

Diario de Sesiones del Pleno



20 de mayo de 2009

Número 408

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el miércoles, 13 de mayo de 2009

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

Se abre la sesión a las doce horas y cinco minutos.	
Página.....	3
– 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 4 de febrero de 2009.	
Página.....	3
– Intervenciones de la Sra. Presidenta y el Sr. Álvarez Morcillo.	
– Votación y aprobación del acta.	
Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre la Memoria de la actuación desarrollada por dicha Oficina en el año 2008, así como sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el primer trimestre del año 2009 y las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	3
– 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 presentar el Informe anual sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos durante el año 2008, así como sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre del año 2009 y las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	9
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, el Sr. Álvarez Morcillo y la Sra. del Campo Pozas.	
Punto 4.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2008.	
Página.....	14

- Intervenciones del Sr. Secretario, la Sra. Presidenta, el Sr. Álvarez Morcillo, la Sra. Del Campo Pozas y el Sr. Bravo Rivera.

Finaliza la sesión a las trece horas y veinte minutos.

Página..... 15

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

La Presidenta: Buenos días. Damos comienzo a la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Primer punto del orden del día.

El Secretario General: Muy buenos días. 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 4 de febrero de 2009.

La Presidenta: ¿Alguna observación al acta?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** No, ninguna.

(No se realiza ninguna observación).

La Presidenta: ¿Nada, ninguna observación? 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 4 de febrero de 2009, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre la Memoria de la actuación desarrollada por dicha Oficina en el año 2008, así como sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el primer trimestre del año 2009 y las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien, pues 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.

En primer lugar, y como viene siendo habitual, para mí es un placer estar hoy aquí por distintas razones. La primera porque debemos dar cuenta de la quinta memoria anual de la oficina que tengo el honor de dirigir y, en segundo lugar, porque nos permite conocer el estado de los derechos, de las garantías de los contribuyentes y la gestión que realizamos, como digo, desde nuestra oficina.

Voy a tratar de ser lo más breve posible. Se les ha enviado, se les ha remitido la memoria anual, junto con el informe relativo al primer trimestre del año 2009. Si les parece, lo que voy a hacer es un pequeño resumen de uno y otro en la misma línea.

Por dar algunos datos, durante el año 2008 hemos recibido 3.275 sugerencias y reclamaciones, que han sido respondidas en una media de 33 días y un porcentaje de resoluciones favorables al contribuyente en torno al 38%. Digamos que esto ha sido la labor más reactiva de la Oficina del Defensor del Contribuyente a lo largo del año 2008.

En cuanto a las funciones o labores más proactivas, hemos seguido con una serie de actividades ya iniciadas en otros ejercicios, como, por ejemplo, la organización de la jornada anual, la convocatoria y resolución del primer concurso de dibujo. Hemos insistido en colaborar y mantener reuniones con aquellos grupos que tienen cierta incidencia en lo que es la propia gestión de sugerencias y reclamaciones tributarias, así como con distintas universidades madrileñas, como la Complutense y la Autónoma, a través de distintas iniciativas, como es la propia recepción de alumnos becarios o la propia visita de delegaciones de alumnos, que nos han permitido poner de manifiesto cómo gestionamos esas sugerencias y reclamaciones, cuáles son nuestros medios informáticos y, al final, un poco ver cómo funciona un departamento de la Administración. Hemos mantenido relaciones con defensores del contribuyente y del ciudadano, no solamente españoles sino también extranjeros. Hemos seguido con nuestros esfuerzos en labores de promoción y también de educación o formación en temas de derecho tributario, no solamente con esa jornada a la que antes me refería sino también a través de nuestra participación en distintos cursos, seminarios y jornadas a las que hemos sido invitados. Hemos realizado, como no podía ser de otra manera, porque fue nuestro compromiso, la tercera encuesta sobre la prestación de los servicios por parte de nuestra oficina. Hemos obtenido una nota, pues yo me atrevería a decir satisfactoria, un 8,6 es la nota que nos han dado los contribuyentes en relación con los distintos parámetros que eran estudiados: claridad, utilidad en las respuestas que les hemos dado. Hemos valorado también la carta de servicios, como es el compromiso que tenemos asumido y donde podemos decir que también con alto grado de satisfacción, solo uno de los indicadores no lo hemos conseguido, que ha sido la resolución de reclamaciones y sugerencias en un plazo inferior a 31 días, pero es verdad que seguimos con los esfuerzos para ir reduciendo ese plazo de resolución a ese propósito o a ese objetivo que, como digo, tenemos.

También de forma breve, en relación con lo que es la resolución de las sugerencias y reclamaciones presentadas, hay que decir que, insistiendo un poco en el número, 3.275 reclamaciones, que hay que verlas en el conjunto de actuaciones tributarias realizadas por la propia agencia y por los distintos distritos; que podríamos hablar de un total de actuaciones tributarias que alcanzan los 7.250.000 actos; que las sugerencias o reclamaciones, por tanto, vienen a corresponder al 0,045% del total de las mismas o, lo que es lo mismo, una queja por cada 2.214 actuaciones tributarias.

Es verdad que se ha incrementado ligeramente el número de reclamaciones en relación con 2008. La razón es, probablemente, el incremento también de actuaciones por parte de la agencia y también, como no podía ser de otra manera, por el propio conocimiento que van

adquiriendo los ciudadanos madrileños de la existencia de la oficina.

Tampoco es nuevo decir que los dos momentos donde se reciben un mayor volumen de reclamaciones y sugerencias pues coinciden con los trimestres segundo y cuarto que, a su vez, son los momentos en los que coincide el periodo voluntario de los dos grandes impuestos del Ayuntamiento de Madrid —impuesto sobre bienes inmuebles y el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica—. Prácticamente entre los dos se están rozando los cuatro millones de actuaciones tributarias o de recibos.

En cuanto a la propia distribución de las reclamaciones, por entrar en materia, son el propio procedimiento de recaudación, el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica o asuntos generales y de organización. Uno poco esto yo creo que han sido las tres causas fundamentales. Es verdad que también esto hay que tomarlo en su contexto, de tal manera que, por ejemplo, en el caso del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, que es el que he citado, hemos recibido 858 reclamaciones, que corresponden al 0,04% de las actuaciones realizadas en relación con ese tributo. En relación con el procedimiento de recaudación ejecutiva han sido 862, que vienen a ser un 0,03% de las actuaciones tributarias realizadas por ese procedimiento. Y, bueno, para no cansarles más, nos movemos en parámetros parecidos, siempre con porcentajes que no rozan el 1% de las actuaciones tributarias.

Los contribuyentes siguen confiando en nosotros para la presentación de sus reclamaciones. En ese sentido hemos recibido 2.502. En cuanto a la segunda forma, digamos, o exigencia de los servicios que prestamos han sido las peticiones de información, 675 con sugerencias y felicitaciones, 71, y terminamos con las quejas del Defensor del Pueblo, que han sido 27.

En cuanto a los canales de entrada, los habituales: 77% a la plataforma sugerencias y reclamaciones; el correo electrónico sería la segunda, pero ya a mucha distancia.

Respecto a las resoluciones favorables, el porcentaje, también habitual, entre la banda del 30 y el 40%, en esta ocasión el 38,5% de resoluciones favorables a las pretensiones de los contribuyentes.

El tiempo medio de resolución, treinta y tres días. Vemos una disminución paulatina en relación con los trimestres y con los ejercicios. Sin duda, vamos a seguir esforzándonos para que este tiempo de resolución sea de treinta y un días, que es nuestro objetivo.

