

Diario de Sesiones del Pleno



24 de septiembre de 2009

Número 444

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el miércoles, 16 de septiembre de 2009

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

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

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 13 de mayo de 2009.	
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 2009, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, la Sra. Vilallonga Elviro, el Sr. Morcillo Álvarez 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 2009, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	6
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, el Sr. Morcillo Álvarez y la Sra. del Campo Pozas.	
Finaliza la sesión a las dieciocho horas y veintiséis minutos.	
Página.....	10

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

La Presidenta: Buenas tardes. Espero que todos los miembros de la comisión hayan tenido unas estupendas vacaciones. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones convocada para el día de hoy. Primer punto del orden del día, señor secretario.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 13 de mayo de 2009.

La Presidenta: ¿Alguna cuestión relativa al acta de la sesión anterior?

(No se realiza ninguna observación).

Ninguna cuestión. Pues queda aprobada y pasamos al segundo punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior celebrada el día 13 de mayo de 2009, 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 2009, así como sobre 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.

Sigue siendo para mí un placer venir a esta comisión a contar mi actividad en la Oficina del Defensor del Contribuyente. Y como viene siendo también habitual, supongo que les habrán llegado los informes correspondientes a este trimestre junto con los CD-Rom, donde se recogen las reclamaciones y sugerencias presentadas, así como las respuestas dadas a las mismas.

Como viene también siendo habitual, la división que suelo realizar es: en primer lugar, las labores proactivas de la oficina y después las reactivas, analizando en su caso las estadísticas y número de reclamaciones que se hubieran presentado.

Bien, en relación con nuestra participación en distintos foros, el 15 de abril participamos en el módulo de tributación local del Master de Derecho de Administración Local organizado por la Universidad Autónoma de Madrid, iniciando ese módulo, como digo, con una conferencia denominada, llamada *Nuevos desafíos en la aplicación de los tributos y El papel del defensor del contribuyente*. El 6 de mayo, participamos en el colegio Los Olmos, explicando a los alumnos de segundo y tercer curso del ciclo de primaria para

qué sirven los impuestos, con el fin de ir creando o fomentando la conciencia fiscal desde pequeños. El 26 de mayo, participamos en el curso *Ley general tributaria desde una perspectiva de las haciendas locales*, organizado por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local. El 5 y 10 de junio, participamos en el programa de formación de Línea Madrid, en el que explicamos el sistema de quejas y reclamaciones tributarias en nuestro Ayuntamiento. Del 8 a 11 de junio, participamos como ponentes en el Congreso Internacional de Tributación organizado por el Tribunal Fiscal de Perú y la Asociación Iberoamericana de Tribunales de Justicia Fiscal o Administrativa. El 17 de junio, organizamos nuestra quinta jornada bajo el tema *La administración electrónica en el ámbito tributario local*. Y por último, en este apartado, el 26 de junio, llevamos a cabo una sesión formativa en relación con las quejas y reclamaciones tributarias a los nuevos integrantes de la Oficina de Atención Integral al Contribuyente.

Ahora, si me permiten, pasaré a hacer un repaso de las cuestiones reactivas, es decir, de la resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias.

En este segundo trimestre hemos recibido 1.010 quejas, lo que supone 10 más en relación con el mismo periodo del año 2008; y en relación con el primer trimestre del ejercicio 2009, hemos pasado de 793 a 1.010. Naturalmente no es comparable porque el segundo trimestre, como de sobra es sabido, corresponde o coincide con el periodo voluntario del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, cosa que naturalmente pues no se produce en el primero.

Del total de reclamaciones y sugerencias que son 1.010, a las que me he referido anteriormente, se han tramitado 915, quedan por resolver 369. De las 1.010, 701 corresponden a reclamaciones, 40 son sugerencias, 254 son peticiones de información, 8 son quejas ante el Defensor del Pueblo y 7 corresponden a felicitaciones.

Vamos a desglosar ahora la causa de las reclamaciones y las sugerencias recibidas en nuestra oficina. La primera causa es el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica en este segundo trimestre, con 263, y corresponden fundamentalmente a discordancias entre la titularidad real del vehículo y la que consta en la Jefatura Provincial de Tráfico, a cuestiones de notificación, aplicación de bonificaciones, tipos de gravamen y al retraso de devoluciones por este impuesto. La segunda causa es el procedimiento de recaudación entendido en un sentido amplio, 222. Fundamentalmente se debe al inicio del preapremio que se produce una vez finalizado el periodo voluntario del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, así como a quejas correspondientes con la practica de embargos, notificación a través de edictos, no solamente de las propias liquidaciones sino también de las providencias de apremio.

Y por último, el tercer motivo por importancia de sugerencias y reclamaciones son los temas que corresponden a asuntos generales y de

organización; tienen que ver con atención al contribuyente, asuntos generales, atención telefónica, presentación telemática, etcétera.

