



Diario de Sesiones del Pleno

17 de septiembre de 2008

Número 312

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el viernes, 12 de septiembre de 2008

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

Se abre la sesión a las doce horas y treinta y seis minutos. Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta y el Sr. Secretario.	

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 7 de mayo 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 segundo 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 segundo trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas. Página.....	6
– 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 veintidós minutos. Página.....	9

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

La Presidenta: Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. Antes de nada espero que hayan pasado todos unos buenos días de descanso y, sin más, pasamos al primer punto del orden del día. Tiene la palabra el señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta, buenos días a todos los miembros de la comisión.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 7 de mayo de 2008.

La Presidenta: ¿Alguna cuestión al acta?

(No se formulan observaciones).

Muy bien, pues queda aprobada. Pasamos al siguiente punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior celebrada el día 7 de mayo 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 segundo trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien. Tiene la palabra el director de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Con la venia, señora presidenta. Como ya viene siendo tópico, para mí sigue siendo un placer venir y participar en esta comisión de manera activa para informar sobre las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información que han presentado los contribuyentes ante la Oficina del Defensor del Contribuyente y las contestaciones que han sido dadas.

La organización de mi intervención va a ser también la habitual. Voy a hacer un pequeño análisis de aquellas actuaciones de carácter proactivo para pasar a ver cómo han ido las reclamaciones y quejas durante el segundo trimestre del año 2008, para terminar tratando el tema de las resoluciones favorables a los contribuyentes, tiempo en la resolución, etcétera.

Ustedes habrán tenido ya ocasión de ver la documentación que se les envió con los cd-rom, donde se incluyen todas la reclamaciones recibidas durante el trimestre, así como las contestaciones y paso sin mayor dilación a ver esas actuaciones, como decía antes de carácter proactivo, que se han realizado desde la Oficina.

Como también saben ustedes, en esas actividades de carácter proactivo tratamos de intervenir en el mayor volumen de foros, para un poco ir publicitando la labor que se realiza por parte de la Oficina del Defensor del Contribuyente. En esa línea hemos participado como ponentes en distintas fechas: 14 de abril, 22 de abril en el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local, que como también saben va dirigida a la formación de los funcionarios del Ayuntamiento de Madrid. Fuimos invitados a participar en el X Aniversario del Centre of Tax Documentation and Studies de Lodz, en Polonia; dimos allí una conferencia sobre el papel de los defensores del contribuyente en la protección fiscal. Acudimos también a la Casa de América, donde participamos como, digamos, representantes de las oficinas de los defensores del contribuyente español sobre las funciones que realizamos en particular. Organizamos también la IV Jornada del Defensor del Contribuyente el pasado 11 de junio, sobre externalización de servicios tributarios, donde intervinieron expertos universitarios, abogados, representantes de distintos sindicatos, de CEIM, gestores administrativos, etcétera.

Paso en estos momentos a ver cuáles son las estadísticas de este segundo trimestre.

En este segundo trimestre se han recibido mil expedientes sobre reclamaciones y sugerencias de carácter tributario. Ha habido un ligero incremento en relación con el mismo trimestre del año 2007, un 18% exactamente. Me tengo que adelantar ya a la causa: fundamentalmente se dirime porque hubo algunos problemas en el pago telemático del impuesto de vehículos de tracción mecánica durante esos días 31, 1 y 2; eso hace que se incrementase el volumen de reclamaciones en particular. Si comparamos ahora el número de expedientes recibidos en relación con el primer trimestre de este ejercicio, se ha pasado de 618.000 con un incremento del 61%, por otro lado normal si se comparan también entre distintos años debido a que en el primer trimestre no coincide con ningún periodo voluntario de ningún tributo y, por tanto, la incidencia también en tema de reclamaciones y sugerencias pues es menor.

La primera causa de esas sugerencias y reclamaciones presentadas por los contribuyentes madrileños tiene que ver con el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, cosa que también no llama especialmente la atención porque coincide ese segundo trimestre con el periodo voluntario de pago del citado impuesto.

Las causas son también las tradicionales en relación con un impuesto de gestión compartida, es decir, discordancias de titularidades, problemas de notificación, aplicación en algunos casos de bonificaciones, tipos de gravamen, etcétera.

En segundo lugar, la segunda causa es la recaudación ejecutiva, y si me permiten un pequeño juicio de valor, también absolutamente normal. El procedimiento de recaudación ejecutiva es el vagón donde terminan yendo aquellos que no han pagado en periodo voluntario de cualquier tributo y, por

tanto, es normal que sea una causa importante de reclamación y sugerencia, sobre todo teniendo en cuenta la incidencia que tiene sobre el patrimonio deudor.