Y por último, antes de terminar con nuestra memoria del 2008, pues una serie de recomendaciones y propuestas que realizamos desde la Oficina del Defensor del Contribuyente y tienen que ver pues con áreas que nosotros hemos detectado como consecuencia del volumen de reclamaciones y sugerencias, áreas que son o que pueden ser susceptibles de mejora. Por ejemplo, indemnización por parte de la Administración en

algunos supuestos en los que se hace incurrir a los contribuyentes en gastos; agilización en la tramitación de devoluciones tributarias; el teléfono de recaudación ejecutiva; el cobro de la tarifa del depósito de vehículos tras ser retirado por la grúa, es decir, evitar el redondeo; coordinación en relación con los pagadores de sueldos, salarios y la Agencia Tributaria en caso de embargo.

(*Rumores*).

La Presidenta: Perdón, un segundito. Note cierto murmullo, a lo mejor un poco exagerado, y creo que al interviniente quizás no le facilita mucho. Les ruego, por favor, que guarden un poquitín de silencio.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Yo entiendo que todo lo que tenga que ver con lo tributario la verdad es que no tiene mucha aceptación pública, pero es verdad que es un deber el que tengo de contar la memoria de gestión.

Bien, ya voy por la sexta, la sexta recomendación. Retraso en la eliminación de pasos de vehículos por parte de los distritos, alguna reorganización por parte de la información municipal, temas tributarios, pago por Internet de recibos en preapremio, un esfuerzo en coordinación informativa sobre multas en particular, baja de vehículos por retirada por los servicios de Medio Ambiente, mejora del flujo de información con la Dirección General de Tráfico y la Agencia Tributaria o el Ayuntamiento de Madrid... En fin, servicios procontribuyente. No me quiero extender en la explicación de las propuestas que hemos realizado, estoy seguro que después en el turno de preguntas, si así lo desean, podemos entrar a valorar alguna de ellas.

En esta memoria, por primera vez, incorporamos también un informe de la Agencia Tributaria sobre el seguimiento de las recomendaciones que se realizaron el año pasado. Con la misma independencia que yo realizo los informes que aquí traigo es como hemos asumido el informe que la propia Agencia Tributaria nos ha ofrecido sobre el seguimiento de las recomendaciones del ejercicio anterior.

Ahora, si me lo permiten, vamos a pasar a hacer un análisis, también breve, sobre el primer trimestre del ejercicio 2009, es decir, cómo hemos gestionado lo que nos ha llegado en este trimestre.

Igualmente, división en relación con actividades proactivas y de mayor relevancia, y aquellas otras actuaciones de carácter reactivo. En las proactivas hemos seguido participando en distintos foros, seminarios y eventos en la Universidad de Castilla la Mancha, en un curso de postgrado sobre cuestión tributaria donde se analizaba el papel del consejo para la defensa del contribuyente, en la Universidad de Salamanca sobre el procedimiento de recaudación ejecutiva; hemos ido, a su vez, agraciados con una sesión de perfeccionamiento para la consulta de base de datos de recaudación ejecutiva, y hemos convocado el segundo premio o el segundo

concurso escolar de dibujo *Para qué sirven tus impuestos*.

En relación con la resolución de reclamaciones y sugerencias, se ha aumentado en relación con el mismo periodo del ejercicio de 2008, se ha aumentado en un 28% y se ha reducido en relación con el último trimestre del ejercicio 2008; por otro lado, normal, debido, como ustedes saben, a la coincidencia con el periodo voluntario del impuesto sobre bienes inmuebles.

En relación con los expedientes recibidos, otra vez son las reclamaciones lo que tiene mayor importancia, 546; seguidas de las peticiones de información, 206; sugerencias, 20; quejas del Defensor del Pueblo, 13.

En relación con el aspecto o asunto que recibe más reclamaciones o sugerencias es el procedimiento de recaudación. La razón, vaya por delante, es el incremento de las actuaciones tributarias realizadas por parte de la Agencia Tributaria: a mayor volumen de actuaciones, por el propio efecto de un mayor aumento de actuaciones tributarias, también un mayor aumento de las reclamaciones, es decir, hay una mayor exposición a que los contribuyentes puedan observar alguna anomalía en el trámite del procedimiento. La segunda causa son asuntos generales y de organización y, en particular, atención, devoluciones sin tramitar, atención telefónica, etcétera. Y, en tercer lugar, el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, porque todavía observamos que hay discordancias entre los datos que la Dirección General de Tráfico posee y los que el Ayuntamiento de Madrid maneja. Soy conecedor de los esfuerzos que la Dirección General de Tráfico está realizando tras la firma de un convenio entre el Ayuntamiento de Madrid y esa dirección, pero a nosotros todavía nos consta que hay algo de litigiosidad en relación con ese tema.

La distribución por canales prácticamente igual que lo que habíamos visto en la memoria de 2008, son coincidentes: en la memoria de 2008 a 77%, este primer trimestre 78%, estamos en la misma línea. En relación con el tiempo medio, 38,7 días. La razón por la cual hemos aumentado ese número de días tiene que ver con el cierre de algunos expedientes que estaban pendientes, que por distintas razones se habían visto un poco atravesados o atrancados, pero he de decir que la gran mayoría de los casos procedían de expedientes tramitados por los distintos distritos que componen la ciudad de Madrid.

El porcentaje de resoluciones favorables a los contribuyentes, también en la misma línea, 43%. Y en fin, esto era brevemente lo que yo les quería contar y, desde luego, estoy a su disposición para todas aquellas preguntas o sugerencias que se puedan plantear al hilo tanto de la memoria del 2008, como del informe relativo al primer trimestre del año 2009. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias por toda la información, y ahora tienen la palabra los portavoces de los grupos. Tiene la palabra, en primer lugar, don Daniel Álvarez.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias, señora presidenta. Muchas gracias, señor Serrano, por la exposición tanto de la memoria anual como de la memoria de este primer trimestre de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

En primer lugar, constatar el peso que tiene esta oficina, y agradecer también el peso que tiene esta oficina en función del peso que tiene el informe, porque a veces, yo recuerdo de mi época en la Universidad, que a veces hacíamos trabajos al peso más que trabajos más cuantitativos o más de calidad, cualitativos, y aquí parece en gran medida que algunas veces, algunas cosas podíamos habérmolas ahorrado y podíamos haber profundizado en otras. Aun así, veo que tiene gran peso esta oficina y el que con la incorporación del informe de la Agencia Tributaria podamos comparar las recomendaciones del año pasado con lo que se ha ido realizando, es un avance que a nosotros sí que nos parece interesante, aunque, como veremos luego, lamentablemente muchos de los temas se siguen repitiendo y siguen siendo un problema que habrá que analizar si es endémico o es un problema que no acertamos con la solución.

Sí que desde este grupo hemos pedido en alguna ocasión y se ha mejorado en algunos aspectos, pero sí que pedíamos alguna pequeña memoria sobre las jornadas a las que se asistía, y pensamos que en este informe anual si se recogería algún comentario más que el listado o algo más superficial que se realiza normalmente en los informes trimestrales. Pero bueno, supongo que iremos mejorando también y supongo que se irán incorporando; pero por lo menos una pequeña memoria aunque sea haciendo referencia al informe que pidió Izquierda Unida, que no es exactamente el que pidió Izquierda Unida, pero, bueno, insistimos en ello. Igual que se hace esa pequeña referencia, esa pequeña exposición sobre ese informe, pues quizás se podría hacer alguna referencia o alguna exposición un poco más detallada de alguna de las jornadas, que entendemos son interesantes y que son importantes y que podríamos tener mayor conocimiento de ellas.

Nos siguen preocupando las conclusiones a las que llega la oficina porque, efectivamente, como decía anteriormente, algunas de las conclusiones coinciden con algunas de las conclusiones de años anteriores, y por lo tanto empezamos a pensar que puede ser algún mal endémico de este Ayuntamiento. Seguimos teniendo el problema de la recaudación ejecutiva, yo no sé si es un problema o es que no acertamos con la solución o que no se acierta con la solución, pero sigue siendo recurrente e incluso en este último trimestre se vuelve a reproducir.