En cuanto a los canales de entrada de las sugerencias y reclamaciones coincide con trimestres anteriores, siendo prácticamente el 81% correspondiente a la plataforma informática de sugerencias y reclamaciones, 10% correo electrónico y el resto, pues a contribuyentes que se acercan a nuestra oficina, por correo, teléfono, etcétera. En relación con el tiempo medio de resolución, en este segundo trimestre hemos alcanzado 30,6 días naturales, hemos reducido. La razón fundamentalmente de esta reducción en relación con el primer trimestre, tiene que ver con que en ese primer trimestre procedimos a la tramitación y cierre de algunos expedientes que tenían cierta antigüedad.

En relación con el porcentaje de resoluciones favorables a los contribuyentes, este trimestre hemos alcanzado el 40,5%, de digamos, pretensiones favorables a los mismos, viene siendo la tónica habitual en lo que lleva de existencia esta Oficina del Defensor del Contribuyente. Y lo que de alguna manera viene a decir o a contar es que la Oficina trata de reducir la litigiosidad tributaria y trata también, de alguna manera, de cambiar las relaciones entre la administración tributaria y el contribuyente.

Por último, les anuncio que el 28, o en penúltimo lugar mejor dicho, que el 28 de septiembre, la semana que viene, procederemos a la entrega de premios del II Concurso de Dibujo de la Oficina del Defensor al Contribuyente que anualmente convocamos bajo el título *Para qué sirven tus impuestos*.

Ahora si me permiten, al igual que hicimos en el ejercicio 2008, la Oficina del Defensor del Contribuyente a iniciativa del Grupo Izquierda Unida el año pasado, solicitó un informe a la Universidad Complutense de Madrid, exactamente al profesor Utrilla, en donde se analizaban los tributos pagados por los ciudadanos madrileños. Se han preparado copias que, quizás sea bueno que se reparta a los grupos.

La Presidenta: Que se proceda al reparto de los documentos durante la comisión.

(El señor Serrano Antón hace entrega a los portavoces de los grupos municipales y a la Secretaría de la Comisión de documentación, al objeto de que se incorpore al acta de la sesión).

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Quizás tan solo unas simples ideas o líneas en relación con esto, naturalmente se podrá analizar en un momento posterior.

Como digo, lo único que hemos tratado es de darle continuidad a ese estudio que se realizó en 2008, en 2009, insisto se ha vuelto a solicitar el mismo análisis. De lo que se trata, de alguna manera, es de determinar qué tributos pagan los madrileños a las distintas Administraciones: Estado,

Comunidad Autónoma y Ayuntamiento. Y de alguna manera lo que tratamos es de poner el énfasis en la distinta visibilidad que tienen los tributos pagados a las distintas administraciones.

La metodología que se ha utilizado es la habitual, o mejor dicho la que suele utilizar el Instituto de Estudios Fiscales del Ministerio de Economía y Hacienda. Para ello se toma el conjunto de tributos de los tres niveles de gobierno: impuesto sobre la renta, sociedades, IVA, patrimonio, sucesiones y donaciones, impuestos especiales, tributos arancelarios, naturalmente también los locales: IBI, vehículos de tracción mecánica, actividades económicas, impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, ICIO y tasas. Bien, pues teniendo en cuenta lo anterior y en relación con el flujo monetario, la ciudad de Madrid en 2008 pagó en concepto de tributos a las tres Administraciones 23.775 millones de euros.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña Isabel María Vilallonga Elviro:** Los ciudadanos.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Todos los ciudadanos del Ayuntamiento de Madrid.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña Isabel María Vilallonga Elviro:** De la ciudad.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Sí, si, la ciudad, o sea el estudio son los tributos pagados por los ciudadanos de Madrid, que es lo que a nosotros nos preocupa, de todas maneras, claro.

Los ingresos tributarios liquidados por el Ayuntamiento de Madrid son 1.675 millones de euros.

Bien, del conjunto de estas cantidades podemos concluir que de cien euros que pagan los ciudadanos madrileños, cincuenta y seis van al Estado, treinta y siete van a la Comunidad Autónoma de Madrid y siete euros al Ayuntamiento de Madrid. Estos resultados de alguna manera son coherentes con otros estudios relativos a la presión fiscal, como puede ser el ranking tributario o el estudio recientemente realizado por el Instituto de Estudios Fiscales en relación con el esfuerzo fiscal de los municipios españoles, donde el Ayuntamiento de Madrid aparece en el número 82 de 82 ayuntamientos analizados en relación con el impuesto sobre bienes inmuebles.

Bien, ni que decir tiene que este estudio lo único que hace es poner de manifiesto la insuficiencia financiera, en este caso del Ayuntamiento de Madrid, en la idea de que el sistema sobre todo...

(Rumores).

La Presidenta: Perdona, un segundito porque yo, la verdad, es que no le estoy entendiendo muy allá. Quizá hay un pelín de murmullo, ¿no?, en la sala, me da la sensación. Luego el acta a lo mejor sale un poco... Les ruego que guarden silencio.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Muchas gracias, presidenta.

Bien, lo único que quería ya para terminar y no darles más el tostón es que el Ayuntamiento de Madrid, la Oficina del Defensor del Contribuyente en este caso, pone de manifiesto otra vez, se puede poner de manifiesto la insuficiencia de financiación de este Ayuntamiento, sobre todo en un momento en el que la financiación autonómica ha sido cerrada con un aporte financiero extra de once mil millones de euros y que la financiación local pues ha sido pospuesta hasta el año 2011. Muchas gracias por su atención y aquí termino, señora presidenta. Gracias.