La tercera causa son asuntos generales y de organización; también adelanto que es absolutamente normal dada la incidencia que tuvo el pago telemático en los últimos días, y de ahí que tengamos 274 reclamaciones y sugerencias.

En relación con el tipo de expediente, naturalmente, como no podía ser de otra manera, son las reclamaciones o quejas; las que más recibimos: 780, 193 peticiones de información, y, por poner también una información adicional, 7 quejas del Defensor del Pueblo.

En relación con el desglose, las dos causas fundamentales de reclamaciones recibidas en la Oficina... El impuesto sobre vehículos de tracción mecánica la tienen desglosada de acuerdo con las peticiones que se me hicieron llegar en la última comparecencia, y ahí tienen el desglose. Como ven, la causa fundamental es la práctica de embargos, 168, seguida de las notificaciones; a veces no se informa a la Agencia Tributaria del cambio de domicilio y entonces se siguen realizando notificaciones a domicilios previos, sabiendo que hay una obligación de carácter legal recogida en la Ley General Tributaria y, lamentablemente, hay contribuyentes que no terminan de realizarlo. Por último, por terminar con esta causa, 54 que tienen que ver con domiciliaciones por este impuesto.

En relación con el procedimiento de recaudación, al que antes hacía alusión en cuanto a la segunda causa, son 333, entendiéndolo por procedimiento de recaudación el conjunto de actuaciones, tanto en periodo voluntario como en periodo ejecutivo. Y como no podía ser de otra manera, insisto, son las quejas a la práctica de embargos lo que resulta más conflictivo. Cincuenta y ocho quejas tienen que ver con la providencia de apremios, su notificación, y cincuenta y cuatro en relación con las domiciliaciones con carácter general. El canal de entrada de esas reclamaciones y sugerencias sin duda alguna la más importante es sugerencias y reclamaciones, la plataforma; eso no quiere decir que los contribuyentes tengan que utilizar Internet para poderse quejar, felicitar o sugerir, sino que, como bien saben, es la plataforma que con carácter general se utiliza para la presentación de esas reclamaciones, tanto por llamadas telefónicas al teléfono de información municipal como aquellos otros que prefieren utilizar Internet o la plataforma informática SyR (Sugerencias y Reclamaciones).

El tiempo medio de resolución en ese trimestre ha sido de 28 días y medio, nos vamos por tanto adaptando a nuestro objetivo que es responder en menos de 35 días, y se puede observar ya la incidencia de incorporación de los nuevos miembros a la Oficina porque si comparamos el segundo trimestre del año 2007 con el actual, hemos pasado de 41,9 días a 28,5. Esperamos seguir en esta misma tendencia en los próximos trimestres.

Para terminar, el 36,13% de las resoluciones han sido favorables a los contribuyentes. Naturalmente, este porcentaje se ha visto de alguna manera influenciado por aquella falta de funcionamiento o un funcionamiento anormal del pago telemático del impuesto de vehículos de tracción mecánica.

Hasta aquí mi intervención. Quedo a disposición de aquellas preguntas, sugerencias o quejas que pudieran realizar los representantes de los grupos políticos. Gracias.

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

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias, señora presidenta, y muchas gracias al señor Serrano por la exposición y el informe que nos ha presentado.

Efectivamente, es un informe habitual, es un informe en el que se nos desglosan los datos habituales, y a nosotros nos parece que, como es habitual, se ponen de manifiesto algunas carencias, déficit o algunas situaciones que usted ha calificado de normales y que a nosotros nos siguen pareciendo preocupantes.

En primer lugar y para seguir el hilo de su intervención, nos gustaría realizar una pequeña petición si es posible, y sería, quizá, ese relato de actividad que nos ha manifestado al principio, esa pequeña actividad que ha hecho la Oficina en este trimestre, incluso para sucesivos, por supuesto, trimestres, quizá acompañado de un pequeño informe de las conclusiones de las jornadas en las que se ha participado, algún tipo de valoración al respecto, pues para que tengamos un conocimiento también los grupos de la Oposición de la actividad útil de esta Oficina y de los cursos o jornadas, conferencias, etcétera, en donde se participa.