Nos sorprende que haya reclamaciones en determinadas materias o en determinados temas cuando se han firmado o están en marcha convenios con otras administraciones, fundamentalmente con Catastro y con Tráfico. Entonces, nos sorprende que siga siendo elevado el número de

reclamaciones, y por lo tanto algo tendremos que ver, valorar, verificar la efectividad de estos convenios o hacer un seguimiento de los mismos por si hubiera que mejorarlos, porque, efectivamente, sigue habiendo problemas en asuntos derivados del Catastro y de Trafico y, por lo tanto, no sé si es que los convenios no se terminan de ajustar o es que habría que reajustarlos.

También nos gustaría hacer referencia que, en cuanto al impuesto de construcciones, instalaciones y obras los motivos de queja también son significativos. No voy a pormenorizar porque tenemos un poco de prisa en esta comisión, pero sí que nos gustaría hacer ver la relevancia de los motivos de queja de los contribuyentes respecto de este impuesto, y también la cuestión de los embargos.

En cuanto a las recomendaciones que se hacen, insisto, que hay algunas que siguen siendo, que son ya conocidas por parte de esta comisión. Nos gustaría hacer hincapié en la recomendación 5ª, en la recomendación 6ª; la 5ª que es la de la coordinación entre la Agencia Tributaria y los pagadores de sueldos, salarios y pensiones; la 6ª que se refiere a la eliminación del paso de vehículos, que es competencia de las juntas municipales; y también el pago por Internet de los recibos. Entendemos de la lectura de los informes y de otros datos que se nos facilitan por parte del Área de Hacienda, entendemos que la recaudación o que el pago del tipo de impuestos y de tasas y de multas por Internet ha crecido, se ha elevado, y sin embargo observamos que hay alguna disfunción que entiendo que es preocupante en el sentido de que si estamos potenciando este tipo de pago por agilizar trámites, por agilizar y facilitar al contribuyente el pago de sus impuestos y multas y sanciones, pues entiendo que no pueden ocurrir cosas como las que ustedes recomiendan: que no encuentro el código para poder pagar por Internet y entonces me tengo que ir presencialmente a la Agencia Tributaria a recibir el pago y luego irme a casa a seguir pagando por Internet; parece un poco raro, ¿no? Por tanto, entiendo que esto son cosas que hay que depurar, y que entiendo que desde la Agencia Tributaria y desde la oficina se recomendará, y de hecho se recomienda, para que se depure este procedimiento.

Finalmente una pregunta, también viene un poco a colación del informe que debatiremos posteriormente, en donde se nos explican los convenios entre Administraciones, no tanto por facilidad de gestión sino porque hay gente que reclama donde no es. Entonces, si desde la oficina hay algún tipo —no recuerdo, no lo he visto, si estoy equivocado me lo dice— de convenio para que si hay reclamaciones que afectan a la Agencia Tributaria de Madrid, que se realizan en otras administraciones autonómicas o estatales, poder recibir o poder canalizar esas reclamaciones y, a la inversa, por supuesto, si son reclamaciones de otras administraciones, si hay algún tipo de convenio para hacerlo.

Y finalmente una pregunta casi personal que si no quiere contestar entenderé que no me conteste, pero, no sé, no he visto si ha recibido alguna queja de alguna presidencia de alguna comunidad autónoma respecto de la gestión de su oficina por todo lo que hemos estado viendo en estos últimos meses en prensa. No sé si ha recibido alguna queja de alguna presidencia o no.

La Presidenta: 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.

En primer lugar, felicitar a la oficina por mejorar el tiempo de resolución: de 38,2 días ha pasado a 33,3, pero aumentan las quejas un 6%, hasta 3.275 quejas, reclamaciones y sugerencias que ustedes lo atribuyen a un mayor conocimiento de la oficina por parte de los contribuyentes. También puede ser porque hay cada vez más personas disconformes y descontentas con la gestión tributaria municipal.

Los tipos de reclamaciones han cambiado sustancialmente en los últimos cuatro años. Por un lado, se han reducido las reclamaciones de impuestos y tasas pero han aumentado las reclamaciones relativas a la recaudación ejecutiva, de un 14,4% a un 26,6%. Y las de asuntos generales, que han aumentado de un 9,6% a un 19,2% de las quejas, reclamaciones y sugerencias por asuntos generales, es decir, lo que es la atención al ciudadano en general. Aumentan de esta forma, es muy preocupante, puesto que implican que la atención que se recibe de los ciudadanos tiene mucho que mejorar. En el 2006 fueron de 609, en el 2007 subieron a 664 y en el 2008 llegaron a 748. Lo cierto es que el número total es relativamente bajo con respecto al total de los contribuyentes atendidos, pero también es cierto que la tendencia creciente es muy preocupante.

El dato más importante de la memoria es el número de resoluciones de la oficina favorable a los contribuyentes, 931, una media de un 38,5%. Además este porcentaje, salvo el 2007, ha aumentado desde un 29,45% del 2004. Es el principal dato de toda la memoria. Los ciudadanos se quejan y lo hacen con razón.

Estas quejas, reclamaciones y sugerencias son de gran importancia puesto que muestran los defectos del sistema de gestión tributaria y, por tanto, se debe aprovechar para mejorar estos servicios.

La oficina aporta en su memoria catorce propuestas obtenidas de las quejas, de las reclamaciones y sugerencias presentadas en el 2008, aunque echamos en falta una propuesta sobre la reducción de espera en la Oficina de Atención Integral al Contribuyente y a la mejora en el trato hacia los contribuyentes, y que son las quejas más frecuentes de estos.

Nos resulta preocupante el informe de la Agencia Tributaria sobre las propuestas emitidas por la oficina en su memoria en el 2007. En algunos casos dicen que ya ha mejorado el aspecto que se le proponía, por ejemplo la devolución de ingresos indebidos. La Agencia Tributaria dice que se ha reducido en cincuenta y cuatro días el plazo medio de tramitación. Bueno, pues la oficina vuelve a incluirlo en sus propuestas de mejora. Otro ejemplo, la mejora del servicio de la información telefónica en la Subdirección General de Recaudación Ejecutiva. La Agencia responde que con el nuevo sistema se ha mejorado, pero es la propia oficina la que vuelve a proponer su mejora en la memoria del 2008. Es posible que la Agencia Tributaria haya mejorado algo en estos puntos, pero parece que también hay que hacerlo más.

Por último, sobre la memoria del 2008, en mi opinión, yo creo que la oficina, en su función de receptora de las quejas, reclamaciones y sugerencias, y la Agencia Tributaria, como gestora de los tributos municipales, deben redoblar sus esfuerzos para ayudar a los contribuyentes madrileños a cumplir con sus obligaciones tributarias y que esto no suponga un sobre coste de tiempo y de esfuerzo.

Respecto al cuarto trimestre del 2008, destacar que el procedimiento de recaudación ejecutiva sigue siendo la causa más alegada en las quejas y reclamaciones. Y aunque es cierto que es un procedimiento que tiene un volumen elevado, también es cierto que es una materia sensible para los ciudadanos y que, por tanto, debemos de seguir en la línea de dar respuesta y de articular con la mayor brevedad posible las soluciones a los casos.

Respecto al tiempo medio de resolución, como ya ha dicho usted, en este periodo se ha aumentado de treinta y tres a treinta y ocho. Lo que habíamos ganado en el 2007 lo hemos perdido ahora, lo volvemos a perder en este cuatrimestre. Espero que esta tendencia no siga repitiéndose, y el aumento del tiempo es debido a que los diferentes servicios no resuelven con la celeridad adecuada.

Creemos que el Equipo de Gobierno debería de tomar las medidas oportunas para que los diferentes servicios respondieran a las razones de tiempo; en el año anterior se había conseguido. Esperemos que esto siga y le instamos a que trabaje en esta dirección y a ver los trabajos que se realizan. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene nuevamente la palabra el Sr. Serrano Antón.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Con la venia, señora presidenta. Antes de empezar, quiero agradecer a los grupos todas sus sugerencias, sus aportaciones porque creo que, ya lo hemos comentado en más de una ocasión, nos sirven de acicate para ir mejorando poco a poco nuestra gestión e ir poco a poco también mejorando nuestras memorias e ir un poco como el buen cocinero, sabiendo cuáles son las cantidades

perfectas para que la calidad y la cantidad del producto sean excelentes.