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

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

Bueno, se ha descolocado un poco con la presentación del informe porque, claro, ahora parece que tendríamos que ir a matacaballo, por lo menos hacer alguna valoración donde hay una cosa que ya lo dijimos el año pasado: está muy bien este estudio, pero, ¡hombre!, tampoco es muy real decir que los ciudadanos pagan equis tributos al Ayuntamiento de Madrid, pero también es verdad que parte de los impuestos que se pagan al Estado y a la Comunidad de Madrid luego revierten en el Ayuntamiento. Por lo tanto hay ahí una disfunción...

¿Se ha tomado en cuenta? Porque es que claro, así a matacaballo...

(Observaciones de la señora Navarro Heras y del señor Serrano Antón).

ya lo estudiaremos más detenidamente y ya veremos, pero bueno.

En cualquiera de los casos, hoy venía en un tono un poco más conciliador; habitualmente como vengo a criticar, pues hoy he venido un poco más conciliador. Yo no sé especialmente en las tareas proactivas qué ha hecho esta Oficina, en cuanto a la formación de trabajadores nos parece, y siempre ha sido una demanda de este grupo municipal, algo fundamental para evitar errores que luego entran precisamente como reclamaciones o en esta Oficina o en Línea Madrid en la Dirección General de Calidad; es decir, los trabajadores tienen que saber de lo que están hablando para poder informar a los ciudadanos y, por lo tanto, damos la bienvenida a esta jornada de formación de los trabajadores municipales en lo relativo a la gestión tributaria.

No recuerdo haberlo visto en otros informes, a lo mejor se realizaban, pero me ha sorprendido la explicación que se ha dado en los centros educativos sobre el papel de los tributos. Evidentemente no vamos a cuestionarlo, pero lo que no sé es si la Oficina se ha planteado el ampliar

esta explicación a los partidos políticos e incluso al Congreso. Si lo ha estudiado, yo creo que algunos lo verían bien, incluso algunos hasta del Partido Popular. A ver si nos queda claro esto de los impuestos y para que nos vale esto de los impuestos, ¿no?

Ya, específicamente, en lo que es el informe del estado de las reclamaciones, volvemos a observar una reiteración en algún tipo de reclamaciones: recaudación ejecutiva, el impuesto de vehículos en cuanto a las diferencias, obviamente en cuanto a la notificación o diferencias de domicilios entre la Agencia Tributaria y la Dirección General de Tráfico, etcétera, es decir, vuelven a ser un poco reiterativas estas reclamaciones o estas quejas de los ciudadanos.

Pero sí me ha sorprendido un poco las reclamaciones que se han producido, entiendo yo que al propio sistema de gestión de las reclamaciones. Por no buscar la forma exacta en la que se está planteando el informe..., pero las reclamaciones ante la presentación telemática entiendo que son reclamaciones más por la gestión del sistema operativo o de la información que se contiene en la web, que el informe también hace referencia a modificaciones realizadas en la página web del Ayuntamiento para actualizar y para mejorar este sistema de reclamación o de solicitud de información, y, bueno, no sé, no sabemos a que exactamente se refiere.

También llama la atención la sorpresa que plantea el informe respecto a la desinformación de los ciudadanos en cuanto a algunos tributos. Fundamentalmente hace referencia al impuesto de vehículos, más al hecho de notificar el cambio de domicilio fiscal, etcétera, ¿no?

Hombre, sí sorprende a la propia Oficina, quizá dentro de esas campañas que se realizan, pues quizás sería bueno el ampliar esas campañas, y antes hablaba de algunas campañas en determinados centros, pues a lo mejor hay que ampliarlo, no sé si es a la Dirección General de Tráfico o en la Dirección de Tráfico, pero sí sería bueno el que se amplíen esas campañas para poder informar a los ciudadanos, puesto que luego es motivo de reclamación y problemas y de gestión en el Ayuntamiento y con el Ayuntamiento, los problemas derivados a los ciudadanos de Madrid.

Y respecto del informe, lo estudiaremos. Nos daremos prisa porque supongo que harán como el año pasado: que acto seguido de la comisión ya estaba la nota de prensa entregada. Entonces, seremos rápidos esta vez para poder contestar en tiempo a los tiempos municipales, que para algunas cosas son muy lentos, pero para otras son muy rápidos. Muchas gracias.

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

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

A la vista de los datos que se nos ofrecen en el informe presentado por la Oficina del Defensor del Contribuyente, vemos que el incremento de sugerencias y reclamaciones que se viene apreciando desde el año 2005 se mantiene en este segundo trimestre del 2009.

Respecto al mismo trimestre del 2008, el número de quejas y reclamaciones se ha mantenido en su cifra, como ya nos ha señalado. Ha sido de 1.100 en el 2009 y fue de 1.000 en el 2008.

En cuanto al primer trimestre del 2009, el aumento ha sido de un 27,36.