De las sugerencias y reclamaciones, más bien reclamaciones en este caso, relativas a las cuestiones tributarias, yo creo que se deduce que hay aún una falta de información, no sé si importante o no, pero hay una falta de información al ciudadano en cuanto a cuestiones tributarias. Observando o leyendo las principales reclamaciones o algunas de las reclamaciones de los contribuyentes, pues parece que o hay desinformación o no terminan de quedar claras determinadas cuestiones, sobre todo en cuanto a los valores catastrales; relativo al IBI hay bastantes reclamaciones al respecto, o sea, que no parece que los ciudadanos tengan muy claro cuáles son las tasas, cuáles son los precios de referencia o cuáles son los gravámenes que corresponden a cada impuesto. Nosotros hemos observado unas reclamaciones importantes, un número importante en cuanto a IBI y en cuanto también —incluso lo decía el propio señor Serrano—, en cuanto al impuesto de vehículos de tracción de mecánica, ¿no? Por lo tanto, no sé si es necesario ampliar la información, si ampliar las campañas o si hacer otras campañas que permitan el mayor

conocimiento de cuestiones elementales, porque saber sobre qué tipo me van a gravar la casa, pues parece una cuestión elemental; que los ciudadanos pues tengan ese conocimiento, ¿no? También hay bastantes referencias en las reclamaciones de los ciudadanos en cuanto a bonificaciones y a exenciones. Pues también, quizá aclarar o hacer alguna campaña al respecto, ¿no?

Luego, lo único, que ha considerado el señor Serrano como normal, que es normal pero que no debería ser normal y nosotros creemos ya que esto es una enfermedad endémica de este Ayuntamiento, que es la recaudación ejecutiva. Siguen apareciendo numerosas reclamaciones al respecto en general, es decir a todos los impuestos y tasas etcétera; es decir, quizá el informe se centra más en la cuestión del impuesto de vehículos porque es el que se ha liquidado este trimestre, pero en el siguiente continuaremos, y en el siguiente... Es decir, es una cuestión habitual, por tanto parece que esto es algo endémico, y si lo estamos detectando trimestre tras trimestre en todos los informes anuales, etcétera, parece que deberíamos poner algún mecanismo para impedir estas reclamaciones, porque significaría que está funcionando mejor este apartado del Ayuntamiento, incluso luego veremos en la intervención del señor Nuño como, efectivamente, la demanda de los ciudadanos de más personal, es también habitual. En este caso a veces se confunden las reclamaciones en uno y en otro; piden incluso también más personal para la recaudación ejecutiva. Por lo tanto parece que es algo que deberíamos solucionar con la mayor celeridad posible, porque es una queja habitual y normal. Pues debería de no ser normal y solucionar los problemas que han sido ya detectados. Nada más y muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra la portavoz del Grupo Socialista, doña María Dolores del Campo.

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

Este nuevo informe trimestral pone de manifiesto que la tendencia de incremento de sugerencias y reclamaciones que se viene apreciando desde el año 2005 se mantiene en este segundo trimestre del 2008. Son cada vez más los madrileños y madrileñas que reclaman frente a las actuaciones en materia tributaria del Ayuntamiento.

Respecto del mismo trimestre de 2007, las sugerencias y reclamaciones han aumentado en un 18,3%. Respecto del primer trimestre del 2008 este aumento ha sido de un 61,8%. Este último porcentaje es preocupante, ya que lejos de señalar el informe del Defensor del Contribuyente sobre la incidencia de los periodos de recaudación de tributos en el año de 2007, esta variación entre trimestres fue solo de un 15%. Esta subida de sugerencias y reclamaciones es lógico que repercuta en otros indicadores, como es en el aumento de expedientes pendientes de resolver al

final del trimestre, pasando de 191 en el 2007 a 370 en el 2008.

En cuanto al reparto de estas sugerencias y reclamaciones por tributos, sigue siendo el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, como ha comentado el compañero de Izquierda Unida, el que acumula más sugerencias y reclamaciones, manteniendo por encima de un 30%. También sigue existiendo un alto porcentaje de reclamaciones y sugerencias, incluso se incrementa en un 2% respecto al 2007; las representadas en materia de recaudación ejecutiva, en un 20,82%; las relativas a asuntos generales y organización, en un 20,44%, pasando de 206 del segundo trimestre de 2007, a las 274 de 2008, que no tiene ningún componente estacional. También, en la línea que lo hemos visto en anteriores informes, se mantienen porcentajes de reclamaciones y sugerencias favorables a las prestaciones de los contribuyentes, un 29% en 2004, un 30% en 2005, un 35% en 2006, un 38% en el segundo trimestre de 2007 y ahora en este segundo trimestre un 36%. En resumen, el informe del Defensor del Contribuyente viene a poner de manifiesto que la recaudación tributaria municipal debe mejorar sustancialmente.

Y ya para finalizar, queríamos que nos informara, si puede ser, y nos desglosara por distritos las reclamaciones y sugerencias que han entrado durante este periodo, y si puede ser hasta el 30 de junio, sobre la tasa de paso de vehículos. Muchas gracias.

La Presidenta: Tiene la palabra nuevamente don Fernando Serrano para dar contestación a las cuestiones planteadas.