Estamos en esa línea. Hemos evitado... Porque, cuando a mí me tocaba revisar los trabajos entregados por mis alumnos tampoco me gustaba que me contaran cosas que no tenían que ver. Haré un análisis crítico de esa memoria que hemos entregado para ver si, quizás llevado por un exceso de celo en suministrar información, hemos suministrado demasiada y el cocido nos ha quedado un poco espeso.

Bien, en relación con la gestión tributaria y la gestión de sugerencias y reclamaciones. Aunque sea redundante el tema, en nuestra oficina lo que hacemos es gestionar las reclamaciones y sugerencias que los contribuyentes presentan. No tenemos ningún tipo de poder o potestad ejecutiva para tomar decisiones en materia de gestión tributaria, como todos ustedes bien saben, y, por lo tanto, lo único que hacemos es gestionar esas reclamaciones y sugerencias y tratamos de buscar una conclusión para poder mejorar la gestión tributaria a partir de las reclamaciones y sugerencias.

Y voy a utilizar una expresión que también viene siendo habitual en mi presencia aquí, y es que, para nosotros, para los que formamos parte de la Oficina del Defensor del Contribuyente, una reclamación o una sugerencia es una joya, es una joya, ¿por qué? Pues porque nos da mucha información de lo que está pasando, y yo estoy seguro que la propia Agencia Tributaria así se lo toma, es decir, reclamaciones y sugerencias como fórmula para mejorar el servicio a los contribuyentes.

Tomo buena nota en relación con el informe sobre las jornadas, para qué sirven, qué hacemos, qué objetivos perseguimos. De todas maneras también he de decir que para evitar esa cantidad de información en la memoria de 2008 lo que he hecho ha sido precisamente eliminar para no ser redundante con los informes trimestrales de los, digamos, objetivos que buscamos con esas jornadas o con esos eventos en los que participamos. De todas maneras, para la próxima memoria incorporaremos esa información.

Para entrar un poco en materia de lo que el señor Álvarez nos ha comentado y en relación con las conclusiones, efectivamente, hay alguna conclusión que coincide y es la recaudación ejecutiva. Yo también me preocupé, me preocupé porque entiendo que ya es una presencia sostenida en el tema de las reclamaciones por recaudación ejecutiva. Y entonces, pedí datos a la Agencia Tributaria para saber qué actuaciones se estaban realizando en materia de procedimiento de recaudación ejecutiva, qué importancia en términos numéricos se producía y cuántos, digamos, contribuyentes podían verse afectados. Entonces, en el año 2008 se produjeron 3.024.000 actuaciones tributarias en materia de recaudación, que es un incremento notable en relación con lo que ocurrió en el 2007 y tendencia que, además, se ha visto sostenida en el primer trimestre del año

2009 cuando hay incrementos del 60% de actuaciones en materia de recaudación. Entonces, claro, causa-efecto: a mayor volumen de actuaciones, también hay mayores probabilidades de que se presenten reclamaciones.

Las causas de presentación de reclamaciones en materia de recaudación ejecutiva son prácticamente las mismas por trimestres y coinciden básicamente. La fundamental: el contribuyente indica, señala que no ha recibido ni providencia —naturalmente el recibo— ni liquidación, ni ha presentado autoliquidación, pero tampoco ha recibido la providencia de embargo. Pero lo curioso es que una vez que uno se mete en las bases de datos o solicita información a la Oficina de Recaudación de la Agencia Tributaria, esos contribuyentes han llegado, incluso, a firmar acuses de recibo que después no reconocen. Entonces, ¿dónde nos lleva todo esto? Pues a algún debate, alguna argumentación que ya hemos utilizado aquí. Es decir, Madrid tradicionalmente ha sido o ha considerado su ciudadanía que era un paraíso fiscal, que las multas no se pagaban, los tributos que no se pagaban en periodo voluntario tampoco, y ahora pues parece que hay una actuación mucho más insistente por parte de los competentes, y, entonces, eso produce, insisto, pues que haya un mayor volumen de reclamaciones.

También hablamos de qué ocurre cuando hay firmados convenios pues, por ejemplo, en el caso de catastro, con Tráfico, y siguen produciéndose reclamaciones. Bueno, entonces, en primer lugar, es que este informe, que nosotros hemos presentado en la memoria, es del año 2008, es decir, son aspectos o temas que se van produciendo a lo largo del 2008 si no antes, porque muchas veces lo que ha ocurrido es que el contribuyente después, a posteriori, se ha dado cuenta de que en el Catastro no constan exactamente el número de metros cuadrados, por ejemplo, o que la titularidad no es correcta, es decir, son problemas que vienen probablemente desde antiguo. Por eso en el tema de catastro no me preocupa.

¿En el tema de Tráfico? Ha sido a lo mejor más preocupante a lo largo de algunos trimestres. A la vista de la firma del convenio con Tráfico y también habiendo solicitado información adicional a la Agencia Tributaria para ver cómo iba la gestión, sobre todo cuando hay una diferencia entre los datos obrantes en Tráfico y los que proporciona el contribuyente, y entonces se nos señala, se nos indica que se están haciendo esfuerzos importantes por parte de esa Dirección General de Tráfico para solucionar y poder resolver en unidad de tiempo, es decir, no que haya que esperar una serie de meses para que el titular que ha cambiado de vehículo pueda ser a su vez modificado. Insisto, por lo que yo conozco o a mí se me ha informado, esas cuestiones están resolviéndose y todo parece indicar que vamos a ver sus efectos a lo largo de este ejercicio. Bueno, pues vamos ver.

En relación con el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, hemos recibido 14 reclamaciones de un conjunto de autoliquidaciones y liquidaciones por este impuesto de 21.116, y lo único que puedo decir es que es el 0,06% del total de las liquidaciones y que me parece normal que existan divergencias entre la valoración que hacen los contribuyentes de la obra realizada y lo que los servicios de la Agencia Tributaria pues llevan a cabo.

El contribuyente es en terminología económica de la teórica hacendística, es un hombre económico, es decir, busca sus economías de opción y trata de que las cosas le resulten lo más barato posible, en ocasiones violando o alterando el componente legal, puede dar que, efectivamente, las facturas que tiene sobre esa obra pues sean superiores a lo que ha declarado, por ejemplo. Entonces, da lugar a esas divergencias y da lugar a quejas que son las que hemos recibido. Divergencias también que se pueden producir en las propias relaciones que se producen entre el contribuyente y el sustituto, es decir, el dueño de la obra y quien solicita la licencia.

Bien, en relación, para ir terminando y no extenderme dadas las limitaciones de tiempo, algunas de las sugerencias que hemos planteado que son, bueno, alguna que ya hemos visto repetitiva y algunas que exigen un poco más de coordinación o de explicación.

El retraso a la eliminación de pasos de vehículo, bueno, pues probablemente ahí sí que se puede hacer un esfuerzo y que cuando el contribuyente solicita la eliminación del paso de vehículos, que verdaderamente se produzca, hombre, no de una manera inmediata porque lleva una serie de trámites y también una serie de pequeñas obras que hay que realizar, digamos, en la acera o en la calzada.

¿El embargo de salarios? Lo que hemos detectado precisamente es que son las propias entidades financieras pero a las que hay que insistir que los embargos que se realizan en las cuentas corrientes de los contribuyentes se realicen teniendo en cuenta las limitaciones legales, es decir, cuidado con las pensiones, cuidado con el salario mínimo, en fin, con una serie de cuestiones, con las cuentas de cotillaridad, en fin, una serie de cuestiones que en muchas ocasiones las entidades financieras pues pasan por encima.