En cuanto al reparto de estas sugerencias y reclamaciones por tributos, el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica sigue siendo el que acumula más sugerencias y reclamaciones, seguido de recaudación ejecutiva y de asuntos generales, apreciándose un descenso de dichas reclamaciones en dichos tributos respecto al año pasado.

Nos gustaría destacar en este periodo el aumento de petición de información, lo que nos señala que se debe seguir trabajando en la línea y mejorar la información a la ciudadanía.

Un dato que quisiéramos señalar es que el periodo de resolución ha aumentado respecto al periodo anterior, pasando de 28,50 días naturales en el mismo periodo del 2008 a 30,60 en el mismo periodo del 2009. Y si bien nos encontramos en el objetivo de que la oficina, que es de 35 días de media, pensamos que el hecho de que existan expedientes con antigüedad deberían haber repercutido en el tiempo medio de resolución de dichos expedientes.

Ya por último, a nuestro juicio extremadamente importante y preocupante es que el número de resoluciones que son favorables al ciudadano sigue aumentando, y si en el 2005 era un 30%, en el 2006 de un 35% y en el 2007 y en el 2008 de un 38% y de un 36%, respectivamente; en el año 2009 se sitúa en un 40,57%, lo que significa un aumento de un 12,28 respecto al periodo anterior y de un 35,23 respecto al año 2005. Puede llegar un momento en que el pago de un impuesto deba ir acompañado de una reclamación. Señor Bravo, no nos puede negar que esto indica que algo no está funcionando bien. Señor delegado, este grupo municipal necesita y quiere saber cuáles son las medidas concretas que se están tomando al respecto de este progresivo e importante aumento. Muchas gracias.

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

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Muchas gracias, presidenta. Voy a tratar de responder a las preguntas de manera conjunta.

En primer lugar, quiero agradecer sinceramente el esfuerzo realizado por los portavoces en la lectura del informe presentado y naturalmente también de las sugerencias aquí realizadas.

En primer lugar, en relación con la formación de trabajadores y la explicación en centros educativos, la Oficina desde el punto de vista que nosotros tenemos reside en dos fundamentos o en dos pilares: en primer lugar, una labor proactiva, que lo que trata sobre todo es de fomentar la conciencia fiscal, incrementar la educación fiscal, lo que trata de alguna manera es que no se presenten reclamaciones porque el contribuyente ya tiene conocimiento, ya está formado sobre no solamente los tributos en sí, sino en la manera de aplicarlos. Esto no solamente desde un punto de vista hacia al contribuyente, sino también un punto de vista hacia el funcionario o hacia quienes tienen que aplicar las normas tributarias.

Para nosotros también resulta fundamental porque, creo que lo explicaba en uno de los puntos de los seminarios en los que hemos participado. Para nosotros es fundamental que la Oficina se conozca, que el funcionario sepa para qué servimos y en determinadas situaciones sepa dar una respuesta, una solución al contribuyente. Nuestro objetivo ese de queja cero, naturalmente es utópico, no puede existir porque es una organización compuesta por seres humanos y los seres humanos nos equivocamos, pero lo que sí que tratamos en la medida de lo posible es por lo menos ofrecer vías para que se conozca por parte del contribuyente el sistema fiscal y por parte del funcionario nuestra existencia y cómo aplicar y dar una solución a los contribuyentes, en su caso.

La educación fiscal, hombre, ya me gustaría a mí que hubiese sido incorporada a lo mejor en alguno de los currículum o en alguna de las asignaturas que los niños tienen que estudiar en Primaria o en la ESO. Lo que pasa es que eso es tirar muy alto. Nosotros ofrecemos, cuando lanzamos nuestro concurso anual de dibujo, ofrecemos a los centros educativos la posibilidad de acercarnos a los mismos y explicar el sistema fiscal, para qué sirve, los niveles territoriales, cuáles son sus impuestos y para qué sirven. Naturalmente, estamos utilizando una doble vía, no solamente al niño, sino que sabemos que el niño va a llegar a su casa y probablemente va a darles el tostoncillo a los padres diciendo: hoy han venido del Ayuntamiento de Madrid a contarnos para qué sirven los impuestos. En cualquier caso, es uno de nuestros objetivos. Vamos a tratar... Lo que ya no podemos hacer es llegar a mayores niveles de educación. Es decir, aquel que ha optado por estudiar arquitectura, pues difícilmente se va a encontrar con algún aspecto tributario, pero los que vayan a económicas o derecho sí que tendrían que tener un conocimiento relativamente exhaustivo del sistema fiscal.

Bien, una vez dicho esto, ya para entrar en lo que es propiamente la pregunta del informe, en relación con motivos reiterados, pues efectivamente, un motivo reiterado siempre va a ser la recaudación ejecutiva, ¿por qué? Pues porque es el último vagón, es el que lleva delante los demás y todo va hacia el último en el sentido de que va a ser el procedimiento que se va a aplicar para aquellos supuestos de todo el sistema fiscal en el que los

contribuyentes no han pagado en periodo voluntario. Por lo tanto, el procedimiento de recaudación ejecutiva es un procedimiento que de por sí es problemático. Es problemático porque termina —si me permiten llegar al punto final— al embargo de una cuenta corriente o de un bien o del patrimonio del deudor. Por lo tanto, insisto, es coercitivo y es, de alguna manera, un generador muy importante de reclamaciones.