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

En primer lugar, quiero agradecer las intervenciones del señor Morcillo y de la señora Del Campo. Naturalmente, para mí son importantes en el sentido de que cada vez más, con estos informes de carácter habitual y tradicional, entre todos vamos acercándonos a lo que sería nuestro ideal.

Por ir respondiendo a las cuestiones que me ha planteado el señor Morcillo.

En relación con la petición sobre las conclusiones a las que se llegan en las distintas actividades en las que participamos, cuente con ello. Mi compromiso es que a partir de ahora en esas actuaciones habrá una pequeña conclusión del volumen de participantes, a qué conclusiones se han llegado, qué objetivos desde el punto de vista de la Oficina se han obtenido.

En relación con las sugerencias y reclamaciones tributarias y la falta de información pública. Nosotros estamos hablando de tributos. El tributo es necesario que se contenga en una ley, lo dice nuestra propia Constitución: «toda prestación patrimonial de carácter público tiene que estar prevista en una ley», o sea la máxima expresión de la soberanía popular. Esto qué quiere decir. Que ni

el señor delegado de Hacienda y Administración Pública ni la señora gerente de la Agencia Tributaria tienen que ver con el establecimiento de los tributos. Pueden de alguna manera incidir en aquello en lo que la Ley de Haciendas Locales les permite. Toda esa información de carácter tributario que incide, como le he dicho anteriormente, de manera tan importante en el patrimonio de los centros contribuyentes, tiene que estar establecido en una ley. Si acudimos a la doctrina clásica del Derecho, alguien decía: «la ignorancia de las leyes no excluye de su cumplimiento». Pero a pesar de todo ello, a mí me consta que desde la Agencia Tributaria se han hecho campañas intensivas de información cuando llegan los periodos voluntarios. Nuestro papel como Oficina del Defensor al Contribuyente entiendo que no debe ser la de realizar campañas intensivas informando sobre las bonificaciones, exenciones y la obligación de pago, aunque lo hagamos; es decir, a los contribuyentes que se ponen en contacto con nosotros les pedimos permiso para obtener y utilizar sus correos electrónicos para poderlos dirigir durante el periodo voluntario y avisarles que hay una serie de bonificaciones, de exenciones, aparte de la obligación de pago naturalmente, y que si concurren en esas circunstancias tienen hasta el 31 de diciembre o hasta la fecha que sea para solicitar esas bonificaciones y exenciones. Nuestro papel va un poco más en la línea de fomentar la conciencia fiscal, fomentar el pago, la información naturalmente, crear un ambiente de confianza mutua entre Administración y contribuyente —entonces contesto algo que la señora del Campo ha planteado—.

Ir cambiando la idea de una recaudación ejecutiva potente, poderosa, que embarga las cuentas de los ciudadanos prácticamente de una manera un poco agresiva, si se quiere, a ir tratando de una Administración un poco más, digamos, del trato, del dialogo, de saber que hay un sistema fiscal que hay que cumplirlo, aunque lamentablemente venimos de una historia que no nos favorece. Históricamente..., yo tenía un profesor en la Facultad de Derecho que decía que Madrid era un paraíso fiscal, a mí me llamaba la atención poderosamente, es un paraíso fiscal. Pero es que además ese profesor lo explicaba y decía: «Aquí paga el que quiere porque el que no quiere, incluso no paga». Esa tendencia se ha cambiado y se ha modificado en los últimos años. Se ha modificado, ¿por qué?, porque los embargos están generalizados lamentablemente. Estamos, poco a poco, consiguiendo un pago, digamos, si se quiere un poco más asimilado, un pago pues porque hay que pagar, porque dependemos de una comunidad y porque hay unos gastos públicos que hay que sostener.

Ayer dábamos los premios del concurso de dibujo a los niños, y entonces los profesores de algunos colegios insistían en que se han podido conseguir esos dibujos porque muchas veces los padres explicaban a los niños por qué había que pagar esos impuestos y cuáles eran un poco las justificaciones. Esto es lo mismo, es decir, más dialogo, probablemente el sistema fiscal sea más

aceptado y probablemente haya una menor incidencia de la recaudación ejecutiva. Lo que ocurre —insisto en la idea— es que históricamente no nos ayuda en absoluto el hecho de que había una imagen de Madrid, paraíso fiscal, «aquí no se paga y no pasa nada porque no te van a embargar nunca»; eso es lamentablemente lo que existía. Por eso, ese aumento de la recaudación ejecutiva y ese aumento de las quejas es probablemente porque hay unas actuaciones por parte de la Subdirección General de Recaudación importantes para que la gente pague; y no solamente se trata de las multas, que pague también tributos, que es a lo que nosotros nos dedicamos.