Y por último, en relación con el pago telemático, nosotros nos referimos al pago telemático en preapremio, y lo que hacemos es una sugerencia a la Agencia Tributaria para que, en supuestos en los que una vez transcurrido el periodo voluntario y estamos en un periodo adicional, adyacente de un mes, dar la posibilidad al contribuyente de poder obtener un número de control para que no tenga que acceder a las oficinas de atención, y con ese número poder realizar el pago telemático como se está realizando en periodo voluntario. Insisto, yo creo que eso podría evitar pues, efectivamente, algunos esfuerzos adicionales a los contribuyentes para el

pago de ese tributo que, bueno, aunque se realiza fuera de plazo es un pago que podríamos denominarlo espontáneo porque no se han iniciado todavía actuaciones en recaudación ejecutiva.

En relación con lo que me ha indicado la señora del Campo, pues también agradecer todas las sugerencias y todas las cuestiones que me ha puesto de relieve. No me parece que el aumento de quejas sea preocupante, estamos hablando de un 6%. Y además, lo único que a mí me da que pensar, dado el mayor conocimiento de la Oficina del Defensor del Contribuyente, dado el aumento de las actuaciones tributarias, que en general los contribuyentes son lo suficientemente responsables que cuando se quejan pues generalmente lo hacen, no todos, pero sí prácticamente rondando el 40%, con razón.

¿Los asuntos generales? Insisto, nuevas oficinas de Atención al Ciudadano, mayor volumen de actuaciones tributarias, prácticamente se ha doblado. Yo recuerdo haber informado aquí en el año 2007 de cinco millones de actuaciones tributarias y ahora estoy informando de más de siete millones de actuaciones tributarias. Es normal que a mayor volumen, pues también se pueda producir un mayor número de sugerencias o de reclamaciones.

La Presidenta: Le ruego que vaya terminando.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** En relación, y ya para terminar, para no cansarles y limitarme al tiempo, en relación con la devolución de ingresos indebidos en el informe de la Agencia Tributaria, se realiza o se informa de que sus gestiones terminan en cincuenta y cuatro días, pero nosotros analizamos todo el procedimiento horizontalmente, desde el momento en que el contribuyente se queja porque entiende que existe una devolución digamos a su favor, de un ingreso indebido, hasta que se produce en realidad.

Entonces, es verdad que no solamente la Agencia Tributaria participa en lo que es el reconocimiento del derecho, sino que después ese derecho se tiene que ejecutar y son otros órganos u otros departamentos del Ayuntamiento quienes tienen que llevarlos a cabo.

En relación con el tiempo medio de resolución, este primer trimestre es un trimestre que, si observamos con detenimiento lo que ha ocurrido en los primeros trimestres, es como cuando el barco tiene que ir al puerto para que le quiten las algas de la hélice, es decir, el primer trimestre es utilizado para cerrar expedientes que por alguna razón se han ido atrancando a lo largo del año. Muchísimas gracias y disculpe por el abuso de tiempo.

La Presidenta: Muchas gracias. Pasamos al punto tercero 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 presentar el Informe anual sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos durante el año 2008, así como sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre del año 2009 y 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:** Gracias, presidenta. Muy buenos días.

El objeto de la presente comparecencia es dar cuenta a la comisión del informe anual correspondiente al año 2008 y del informe relativo al primer trimestre del año 2009.

Por lo que respecta al año 2008, tienen todos ustedes la información, que recoge no solo el informe relativo al Ayuntamiento y organismos autónomos, como marca el decreto que regula las sugerencias y reclamaciones, sino que también, y a propuesta de esta comisión, se incorpora el resumen de los informes relativos a las empresas municipales con el objeto de que tengan conocimiento de lo sucedido con relación a dichas empresas, si bien mi intervención se va a limitar lógicamente al sistema que integra el Ayuntamiento y sus organismos autónomos.

Como novedad importante, tal y como tuve la oportunidad de comunicarlo en otra reunión de esta comisión, se incluye un estudio de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, realizado por una empresa externa, y que nos va a permitir identificar áreas de mejora del servicio, como verán más adelante. Este estudio completa el que sistemáticamente realizamos sobre los diferentes canales de Línea Madrid, como todos ustedes saben.

Pasando ya a informar sobre las actuaciones más relevantes llevadas a cabo durante el año 2008, hay que concluir que se han cubierto prácticamente todas las recomendaciones formuladas en el anterior informe anual, y se han centrado fundamentalmente en la mejora de la gestión y coordinación del sistema de sugerencias y reclamaciones, mencionadas en los diferentes informes trimestrales, siendo susceptible destacar: la distribución masiva de carteles informativos para informar a los usuarios de los centros deportivos y culturales municipales de los mecanismos para realizar una sugerencia o reclamación; envíos periódicos de avisos para alertar a las diferentes unidades gestoras de aquellas sugerencias y reclamaciones que todavía no han sido contestadas y con el objetivo de mejorar los plazos de respuesta; la coordinación con la Comunidad Autónoma de Madrid para agilizar la tramitación de sugerencias y reclamaciones que no fueron dirigidas por el ciudadano a la Administración competente; las reuniones con diferentes unidades

gestoras para analizar la situación actual del estado de las contestaciones de sugerencias y reclamaciones de su competencia. En estas reuniones se han impulsado actuaciones encaminadas a disminuir el tiempo de contestación de las mismas. La unificación de las categorías en materias y submaterias que, una vez implantadas en la aplicación informática que dé soporte al sistema, permitan la integración directa en el Observatorio de la Ciudad; se han realizado igualmente acciones formativas denominadas: gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, con destino a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que participan en el sistema; se han acometido estudios referentes al conocimiento, utilización y grado de satisfacción de los ciudadanos con el sistema de sugerencias y reclamaciones, y, por último, se ha completado el análisis de requisitos para la implantación futura de una nueva aplicación informática que sustituya al actual e incorpore el conocimiento acumulado durante dos años de funcionamiento.

Como he dicho anteriormente, la encuesta referida nos ha permitido no solo realizar y presentar un análisis de los resultados del sistema, es decir, una visión interna del sistema como en años anteriores, sino también presentar un análisis de resultados externos para hacer una valoración completa del servicio.

Por lo que se refiere al análisis de los resultados del sistema, podemos destacar como más significativos los siguientes: Las sugerencias y reclamaciones han disminuido por segundo año consecutivo un 10% respecto al año anterior; el canal preferido para realizar una sugerencia o reclamación sigue siendo Internet; tres de cada cuatro entradas en el sistema son clasificadas por el ciudadano como reclamación; las materias sobre las que han existido mayor número de sugerencias y reclamaciones son: limpieza, obras y vías públicas, deportes, multas, tráfico y grúas, representando cada una de ellas en torno al 10% del total.

Existe un 18% de entradas clasificadas bajo el epígrafe «Otros», realizado por los ciudadanos como ustedes saben.

Las áreas de gobierno con mayor número de sugerencias y reclamaciones han sido las de Seguridad y Movilidad así como Medio Ambiente, las cuales, junto con las dirigidas a los diferentes distritos, representan el 73% del total recibidas por el Ayuntamiento de Madrid.

La proporción de sugerencias y reclamaciones contestadas a fecha de cierre del informe es un 4% mayor que el porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en el año 2007.

Y, por último, el tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación se sitúa en 39,17 días naturales, y un 51,6% del total fueron contestadas en un plazo inferior a un mes.

Por lo que respecta al análisis de resultados del estudio de calidad y satisfacción, durante el año 2008 se ha acometido un estudio de la calidad del

servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid con dos componentes fundamentales. Por un lado, un estudio de satisfacción y expectativas de los usuarios reales y tentativos del servicio, basado en la metodología Sercoal; se realizó para ello una muestra aleatoria de 1.340 entrevistas: 757 de satisfacción y 583 de expectativas.