¿A qué se refiere la presentación telemática? En esta ocasión el informe hace alusión a noventa y seis quejas por presentación telemática, y son quejas que se han producido en relación con la gestión del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica a la hora de realizar pues un pago o cualquier tipo de gestión, un cambio de titularidad y demás. A eso nos referimos. No tiene que ver con la presentación de sugerencias o reclamaciones o de la plataforma informática, sino que se refiere a problemas que los contribuyentes se han encontrado a la hora de hacer sus operaciones a través de Internet o banca electrónica y sus tributos.

Desinformación en relación con el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica. Bueno, aquí tenemos que desglosar el tema de desinformación. Puede venir digamos por una doble vía: desinformación debida a que el contribuyente no esté informado aunque la ley le obligaría a saberlo, y desinformación que se puede producir porque haya informaciones contradictorias. Para nosotros es igualmente preocupante una desinformación que otra, y lo que tratamos en la medida de lo posible es coordinación entre distritos y la Agencia Tributaria, es decir, que mantengan una base de datos actualizada de información, es decir, no se esté dando información distinta, y después, en la medida de lo posible, llegar a los contribuyentes en cuanto a su conocimiento fiscal. Por ejemplo, a la necesidad de notificar los cambios de domicilio. En esto, la regla general es que nadie notifica el cambio de domicilio, es más, cuando se compra un coche alguien —y si no, hagan ustedes mismos análisis de su conciencia—, compran un coche y dan la dirección que aparece en su Documento Nacional de Identidad, ¿por qué? Porque es lo más sencillo, porque si no el concesionario le va a decir: «bueno, si es otra dirección, tiene que modificar su D.N.I.». Claro, eso es un foco de problemas. ¿Por qué? Porque la notificación, por ejemplo, de recaudación ejecutiva va a ir a un domicilio donde probablemente, con suerte, viven los abuelos, con suerte, en otras ocasiones ya no vive nadie de la familia siquiera. Se desatiende la notificación y no queda más remedio que ir a los edictos con los problemas que ello conlleva.

Y ya para terminar, por no extenderme más de la cuenta, en relación con las resoluciones o el porcentaje de resoluciones favorables a las pretensiones de los contribuyentes que me comentaba la señora Del Campo, claro, no es comparativo. Porque en el año 2004, la oficina se crea el 30 de septiembre del año 2004, empezamos a funcionar en ese momento y tomamos naturalmente el primer trimestre de nuestra actuación. Los datos que existían en ese primer

trimestre de actuación nuestra correspondían la gran mayoría de las reclamaciones a la actualización que se realizó en aquel momento de los valores catastrales en el IBI, entonces, ¿qué ocurría? Pues que la gran mayoría de las quejas que llegaban, pues, digamos que había que... o sea, tenían un resultado negativo para el contribuyente, porque claro, si se quejaban por el valor catastral, nosotros le teníamos que decir: «el valor catastral está perfectamente calculado, aquí lo que se ha producido es una actualización del valor catastral». Entonces, bueno, pues sí, esos tres primeros meses de vida de la Oficina del Defensor del Contribuyente, pues fueron... me atrevería a decir, meses donde vivimos peligrosamente, porque lo único que recibíamos fundamentalmente eran quejas debidas al incremento de los recibos del IBI derivados de la actualización de valores catastrales. Claro, ¿es comparable eso con lo que ocurre en el segundo trimestre del año 2009, donde ya tenemos una panorámica distinta, donde se está haciendo alusión no ya tanto a un aspecto muy puntal que era la actualización del valor catastral, y ahora en relación con todo el volumen de gestión tributaria que se maneja por parte del Ayuntamiento? Pues yo creo que no es comparable.

Bien, no me extendiendo más, agradezco a todos la atención prestada y quedo a su disposición.

La Presidenta: Muchísimas gracias. Pasamos al tercer 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 2009, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien. Tiene la palabra don José Nuño, director general de Calidad y Atención al Ciudadano, tiene la palabra.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Gracias presidenta. Buenas tardes a todos ustedes.

El objeto de la presente comparecencia es informar a esta comisión del comportamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones durante el segundo trimestre del presente año. Como en ocasiones anteriores, todos ustedes tienen la correspondiente información del informe y copia literal de todas y cada una de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el sistema en el periodo de referencia, así como las contestaciones que en cada caso se han dado por parte de los distintos servicios municipales. Mi intervención, por lo tanto, se va a centrar en los aspectos más relevantes de lo ocurrido durante el segundo trimestre del año.

Para comenzar quiero referirme a las acciones llevadas a cabo desde la dirección general para seguir mejorando la gestión del sistema de

sugerencias y reclamaciones desde una doble perspectiva: la atención a la ciudadanía y la eficiencia en la gestión. En concreto, durante el segundo trimestre del año 2009, se han realizado cuatro actuaciones relacionadas con la gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones. En primer lugar, cuatro sesiones formativas de veinte horas de duración, cada una de ellas relativas a la gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. A estas sesiones ha asistido personal del Ayuntamiento de Madrid relacionado con la gestión de las sugerencias y reclamaciones. Parte de los alumnos han sido seleccionados de centros municipales, fundamentalmente deportivos, culturales, etcétera, con el objetivo de mejorar la canalización de sugerencias y reclamaciones a través de dichos centros.