Bien. En relación con alguna de las cuestiones que la señora Del Campo me ha realizado, es: por qué este segundo trimestre tiene este volumen de reclamaciones, y yo le decía: «Es lo habitual, es normal», coincidimos con el periodo voluntario del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica y hasta que no llega el recibo nadie se acuerda de que..., «anda, pues no he hecho la transferencia; le vendí el coche a mi cuñado»—perdóneme por el ejemplo— «y no hemos hecho la transferencia», y solo cuando llega el recibo se acuerda; por poner un ejemplo. O bien se han trasladado de domicilio, hasta que no ha llegado el aviso de preapremio o quizás la providencia de apremio nadie se acordaba, «¡janda!, si tenía que haber notificado el cambio de domicilio». Todo esto está en la norma, y a mí me consta que hay información, hay información en Internet, hay información en cada una de las campañas que en los periodos voluntarios se realiza por parte de la Agencia Tributaria.

Y esto es una cadena de transmisión —yo creo que en alguna de mis intervenciones en otros trimestres lo he dicho, ¿no?—: acción-reacción. Es muy curioso pero nosotros muchas veces detectamos cualquier tipo de actuación tributaria por las quejas que recibimos. Entonces, sabemos que hay un incremento de las actuaciones imaginemos inspectoras en relación con el impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, y lo hemos visto, ¿por qué?, porque hay un aumento de las quejas. Es decir, acción-reacción. Y es también una cadena de transmisión el hecho de que 1.756.000 recibos enviados a los ciudadanos madrileños pues supongan, de alguna manera, un incremento de las quejas en relación con el primer trimestre. Por eso, yo me atrevía a hacer una valoración que era normal, ese incremento en relación con el primer y segundo trimestre del año 2008. Y me comentaba: «Claro, es que ese incremento de las reclamaciones produce que haya 370 reclamaciones pendientes de resolver». Claro, es que el periodo voluntario termina el 2 de junio; entonces, desde el 2 de junio al 30 de junio, que es cuando termina el trimestre, todavía los contribuyentes han estado presentando sus reclamaciones, muchas veces ¿por qué? Pues porque o les ha llegado tarde o es cuando alguien en el trabajo o en casa ha comentado: «Hay que pagar», y es lo del famoso *Pedro y el lobo*, hasta el último momento no se realiza, y al final se produce que se presenta la

reclamación tarde, y por eso esas 370. Pero según los datos que yo tengo, son 313 las que se corresponden a los últimos tres meses: abril, mayo, junio. Es decir, lo que hay pendiente es lo normal, lo que se está tramitando de ese trimestre y que, naturalmente, como consecuencia de la terminación del trimestre tiene que realizarse en el mes de julio.

En relación con asuntos generales, periodo voluntario del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, gran actividad si se quiere, la gente acude a las distintas oficinas de recaudación, la gente llama por teléfono y, en ocasiones, se pueden producir colas que nadie deseamos, naturalmente, o que puntualmente haya algún teléfono que se haya visto colapsado.

En relación con la última pregunta que me realizaba, relativa a la tasa de paso de vehículos, yo tengo alguna información que naturalmente es la información que yo tengo de la Oficina del Defensor del Contribuyente, no tengo información de aquella otra información —valga la redundancia— o de aquellas otras reclamaciones y sugerencias que haya recibido la Agencia Tributaria u otros órganos. Es decir, nosotros tenemos que ver y tenemos que analizar aquellas reclamaciones que los contribuyentes nos presentan. Nosotros no hemos recibido muchas, hemos recibido exactamente 148. Podemos hacer una valoración de esas 148. Son 148 que tienen que ver en muchas ocasiones con cuestiones más de liquidación, por ejemplo, pues porque tienen tres metros y el recibo ha salido por cinco, o se toma en consideración el número de metros cuadrados y no consta, o se ha ido a hacer una medición sin que los sujetos pasivos, los contribuyentes, estuvieran ahí, porque los valores no son acordes, porque ya se ha pagado por parte de una persona jurídica y se quiere pedir también a la persona física. Son más bien cuestiones de carácter jurídico.