Entre los elementos del informe cabe destacar los siguientes: el 99% de encuestados considera necesario que se responda en el plazo de un mes como máximo. Por contrapartida de los usuarios del servicio, únicamente un 52% lo obtuvo en dicho plazo, valorándose de forma global que el tiempo de respuesta fue el adecuado en un 42%.

En relación a la resolución final de la sugerencia o reclamación, el 48% considera que se resolvió de forma total o parcial.

En relación a la percepción de calidad de servicio, un 38% se siente satisfecho o muy satisfecho con el mismo, frente al 46% que se siente insatisfecho o muy insatisfecho. El 55,1% de los encuestados considera el servicio útil o muy útil, mientras que el 30% lo percibe poco o nada útil. Prácticamente el 80% volvería a realizar o a utilizar el servicio seguro o probablemente, y el 71,8% lo recomendaría a otras personas. Un 40% de los entrevistados afirma que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid es mejor que los servicios equivalentes de otras instituciones públicas.

Y, por último, un estudio siguiendo la técnica de cliente misterioso, para el que se han utilizado treinta entradas simuladas al sistema. Las sugerencias planteadas tras el estudio son fundamentalmente las siguientes: reducir el tiempo de respuesta de la contestación; obtener una respuesta más personalizada, utilizando la devolución de llamada o por SMS; facilitar el seguimiento de las reclamaciones mediante número de referencias más sencillos u otras técnicas que permita al ciudadano recordar fácilmente la identificación de dicha reclamación.

Como conclusiones más importantes de ambos análisis, interno y externo, cabe destacar los siguientes: del estudio de percepción de calidad, sabemos que la demanda del ciudadano se centra fundamentalmente en tres ámbitos: la rapidez de la respuesta, la información suministrada en la respuesta y el resultado de la gestión.

Del análisis interno del servicio sabemos que dependiendo del tipo de reclamación planteada, el resultado de la gestión pudiera no llegar a ser satisfactorio para el ciudadano por la dificultad de ser acometida o incluso no ser procedente. Sin embargo, en estos casos, la rapidez y la calidad informativa en la respuesta que se les facilite, puede ayudar a la comprensión de los condicionantes y tiempos existentes para acometer la demanda.

El 98% de los ciudadanos espera que se les conteste en un plazo máximo de un mes. Conforme a los datos de gestión, sabemos que no se están

cumpliendo con estas expectativas de los ciudadanos. Tenemos, por tanto, una importante área de mejora que acometer.

Es importante resaltar que los ciudadanos consideran de utilidad el servicio de sugerencias y reclamaciones y volverían a utilizarlo y lo recomendarían, aunque solo la mitad consideran que se han realizado actuaciones para la resolución del tema planteado.

Como fruto de los resultados de la evaluación del servicio durante el año 2008, se propone, y así consta en el informe, abordar un conjunto de actuaciones durante el año 2009 con los siguientes objetivos: disminuir el tiempo de contestación de una sugerencia o reclamación; continuar con la labor de mejora del contenido material de la respuesta del Ayuntamiento a las sugerencias y reclamaciones formuladas por los ciudadanos, e impulsar la comunicación activa con el interesado mediante la cual vaya recibiendo avisos de la gestión de la propia sugerencia o reclamación; facilitar aún más el acceso de los ciudadanos al sistema de sugerencias y reclamaciones. A este respecto se tiene previsto realizar un inventario de todos y cada uno de los centros municipales para comprobar la existencia de buzones de sugerencias y reclamaciones, mejorar su señalización dentro de las instalaciones y realizar seguimientos periódicos de que desde todos estos centros están recogiendo dichas peticiones.

En cuarto lugar, mejorar los indicadores de medida de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de sugerencias y reclamaciones; completar la implantación en la actual aplicación informática de la nueva clasificación de materias y submaterias realizadas durante el año 2008, que va a permitir una integración rápida y eficaz con el Observatorio de la Ciudad.

En sexto lugar, continuar con las actuaciones formativas, y, por último, mejorar las especificaciones de la nueva aplicación informática de sugerencias y reclamaciones, haciendo partícipe del análisis a todas las unidades gestoras.

Pasando ahora al informe relativo al primer trimestre del año 2009, hay que resaltar que durante este periodo se han realizado las siguientes actuaciones más importantes relacionadas con la gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones.

En primer lugar, en relación a la implantación de la nueva clasificación de materias y submaterias en la aplicación informática actual, se ha empezado a elaborar con informática del Ayuntamiento de Madrid un protocolo de actuación que permita una migración de los datos de la clasificación actual a la nueva que se desea implantar.

En segundo lugar, se ha continuado con la labor de coordinación con la Comunidad de Madrid iniciado en 2008, ajustando la operativa diaria de intercambio de sugerencias y reclamaciones que no fueron dirigidas por el ciudadano a la Administración competente.

Y, por último, se han preparado las actuaciones formativas relativas a la gestión de las sugerencias y reclamaciones previstas para los meses de abril y mayo de 2009 con destino al personal del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo que respecta a la evolución de los datos durante el periodo de referencia, para elaborar este informe ha sido preciso efectuar el cierre el 1 de abril de 2009. Con respecto a los datos concretos hay que destacar que el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el primer trimestre de 2009 ha sido superior a la del cuarto trimestre de 2008 en un 11%. No obstante, si se compara la evolución respecto al mismo trimestre del año 2008 este aumento es mucho mayor, superando en un 24,28 el aumento respecto a ese mismo periodo del año anterior.

En cuanto a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones recibidas, del total de 6.985, a fecha 1 de abril, día en el que se procedió al cierre de datos para efectuar el presente informe, habían sido contestadas por las unidades gestoras 4.551, lo que representa el 65,2% del total; 805 se encontraban en tramitación, lo que representa el 11,5% del total y estando pendientes de tramitación total de 1.591, lo que representa prácticamente un 23%.

Para finalizar, cabe destacar que a fecha de 7 de mayo, algo más de un mes después del cierre del informe, el porcentaje sobre sugerencias y reclamaciones contestadas se ha incrementado prácticamente hasta el 84%. Y quedo como siempre a su disposición para cualquier cuestión que deseen preguntar o aclarar. Muchas gracias.

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

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** Muchas gracias, señora presidenta; muchas gracias, señor Nuño. Voy a ser breve y casi telegráfico porque parece que tenemos otra comisión después.

En primer lugar, agradecer por supuesto el informe. Entiendo también que el cocido ha salido espeso —a mí particularmente me gusta más bien espeso, pero los informes los prefiero ligeros—. Entonces, yo creo que también hay algunas cuestiones que se podrían haber perfilado un poquito más pero, en cualquier caso, es bienvenido este informe.

En cuanto a las materias de reclamaciones, a nosotros nos sorprende la evolución del 2008, en especial el bajo nivel de reclamaciones en licencias. No sé si se debe a una escasa información o deficitaria información al respecto o si se deberá a otras causa, no sé si la Dirección General lo tiene evaluado o no lo tiene evaluado pero nos parece sorprendente el bajo nivel de reclamaciones por este tema.

En cuanto al estudio de satisfacción, las conclusiones a las que llega la Dirección General nos parece que el informe al final entrelaza los

datos o las conclusiones que mejor le viene a la Dirección General y al Ayuntamiento, pero hay una cuestión que no se enfatiza mucho y es un determinado grado de insatisfacción entre la población en cuanto no tanto al proceso de reclamación o al procedimiento de reclamación, sino al procedimiento de solución del problema del reclamado, es decir, está bien que el proceso de reclamaciones sea ágil, sea adecuado, sea satisfactorio, pero los ciudadanos sí es verdad que de ese estudio se desprende que no tienen un alto nivel de satisfacción en cuanto a la solución del problema denunciado.