En segundo lugar, se han realizado sesiones específicas de coordinación con los registros municipales con el fin de establecer los criterios necesarios para la utilización de la aplicación informática y el rápido direccionamiento de las unidades gestoras correspondientes. Debido a la complejidad de la organización municipal, el correcto direccionamiento de sugerencias y reclamaciones es un elemento clave para conseguir que la unidad gestora competente para la contestación tenga de forma inmediata la reclamación, y así pueda contestar en el menor tiempo posible.

En tercer lugar, se ha mantenido una reunión con todas las unidades gestoras del Ayuntamiento de Madrid donde se les ha presentado el informe de gestión del año 2008, informe presentado en la última reunión de esta comisión. Asimismo se ha analizado de forma individual con cada uno de los centros gestores la situación de cada una de ellas respecto al sistema. Por último, se ha mantenido una reunión de coordinación con las empresas municipales con el objetivo de compartir las experiencias y actuaciones realizadas en la gestión de las sugerencias y reclamaciones durante el año 2008.

Pasando ahora a los datos del trimestre, he de decir que para elaborar este informe ha sido preciso efectuar el cierre el 17 de julio de 2009, por lo tanto, con relación a esas fechas son los datos que así se contienen.

Con respecto a los datos concretos, hemos de decir que el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el segundo trimestre ha sido superior a la del primer trimestre del 2009 en un 39%. Este aumento, sumado al 11% de incremento que supuso el primer trimestre de 2009 respecto al último de 2008, hace que la evolución interanual haya experimentado un incremento de más del 50%.

Del análisis de este aumento debe considerarse que durante el año 2008 el número de sugerencias y reclamaciones fue especialmente bajo, si se compara con los años 2006 y 2007. Esta disminución en 2008 hace que el aumento de 2009 parezca aún más destacado. Por otra parte, y una vez realizados los análisis pertinentes de las sugere-

ncias y reclamaciones presentadas, las razones por las que las sugerencias y reclamaciones han aumentado en el 2009 son las siguientes, tal y como consta en el informe.

En primer lugar, y al igual que en el primer trimestre de 2009, ha habido un incremento de sugerencias y reclamaciones en los distritos relacionadas fundamentalmente con los centros deportivos, culturales y sociales. Recordarán ustedes que ya se puso a finales de 2008 una campaña dirigida por la propia Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano, para facilitar el conocimiento que los ciudadanos pudieran interponer sugerencias o reclamaciones de los centros correspondientes.

En segundo lugar, el nuevo servicio de la tarjeta azul de transporte, en el que las reclamaciones han versado fundamentalmente sobre el nivel de ingresos establecidos como requisito de acceso. La mayor parte de las quejas están centradas en que para el cómputo de los ingresos se deberían tener en cuenta únicamente la pensión recibida y no todos los ingresos: rendimientos del trabajo, capital mobiliario, inmobiliario, etcétera. Asimismo, otra parte importante de las quejas se formulan por aquellos ciudadanos que han realizado declaración conjunta del IRPF con su pareja pero que entienden que los ingresos de su cónyuge no deben computarse para establecer el cálculo de sus propios ingresos. Estas son las principales causas de las reclamaciones en relación con el título de transporte de la tarjeta azul.

Por último, en nuevas obras y proyectos, desarrollados muchos de ellos gracias a la financiación del Plan español para el estímulo de la economía y el empleo, promovido por el Gobierno de España. Las reclamaciones sobre estos proyectos se centran, por una parte, en la idoneidad o no de las propias obras y, por otro lado, en los inconvenientes ocasionados en la realización de las mismas, como reducción de la movilidad, aumento de ruidos, zonas verdes afectadas, etcétera.

En cuanto a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones recibidas, del total de las 9.737, a fecha 17 de julio, como dije antes fecha de cierre del informe y día en el que se procedió al cierre, habían sido contestadas por los señores gestores 6.972, es decir, el 71,6%; 1.378 se encontraban en tramitación, es decir, el 14,2%; estaban pendientes de tramitación 1.293, ya nos situamos en un 13%; y por último, no habían sido admitidas 94, que representa aproximadamente un 1%. No obstante, con fecha de ayer, de 15 de septiembre, el porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas se pone ya en un 90%.

Por último, por lo que hace referencia a los canales de entrada, se aprecia un incremento de las presentadas presencialmente a costa de Internet, si bien este último sigue siendo el canal más utilizado.

Y nada más. Quedo a su disposición para cualquier cuestión que deseen ustedes plantear. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias.

Tiene la palabra el portavoz del Grupo Municipal de Izquierda Unida. Don Daniel, tiene usted la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Morcillo Álvarez:** Muchas gracias. En primer lugar, felicitar a la Dirección General de Calidad por el ahorro de papel; podría ser extensivo a otros departamentos de este Ayuntamiento. Lo de las dos caras —lo digo sin cachondeo— me parece correcto, yo creo que somos capaces de leer una hoja por las dos caras.