Es verdad que nos han llegado también algunas reclamaciones muy genéricas que tenían que ver como consecuencia de la información que ha salido en prensa sobre la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid y en algunas ocasiones peticiones de información, peticiones de información que hemos cursado y que hemos tratado de ser lo más transparentes posibles. Hemos dicho que esa tasa no estaba anulada, que ha sido recurrida ante el Tribunal Supremo, que en aquellos periodos impositivos en los que todavía estaban en disposición podían presentar recurso de reposición o reclamación económica-administrativa como consecuencia, ya saben ustedes, de la Ley de Jurisdicción Contencioso-Administrativa y la necesidad del recurso indirecto para evitar que el acto devenga firme, y es la información que hemos estado dando. Yo no tengo datos en relación con lo que se haya podido presentar en las distintas juntas municipales, porque son, o bien recursos de reposición y por tanto irían dirigidos a la propia Agencia Tributaria, o bien son reclamaciones económico-administrativas que irían dirigidas al Tribunal Económico-Administrativo municipal de Madrid. Yo de lo único que puedo hablar es de estas 148, que han sido variadas, la gran mayoría

de carácter jurídico y algunas peticiones de información, y nosotros les hemos dicho que la impugnación ante el Defensor del Contribuyente pues la verdad no tiene mucho sentido, porque ni suspende ni paraliza los plazos y no impide que el acto devenga firme. Esa es la información que le puedo dar y si necesita cualquier otra información, pues naturalmente estoy a su disposición. Gracias.

La Presidenta: Muy bien, muchas gracias. Pasamos al 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 segundo trimestre del año 2008, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien. 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 segundo trimestre de 2008, así como de las respuestas dadas a los mismos por parte de la Administración municipal. Todos ustedes ya tienen el informe correspondiente como 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 segundo trimestre.

Fruto de las recomendaciones planteadas en el informe anual correspondiente al año 2007 y presentada en esta comisión en la anterior comparecencia del mes de mayo, durante el segundo trimestre de 2008 se ha trabajado ya, se ha comenzado a trabajar en la mejora del sistema, en aspectos significativos tales como las mejoras en la aplicación, análisis de un modelo gestor más actualizado, adecuación de categorías de clasificación de materias y submaterias y su inclusión como elemento a analizar dentro de la evaluación anual que realizamos de Línea Madrid.

Por lo que se refiere a los datos, para poder elaborar este informe con los datos del segundo trimestre del año, ha sido preciso facturar el cierre el 8 de julio, fecha en la cual se refieren los datos que ustedes tienen.

Durante este segundo trimestre, la entrada neta ha sido de 6.097 sugerencias y reclamaciones conteniendo un total de 8.887 firmas, mientras que en el primer trimestre de 2008 se recibieron 5.620 con un total de 6.400 firmas.

En cuanto a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones recibidas, del total de las 6.097, a fecha 8 de julio, día en el que se procedió como he dicho antes al cierre de los datos para efectuar el presente informe, habían sido contestadas por las unidades gestoras 3.398, lo que representa el 55,74%, 1.566 se encontraban en tramitación, lo que representa el 25,68%, estando el resto pendientes de tramitación o bien no habiendo sido admitidas. Me gustaría resaltar en este punto que supera el 80% el porcentaje de las contestadas o en fase de tramitación.

Con respecto a los datos en concreto, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el segundo trimestre de 2008 ha sido superior a la del primer trimestre, un 8,49%. En cambio, por lo que respecta a la evaluación interanual, durante el segundo trimestre de 2008 el número de entradas al sistema de sugerencias y reclamaciones ha disminuido en un 9,9% en relación con el mismo trimestre del año anterior. Continúa, por tanto, la tendencia al descenso ya apreciada durante el primer trimestre aunque de manera más moderada. En los últimos doce meses, de julio de 2007 a junio de 2008, ambos inclusive, el número de entradas ha descendido en un 14,2% en relación con los doce meses anteriores.

Por lo que respecta a los canales de entrada en el sistema de las sugerencias y reclamaciones, Internet, con el 60%, sigue siendo el canal más utilizado por los ciudadanos, seguido del teléfono, de información 010, con el 22% y, por último, las oficinas de registro con el 18%.

Para finalizar, destacar que más del 50% de las sugerencias o reclamaciones planteadas son contestadas en veinte o menos días por parte de las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento.

Quedo a su disposición para cualquier pregunta o aclaración que deseen plantear y nada más. Muchas gracias.

La Presidenta: Muy bien. Se abre un turno de intervención de los portavoces. Tiene la palabra don Daniel Álvarez.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias señora presidenta y muchas gracias señor Nuño. Seguimos un poco con la tónica que venimos todos los trimestres; es decir, las reclamaciones en lo que a nosotros nos preocupa siguen centrándose en aquellos servicios relacionados o más relacionados con la ciudad: medio ambiente, seguridad, movilidad, etcétera. Nos sigue pareciendo que es una cuestión que en algún momento tendrá que ser valorada por esta dirección general o por el Área de Hacienda y para trasladar a estas áreas correspondientes que son objeto persistente de reclamaciones por parte de los vecinos y vecinas de Madrid. Son las cuestiones más cotidianas, son las cuestiones más directas de la vida de los vecinos y, por lo tanto, habrá que mejorar el servicio que se está prestando. Curiosamente, muchos de estos servicios además coinciden con servicios externa-