Sí nos sorprende que —se dice en el informe— en muchas ocasiones se ha que visitar el lugar del motivo de la queja o de la reclamación del ciudadano por cuanto no queda claro qué es lo que tiene que hacer. Yo no sé, estando presente el delegado de Hacienda, no sé si es necesario contratar más personal y podríamos aprovechar una política de fomento al empleo público, contratar personal, una especie de visitantes de reclamaciones para verificar que la reclamación es la que es y no es otra y derivarla al área correspondiente, ¿no? No sé si eso es posible o no es posible, pero bueno, en cualquier caso ahí queda.

Sí nos sorprende un poco que no haya referencia o por lo menos no la hemos encontrado de una manera clara, que no haya referencia a la gestión tanto de las oficinas de Línea Madrid, como a la gestión del 010. No sé si lo que es el propio espacio casi físico de ambos y la gestión por parte de las empresas, además teniendo en cuenta que ha habido un cambio también de contrato, y por lo tanto no sé si hay, si sería necesario una pequeña valoración sobre la gestión que se ha realizado o sobre la gestión que se realiza en las oficinas, valoración en cuanto a satisfacción también de los trabajadores, etcétera. Sobre todo porque una de las..., no recuerdo el dato y no tengo el tiempo, pero uno de los principales motivos de queja era precisamente esta dirección general, que estaba en algunos trimestres del año pasado, recuerdo que discutíamos que cómo era posible que esta propia dirección general fuera el tercero o el cuarto área o equipo de este Gobierno que tenía mayor número de quejas. Por tanto, entiendo que iría más por esa línea, y por lo tanto echábamos un poco en falta esa referencia expresa.

Finalmente, en cuanto al convenio que hay firmado con la Comunidad Autónoma, he estado revisando también en el último trimestre los canales de entrada, y no veo referencia a canales de entrada de reclamaciones que se puedan presentar en la Comunidad de Madrid y que afectaran al Ayuntamiento de Madrid. No sé si es que no hay ninguna, es decir, que solamente se produce a la inversa, que son reclamaciones que corresponden a la Comunidad y que se realizan en el Ayuntamiento, no sé si es que está englobado en otro canal de entrada o si es que sencillamente no hay reclamaciones que se produzcan en registros de la Comunidad y que afecten al Ayuntamiento. 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. En primer lugar, quisiera felicitar al delegado del área ya que después de cuatro años del decreto del alcalde del 17 de enero de 2005, en el que se regula que hay que mandar un informe a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, por fin tenemos un informe o una categoría de informe en esta comisión.

Quisiéramos destacar favorablemente el cumplimiento de las recomendaciones que se incluían en el informe del 2007.

Respecto a la evolución del sistema de sugerencias y reclamaciones y, en concreto, al estudio de satisfacción de los usuarios del sistema de sugerencias y reclamaciones, señalar que resulta curioso que, tal y como aparece en dicho análisis y que el mismo alcalde anuncio en rueda de prensa posterior a la Junta de Gobierno, las sugerencias y reclamaciones han descendido un 10% respecto al año anterior por segundo año consecutivo, mientras que el número de reclamaciones contestadas han aumentado solo en un 4%. Estaría bien que pudiéramos ver reflejadas en sucesivas evoluciones y en rueda de prensa que el número de reclamaciones contestadas estuvieran cercanas al número de reclamaciones interpuestas. Esto sería razonable y satisfactorio.

También y respecto al análisis de los resultados de estudio de calidad y satisfacción añadiríamos que, siendo grato conocer cuál es el perfil medio del ciudadano que nos reclama, entendemos que a lo mejor sería muy satisfactorio indagar si el ciudadano que no tiene perfil o, por lo tanto, es escaso el usuario de los servicios de Internet, tiene dificultades para interponer reclamaciones o sugerencias; y si existe, sería necesario haber preguntado cuáles son y así modificarlas.

Otro hecho que nos preocupa es que haya un 30% de los ciudadanos que vean este servicio como poco útil y que vean más útil el de otras instituciones equivalentes, como el de la Comunidad de Madrid. Nos preocupa. Nos gustaría conocer los motivos de esta percepción ciudadana. Aunque ustedes nos perciben que es bueno, que un 70% los conocen, nosotros queremos saber ese 30%.

También nos gustaría insistir, que también lo sugieren ustedes, en que se especifique el apartado de «Otros». Las propuestas de actuación para 2009 nos parecen todas adecuadas y necesarias, ahora bien, hay una cuestión que nos preocupa especialmente: Si bien es cierto que la disminución del tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones se tiene que reducir en todos los servicios de forma general, hay algunos servicios que merecen una consideración especial. Nos referimos a temas como el de ayuda a domicilio, a situación de emergencia social, a los

relativos en obras que se están realizando o que están causando molestias considerables, u otros similares de importancia relativos a la seguridad o limpieza, cuya contestación tendría que ser prácticamente inmediata y no esperar a dos o tres meses como en algunos casos sucede.

Y ya respecto a las empresas municipales, la EMV, de sus 1.313 denuncias relacionadas con daños a vehículos, creemos adecuada la recomendación que se efectúa desde la oficina, pero en este caso, y aunque no sea competencia exclusiva de esta comisión, añadiríamos que sería necesario que se adoptaran las medidas que garanticen que los daños a los coches de los ciudadanos que reclaman se han producido en el depósito de vehículos y no se vuelva a producir. Consideramos que es necesario que se incorporen los datos comparativos de años anteriores, así como el tiempo medio de resolución de las reclamaciones y sugerencias.

En cuanto a la Empresa Municipal de la Vivienda, la EMT, y Madrid Espacios y Congresos, tal como venimos reclamando en anteriores comisiones, consideramos necesario que en los diferentes informes se adjunten los datos comparativos de años anteriores y el tiempo medio de resolución de las reclamaciones.

En cuanto a la Calle 30, reconocer el cambio respecto a otros años pues es el primer año que presenta informe, aunque sería conveniente que, tal y como hemos indicado en informes anteriores citados, se fueran incorporando unas comparativas de años anteriores.

Por último y respecto al informe del primer cuatrimestre del año 2009, destacar el aumento de un 24,8 de entradas al sistema de sugerencias y reclamaciones, con respecto al mismo periodo del año anterior, destacando las 1.835 entradas con 3.283 firmas relativas a los distritos.

La importancia de los distritos nos merece consideración, que no está reflejada en la explotación de los datos, por lo que requerimos que la presentación y la implantación de los datos de los distritos no lo hagan de manera general, sino por juntas municipales de distrito. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene nuevamente la palabra don José Nuño para cierre de la comparecencia.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muchas gracias. En relación con las cuestiones que plantean los representantes de Grupo de Izquierda Unida y del Grupo Socialista, voy a hacer las siguientes consideraciones.

En relación al estudio de satisfacción de los ciudadanos, yo creo que es un hito importante el que podamos conocer de primera mano, con un estudio realizado por un externo a nosotros, qué perciben los ciudadanos en relación a las sugerencias y reclamaciones que plantean al Ayuntamiento, a sus expectativas y lo que luego perciben, lo que realmente reciben por el servicio.

Yo creo que es un hito importante, y por eso hemos querido utilizar lógicamente, con la información que nosotros tenemos del funcionamiento del sistema y la información que hemos recibido de esta encuesta, de ponerlo en positivo, en positivo que pienso que son las cuestiones críticas y claves para que el sistema funcione mejor ahora y en el futuro, que es reducir el tiempo de contestación, aumentar la calidad de las respuestas a los ciudadanos y lógicamente tener informado al ciudadano del estado de tramitación de su sugerencia o reclamación. Prefiero, como he dicho, tomar las propuestas de los ciudadanos en este sentido, que no en sentido negativo. Hay que tener en cuenta, eso sí, que estamos hablando de un servicio de sugerencias y reclamaciones fundamentalmente. Es decir, evidentemente el posicionamiento de un ciudadano que va a reclamar no es el mismo que el de un ciudadano que va a informarse o que quiere conocer algo, por lo tanto sus expectativas son las que son y lo que percibe, en términos generales, es lo que recibe, que no coincide necesariamente con lo que él espera.