En cuanto a las actividades que ha realizado esta dirección general, no sé si está subsumida en uno de los puntos que nos establece, pero es que le falta la formación a los trabajadores de Línea Madrid que había hecho la Oficina del Defensor del Contribuyente, que digo yo que lo habrá organizado Línea Madrid. Pero bueno, eso es una cosa que supongo que estará subsumida en otro de los puntos.

Respecto de las reuniones que ha realizado esta dirección general con las empresas públicas, a mí una duda que se me plantea, no sé si se ha tratado en esas reuniones, pero una de las cuestiones que valoramos en el último informe anual en esta comisión, era un poco la disparidad de criterios o las diferencias al menos en la recepción y en la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las empresas públicas respecto de la Dirección General de Calidad.

No sé si esa diferencia de criterios se ha tratado con el ánimo de unificar y supongo el que sean coordinadas desde la dirección general, y en el informe anual podemos hacer un estudio homogéneo de esas sugerencias y reclamaciones y no andar con hipótesis diferentes en cada una de las empresas municipales.

Una de las cuestiones que plantea el informe, y que a nosotros nos llama de alguna manera la atención, es la entrada elevada o relativamente elevada, que plantea de sugerencias y reclamaciones múltiples, es decir, que afectan a diferentes áreas de gobierno. El señor Nuño incluso ha hecho referencia a la complejidad de la Administración municipal y, hombre, yo creo que este tipo de cosas lo que pone de manifiesto es que si no sabemos a quién reclamar, pues es muy complicado hacerlo. Si además, una vez que nos decidimos a reclamar, resulta que una reclamación o una sugerencia, a lo mejor no es reclamación a lo mejor es sugerencia, afecta a distritos, al área de no sé qué, al área de no sé cuántos, al área de más allá, pues al final todo eso es una maraña que, digamos, entorpece el derecho de los ciudadanos a presentar sugerencias y reclamaciones casi por aburrimiento o por desistir de emplear el tiempo en averiguar a quién hay que reclamar.

También me sorprende, no sé si es un error en la gráfica pero en la gráfica es que es muy llamativo y muy representativo, el elevado número de sugerencias que se han producido. El señor Nuño

ha hecho referencia, o lo explicaba un poco alegando que en el 2008 las sugerencias fueron muy pocas, etcétera, pero en la evolución interanual que se nos presenta, especialmente la gráfica que insisto es muy representativa, pues prácticamente es el doble, esa evolución es prácticamente el doble de los tres años anteriores que se expresan en la gráfica. O sea, no sé si se ha detectado, a qué se debe, aunque una de las partes del informe también alega a que este elevado número se debe al buen trabajo de la dirección general en cuanto a información producida, sobre todo en centros educativos, deportivos, sociales de los distritos. Si eso es así, pues entonces a lo mejor hay que continuar con esa línea; porque aunque el señor Nuño me dirá ahora que su dirección general se nutre de las reclamaciones de los ciudadanos, pone de manifiesto que, efectivamente, hay problemas y no es todo de color de rosa, como a veces se nos plantea desde el Equipo de Gobierno.

Y finalmente, respecto a uno de los motivos de queja que nos ha sorprendido y que incluso este grupo municipal ha tratado en alguna ocasión en la Comisión de Seguridad y Movilidad, es el tema de la tarjeta azul. Ustedes hacen referencia fundamentalmente a los dos motivos principales de queja que se derivan, pero no sé si ustedes tienen el desglose del resto de las quejas, especialmente de las quejas derivado por la imposibilidad o por la caducidad de la antigua tarjeta y la no posibilidad de disponer de la tarjeta azul en el momento en el que se caducó la anterior, que se eliminó la anterior. Motivo, insisto, de preocupación por parte de este grupo municipal planteado en la Comisión de Seguridad y Movilidad en alguna ocasión.

Y aunque no es referencia al señor Nuño, pero permítame que, no me puedo contener, efectivamente, va haber que trabajar también en el Parlamento, porque lo que el señor Serrano nos ha planteado antes no dejaba de ser una parte de educación para la ciudadanía que creo recordar el Partido Popular hizo causa *belli* y no apoyó ni en el Parlamento ni en el ámbito social en el que se desenvuelve. Así que creo que le toca al señor Serrano trabajar también en el Parlamento para explicar a algunos partidos el tema tributario. Muchas gracias.

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 Nuño.

Desde el Grupo Municipal Socialista queríamos manifestar nuestra preocupación por las reclamaciones que nos llegan de la ciudadanía madrileña.

Año tras año vamos viendo cómo respecto con los temas que tienen que ver con la movilidad, con el medio ambiente y con la seguridad van creciendo las reclamaciones que los ciudadanos hacen llegar a la Administración municipal madrileña. Agradecemos que desde la Dirección de Calidad y

Atención al Ciudadano se articulen los medios necesarios para que los ciudadanos y ciudadanas madrileñas conozcan este derecho. Pero en la mejora de este servicio municipal no puede hacerse obviar que se trata solamente de que la ciudadanía pueda reclamar sus derechos y seguir propiciando las mejoras en el Ayuntamiento, sino que la reclamación de estos derechos sea tenida en cuenta y que se adopten las medidas necesarias en el tiempo razonable para subsanar dichas reclamaciones. No puede ser, por ejemplo, una queja con la que respondan y funcionen como es en el polideportivo Pradillo, que los secadores estuvieron estropeados y se subsanaron después de tres meses. Creo que eso se tiene que agilizar.