lizados. Por lo tanto, tanta reclamación quizá llevaría a algún tipo de sanción o algún tipo de observación por parte del Ayuntamiento a las áreas de gobierno correspondientes respecto a la calidad de los servicios que se están prestando. Esto es aún más alarmante cuando descendemos o vamos viendo a lo largo del informe determinados datos y observamos que en los distritos es donde se produce el mayor número de quejas. Bien es cierto que es donde mayor número de firmas se reciben, es decir, no tanto el número de reclamaciones como de personas que reclaman; es decir, es un número muy elevado el relativo a los distritos.

Cuando, además, rastreamos o vamos a la lectura de las reclamaciones que se realizan en los distritos, coinciden precisamente con estos servicios básicos que los ciudadanos utilizan más cotidianamente: en cuanto a deportes, es decir, quejas importantes o número de quejas importantes relativo al funcionamiento de los centros deportivos, no solo en cuanto a la calidad de la propia instalación sino fundamentalmente a la calidad de los servicios que se prestan o a los cursos o actividades que se realizan en los centros. Lo mismo ocurre con los centros culturales; un número importante de reclamaciones vienen relacionadas con la gestión que se realiza en los centros culturales dependientes de los distritos y, por lo tanto, habría que poner atención y esta Dirección General de Calidad debería hacer una llamada de atención a los servicios que se están prestando en los distritos relativos por lo menos a cultura y a deportes, que son los que mayor número de quejas reciben.

Nos llama también la atención, no es que nos llame la atención es que nos preocupa un poco, las quejas que se han realizado en este trimestre relativas a las actividades relacionadas con el verano, tanto de centros de mayores como de campamentos de verano juveniles e infantiles, puesto que pone de manifiesto una carencia importante de este Ayuntamiento en cuanto al número o a la calidad que se está prestando, es decir, hay un número importante de solicitudes que no son estimadas, es decir, hay más solicitudes de prestación de estos servicios que la oferta que está haciendo el Ayuntamiento. También habría que hacer una llamada de atención a esto o tendríamos que ver la necesidad de que las áreas de gobierno o los distritos en este caso aumentaran el número o la oferta de determinados servicios.

Finalmente, para terminar, también nos preocupan algunas cuestiones relativas al Área de Familia. Yo supongo que le corresponderá al Área de Familia y Asuntos Sociales el tomar algunas determinaciones, pero desde esta comisión hacer palpable que hay un número importante de quejas respecto del servicio de teleasistencia. Quejas tan —entiendo yo— curiosas como que el servicio de teleasistencia no se presta si no se tiene contratada la línea telefónica con una determinada compañía. Yo creo que desde esta dirección general debería hacerse un llamado específico a determinadas cuestiones, tanto en áreas como en distritos, que nos parecen alarmantes.

Y finalmente, dado que también es responsabilidad de esta dirección general, hay un número importante de quejas o de reclamaciones relativas al funcionamiento de la propia página web del Ayuntamiento de Madrid en cuanto a información desactualizada y en cuanto a carencia de información. Por lo tanto, un elemento que depende directamente de esta dirección yo creo que debería atenderse en cuanto a los contenidos que tiene la página web, porque los vecinos y vecinas de Madrid hacen algunas reclamaciones al respecto que pueden llevar a confusiones posteriores. Yo he detectado algunas en lo relativo, por ejemplo, a información respecto de la población inmigrante que están desactualizadas y que obviamente pueden generar confusión en este núcleo de población, por ejemplo. Y por mi parte nada más. 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. Perdonad por la voz.

En la misma línea que sugerencias y reclamaciones presentadas por la Oficina del Defensor del Contribuyente, las sugerencias y reclamaciones tramitadas por Línea Madrid sufrieron un fuerte incremento entre el 2005 y 2006, que fueron de 127% de aumento, lo que interpretábamos como una creciente contestación a la gestión municipal.

Poco que señalar del cada vez más escueto y breve informe trimestral. Señalar que siguen reduciéndose las reclamaciones y sugerencias respecto del mismo trimestre de años anteriores, no por ello debemos dejar de señalar el retraso que se aprecia en la contestación de las sugerencias y reclamaciones. En el mismo trimestre del 2007 las sugerencias y reclamaciones contestadas eran del 58%, habiendo bajado en este trimestre del 2008 al 55,7%, por lo que porcentualmente aumenta las pendientes de tramitación, y en tramitación del 42% al 44,3%.