Esto está absolutamente constatado. Y en otro sentido y por la referencia que se ha hecho al comportamiento o al funcionamiento de Línea Madrid en todo este sistema, yo no he incluido ninguna información relativa a Línea Madrid en cuanto entiendo que no es objeto de esta comisión, pero sí, como saben ustedes, anualmente, desde hace años se están realizando encuestas de Línea Madrid, que están en munimadrid; es decir, los principales datos de las encuestas están ahí. No hay comparación entre los resultados, la opinión que tienen los ciudadanos de Línea Madrid y la opinión que tienen los ciudadanos del sistema de sugerencias y reclamaciones, no tiene comparación posible. Es decir, en el sistema de Línea Madrid el indicador de satisfacción de los ciudadanos prácticamente está en el nueve en el caso de las oficinas, algo menos en el caso del 010, y algo menos en el caso de la web. Es decir, los indicadores que obtenemos a través de lo que los ciudadanos nos dicen parecen indicar que vamos por el camino adecuado. En el caso de sugerencias y reclamaciones, hay que tener en cuenta también que es la primera vez que esto se hace, con lo cual necesitamos conocer la serie para ver cómo vamos respondiendo y si vamos siendo capaces de dar solución a las demandas que nos plantean los ciudadanos, que es lo que buscamos, lógicamente, en Línea Madrid.

En relación con la visita al lugar, en ocasiones hay que visitarlo, hay que verlo. Las descripciones que hacen los ciudadanos de dónde se ha producido algún tipo de incidencia, lógicamente en ocasiones hay que ir a verlo, y esto es normal y es bueno que así sea, es bueno que así sea, lo cual nos permite luego tener un mayor conocimiento de lo que estamos hablando.

En relación con el ranking que ocupamos la Dirección General de Calidad y de Atención al Ciudadano, ya lo he dicho en otras ocasiones, yo creo que es lógico, es lógico; atendemos a millones

y millones de ciudadanos, a millones y millones. Lógicamente, estamos, en cualquier caso, en unos porcentajes de reclamación muy bajos, muy bajos para lo que son las transacciones que realizamos día a día con los ciudadanos. Lo conocen todos ustedes, hay oficinas que reciben al día a más de 1.000 personas, atienden al día más de 1.000 personas. En el 010 llaman en un mes o son atendidas más de 250.000 llamadas. Es decir, estamos hablando de unas dimensiones en las que las reclamaciones son pocas en función del nivel.

Por lo que hace referencia al acceso o a facilitar el acceso al sistema, yo creo que hemos comenzado ya una línea y necesitamos ampliarla en este año 2009 y en los siguientes. Vamos a auditar claramente todos los centros para ver el sistema, como he dicho, si estamos facilitando a los ciudadanos que accedan al sistema, y lógicamente eso redundará también en unas mejores contestaciones.

Por lo que hace referencia a las empresas municipales, yo lo que puedo hacer es trasladar a los responsables de las empresas las indicaciones que se hacen en relación con el informe, en cuanto que no es posible más, pero yo les trasladaré lógicamente las observaciones que se hacen en esta comisión.

Y, por último, por cerrar, en relación con el aumento del 2009, del primer trimestre, que es un aumento importante si lo consideramos en términos relativos, lógicamente lo estamos considerando, por un lado, en relación con el primer trimestre del año 2008, que fue el trimestre que menos sugerencias y reclamaciones se produjeron. En cualquier caso, todo tiene explicación, y algunos datos ha dado la señora del Campo en relación con este tema.

Ha habido un incremento de sugerencias y reclamaciones en los distritos relacionado con la utilización de centros deportivos, culturales y sociales. Efectivamente, esto se ha producido durante este primer trimestre. Evidentemente, entendemos o queremos... Vamos a ver cómo sigue evolucionando este punto. Pensamos, en primera instancia, que es como consecuencia de haber facilitado al ciudadano que pueda presentar una reclamación. Como saben, las reclamaciones se introducen a través de registro y, lógicamente, aunque el Ayuntamiento de Madrid goza de una buena salud en cuanto a despliegue de registros, estamos hablando de cuarenta y seis registros, los centros municipales, los centros culturales no tienen oficina de registro en términos generales, lo cual hace que haya que mandarlo al distrito e introducir ahí la reclamación. Entonces, pensamos que se deriva fundamentalmente del impulso que hemos realizado, de facilitar al ciudadano que pueda interponer una reclamación.

Por otra parte, lógicamente, como saben, en Línea Madrid el incremento de servicios es constante. Lógicamente, este incremento de servicios genera más atenciones, genera procesos cada vez más complicados y, por lo tanto, se incrementan también el número de reclamaciones. En ocasiones, en este primer trimestre, como

ustedes saben, pues ha habido distintas actuaciones que están generando una intervención mayor por parte de los ciudadanos en cuanto a las reclamaciones: por ejemplo, la tarjeta azul de transporte, un nuevo servicio que se ha implantado. En cualquier caso, sobre el total de actuaciones de los ciudadanos en relación con este servicio en Línea Madrid, he de decirles que las reclamaciones suponen una por cada cien cuando el ciudadano no está de acuerdo con la resolución que hace como saben el Consorcio, que es el que resuelve la solicitud; y en cuando al sistema como tal está en uno por mil. Es decir, seguimos estando en unos niveles realmente bajos para la cantidad importante de intervenciones que hay.

Y, por otro lado, lógicamente, proyectos que están generando también más reclamaciones, bueno, pues las actuaciones que se están realizando en obras actualmente en aplicación del plan del FEIL, están generando también más reclamaciones. Eso es, lo que tenemos identificado de lo que se ha producido en este primer trimestre del 2009 por lo que respecta al incremento.

Con relación a la Comunidad de Madrid, lógicamente lo que tenemos establecido es un sistema para que las que entren por uno u otro lado vayan rápidamente a quien tiene que resolver. No tenemos datos, no apporto datos, pero se pueden aportar en otro momento, cuántas entran a través de la Comunidad que están dirigidas al Ayuntamiento y cuántas entran del Ayuntamiento que están dirigidas a la Comunidad. Aquí, en cualquier caso, lo que buscamos es que la transmisión sea inmediata, y en eso es en lo que estamos trabajando y vamos a seguir trabajando. Y nada más.

La Presidenta: Muchísimas gracias. Pasamos al punto último del orden del día.

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

Punto 4.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2008.

El Secretario General: Con este punto daríamos cumplimiento a lo dispuesto, como se ha dicho en el artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, dándole cuenta a ese órgano del informe anual de esta comisión correspondiente al año 2008.

Como se ha hecho en años anteriores, la propuesta que se somete a votación —ahora hay que votarla— es precisamente elevar al Pleno como informe de esta comisión las memorias anuales que acaban de presentarse tanto por el director de la Oficina del Defensor del Contribuyente y por el director general de Calidad y Atención al Ciudadano.

El texto literal de la propuesta ha sido ya, siguiendo instrucciones de la presidencia, entregado a los portavoces, y si le parece oportuno

a la presidencia para su debida constancia en acta, si le parece oportuno, repito, podría ser leída antes de ser votada.

La Presidenta: “Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2008, integrado por el informe anual de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la memoria anual de la Oficina del Defensor del Contribuyente elevado a este Pleno por la citada comisión en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno.”

Pues bien, sometemos a votación para su elevación al Pleno. ¿Los portavoces?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Álvarez Morcillo:** A favor.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** A favor.

El Tercer Teniente de Alcalde, Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y Concejal del Grupo Municipal del Partido Popular, **don Juan Bravo Rivera:** A favor.

(Se acuerda por unanimidad, elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta de acuerdo:

“Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2008, integrado por el Informe anual de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Memoria anual de la Oficina del Defensor del Contribuyente, elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del art. 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno”).

La Presidenta: Muy bien. Pues yo creo que con esto hemos concluido la comisión. Muchísimas gracias.

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