos explicitado en los centros culturales y en los centros deportivos, la posibilidad que tienen los ciudadanos para interponer sugerencias o reclamaciones de los servicios que reciben. Es decir que, en ese sentido, nosotros seguimos en la línea de facilitar por todos los medios el que los ciudadanos puedan acceder al sistema, pero no lo hacemos porque sí, es que lo hacemos porque creemos que es una de las fortalezas del sistema de sugerencias y reclamaciones, el que sea un instrumento de mejora continua, tanto para identificación de áreas de mejora como para que el personal se involucre, como para conocer qué piensa el ciudadano de lo que hacemos, y lógicamente, con otros elementos de juicio y otras informaciones que percibimos, ir adecuando el servicio a las verdaderas necesidades de los ciudadanos.

En relación al cambio de aplicación, estaríamos dentro de lo que es el ciclo de vida normal de una aplicación informática. Desde el año 2005, en el que se puso en marcha el servicio de sugerencias y reclamaciones, como ya he comentado en alguna ocasión, se puso en marcha en un tiempo record. Ponerlo en tiempo record implicó utilizar un soporte tecnológico mediatizado y condicionado por esa rapidez, lo que nos obliga a que trimestralmente vayamos introduciendo pequeñas mejoras del sistema, de las que damos cuenta en esta comisión y, evidentemente, estaremos ya en fase, posiblemente, no me atrevo a establecer ahora mismo una fecha exacta, pero parece lógico que para el año que viene podamos pensar en una nueva aplicación que nos dé solución a todas las cuestiones relativas a la gestión y que se detectan en relación con las sugerencias y reclamaciones.

Por último, en cuanto a la información que decía la señora del Campo, la mayor o menor información, lógicamente, yo creo que para conocer mejor las materias, habrá que esperar al informe anual que nos dará una visión global tanto de lo que el Ayuntamiento y organismos autónomos hacen, como de lo que las empresas municipales llevan adelante.

Y nada más. Muchas gracias.

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

* * * * *

La Presidenta: Muchas gracias. Pues sin más asuntos que tratar se levanta la sesión.

(Finaliza la sesión a las trece horas y veintiocho minutos).