Por último, solo mencionar que echamos de menos la información relativa a los distintos canales de entrada de las sugerencias y reclamaciones. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene nuevamente la palabra, señor Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Gracias.

En relación con las cuestiones planteadas, hay algunas que coinciden de ambos grupos y voy a responder por las materias que se plantean.

En relación con el número de las reclamaciones planteadas por los ciudadanos —sugerencias y reclamaciones, hay que tener en cuenta que también hay sugerencias— se repite, efectivamente, la tendencia prácticamente de todos los trimestres y, lógicamente, las áreas que prestan servicios directamente con el ciudadano son las que

más reclamaciones tienen. Evidentemente esta situación se plantea y se traslada a las áreas responsables; ellas son lógicamente las primeras interesadas y las primeras que conocen las situaciones que se producen.

En cualquier caso, decía en mi intervención y fruto de las propuestas que se hicieron en el informe anual 2007, se van a introducir algunos elementos que confiamos en que hagan más fácil la gestión por parte de la dirección general de todo el sistema en cuanto a que nuestra función principal es administrar todo el sistema, es procurar que funcione bien y, lógicamente, tenemos elementos para hacer que el sistema funcione mejor. Y uno de ellos es lo que anuncié anteriormente, y es la inclusión de la opinión de los ciudadanos en relación a cómo funciona el propio sistema de sugerencias y reclamaciones, información que no tenemos hasta el momento y que este año ya se va a poder recoger y que en su momento se presentará en esta comisión.

Lógicamente, teniendo en cuenta esta cuestión, si se produce esta reiteración trimestre a trimestre de servicios, en el caso de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, aunque estemos los quintos del ranking, con más de doscientas sugerencias y reclamaciones, estas son de muy diverso tipo, es decir, en estas sí puedo dar cuenta lógicamente de ellas, y evidentemente, de esas doscientas y pico, dentro de lo que hace referencia a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, hay felicitaciones también, es decir, hay veintiocho felicitaciones, están todas incluidas dentro, lógicamente, del mismo saco.

Puede parecer que el número es superior, de hecho el número en términos nominales es mayor, lo que ocurre es que, si bien estaba encajado en 272, el incremento bruto interanual es un incremento del 3,4, efectivamente, en relación con el mismo periodo del año anterior; lo que ocurre es que en el segundo trimestre de 2008 la tasa bajó, es decir, la tasa bajó en cuanto que se han producido más reclamaciones, en cuanto que ha habido muchas más atenciones. Es decir, estábamos en el año 2007, en este periodo, con una tasa de 2,03 reclamaciones por atenciones prestadas, y en éste hemos pasado a un 1,83, es decir, se ha reducido un 9,5%. Por tanto, en términos numéricos son mayores, pero realmente el número de atenciones han sido muy superiores.

En relación a las reclamaciones, lo digo por la parte de atención al ciudadano que hace referencia al sitio web, en cuanto al web, yo, al menos por los datos que tengo, no son tantas; es decir, son dieciséis reclamaciones las que yo tengo, reclamaciones que durante el segundo trimestre se han producido en relación con el sitio web por algún motivo, porque haya una información que no está actualizada como el señor Álvarez dice, pero desde luego, creo que el porcentaje sobre el total de las recibidas dentro de la dirección general es muy pequeño.

En relación con las otras cuestiones planteadas, achaco la tramitación más lenta que el mismo

periodo del año pasado en relación al momento en el que está cerrado. Es decir, la situación ahora es diferente, la información ahora es diferente, lo que pasa es que este informe se cerró muy pronto para tenerlo preparado antes de verano, y en ese momento todavía había un número de reclamaciones que estaban pendientes de estudiar y de resolver.

En cuanto a los canales de entrada no lo he introducido, lo solemos introducir a nivel de informe anual, pero, vamos, no hay ningún problema en introducir los canales de entrada, cómo se han producido también en el informe, de hecho en mi intervención he hecho referencia a estas cuestiones.

Para finalizar, en relación con las reclamaciones planteadas tanto en áreas como en distritos, evidentemente hay datos que pueden resultar equívocos. Evidentemente, dentro de los distritos hay un número importante de reclamaciones, pero son reclamaciones muy importantes en

cuanto al número de firmas, algunas son..., hay alguna que llega casi a cuatrocientas firmas para felicitar el trabajo de una monitora, pero claro, lo que pasa es que está todo en el mismo sistema; incluso alguna que son ochocientas firmas en relación a un tema muy puntual de algún centro deportivo. Le quiero decir que el hecho de las firmas, lógicamente hay que ver de qué estamos hablando también y cuál es la problemática que se produce. Y nada más.

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

La Presidenta: Muy bien. Pues, sin más asuntos que tratar se levanta la sesión. Muchas gracias a todos.

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