El servicio de sugerencias y reclamaciones funcionará no solo porque se articulen medios para que la ciudadanía nos haga llegar sus demandas e ideas, sino porque haciéndolas obtengan de su Ayuntamiento un resultado lógico, y, cuando no sea posible, al menos sea argumentado y lógico. Por eso, y sin desmerecer la labor de los trabajadores y de la dirección de la Oficina de Calidad y Atención al Ciudadano, nos gustaría conocer cuáles son las medidas previstas por el concejal delegado para que esas demandas lógicas y reiteradas sean tenidas en cuenta por el área y los distritos a las que los hacen llegar. Queríamos saber también cuál es el planteamiento del delegado de Hacienda y Administración Pública sobre este respecto.

Asimismo, en situaciones tales como las que se llevan produciendo varios años respecto a la apertura de la piscina cubierta en fines de semana del polideportivo Jesús Rollán del barrio de Usera de Madrid, en el que contestamos todos los años diciendo que no hay recursos, que no se puede abrir en fin de semana, que no hay recursos humanos, creo que si esta ciudad queremos todos que sea sede de los Juegos Olímpicos no se puede contestar eso y se ha hecho. Sería más correcto decir que no se debe contestar con esos argumentos a la ciudadanía durante tantos años.

Señor delegado, este instrumento de conocimiento que son las sugerencias y reclamaciones debería servir para poner en marcha políticas razonables que nos den cabida a las demandas vecinales. Háganse eco de ello y denle la importancia que se merece este servicio e instrumento municipal. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra, para cierre de debate, don José Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muchas gracias señora Presidenta y muchas gracias a la señora Del Campo y al señor Morcillo con relación a sus observaciones por lo que respecta al informe del segundo trimestre. Voy a ir ya respondiendo a las cuestiones que se han planteado.

En primer lugar, efectivamente, en la reunión que se tuvo con las empresas durante el segundo trimestre, uno de los elementos que se van trabajando es la coordinación entre todos y, efectivamente, que el estudio o que el resultado

final sea lo más homogéneo posible. Como saben, en el decreto de atención al ciudadano que regula el sistema de sugerencias y reclamaciones las empresas municipales están expresamente excluidas, y, como saben también, se incluyó a partir de una propuesta de la comisión de incluir los informes. Si van ustedes hacia atrás, cada vez vamos afinando más en cuanto a que cada vez hay más homogeneidad. Y es cierto que hay algunas empresas en que la propia función o el propio objeto social de la empresa dificulta también el establecer unos criterios homogéneos. No obstante, hemos tenido la reunión y seguiremos teniendo todas las que sean necesarias para trabajar en este sentido.

En segundo lugar, en cuanto a las reclamaciones múltiples, posiblemente esté mal expresado en el informe. No son múltiples porque, como consecuencia de una reclamación, de una cuestión, afecten a varios servicios, sino que son reclamaciones múltiples en origen; es cuando el ciudadano, en una sola reclamación, dice, por ejemplo: que tal obra está causando no se qué no se cuánto, y sigue: y el semáforo de no se qué, tal, y sigue, y te plantea algo que no tiene nada que ver con las otras dos cuestiones. Es decir, son múltiples porque en un mismo texto, en un mismo formato se recogen varias reclamaciones y, lógicamente, hay que distribuir las a los órganos gestores respectivos.

En tercer lugar, en cuanto a la evolución interanual, en este caso sí hemos comparado, la comparación en términos homogéneos entre los trimestres, el segundo trimestre del 2009 sobre el 2008, como ya he dicho y figura en el informe, ha experimentado un incremento importante, y las causas las he explicitado. Son causas que consideramos alguna de ellas de carácter estacional. Tendremos que esperar a ver cómo van evolucionando los siguientes trimestres y podremos aportar más claridad sobre esta situación. Ahora mismo no tengo datos para decir cómo sigue evolucionando el sistema, pero, evidentemente, cuando pasen las obras, cuando pase el periodo de tarjeta azul, cuando el sistema, en el caso de los centros, ya esté todo cubierto y haya funcionado de manera normalizada, habrá que ver los datos cómo se van comportando.

Por último, por lo que hace referencia a la tarjeta azul, para gestionar lo de la tarjeta azul se han visto involucrados varios, como sabe perfectamente, varios servicios del Ayuntamiento. Desde el punto de vista de la atención a la ciudadanía, se ha hecho desde los canales de Línea Madrid, básicamente se ha utilizado el canal presencial. Y también se han establecido una serie de criterios para ver cómo se respondía a esas reclamaciones, y hemos establecido un criterio como podía haber sido otro. En el segundo trimestre hubo algo más de dos mil reclamaciones sobre esta materia, y lo que establecimos fue un criterio que en función de lo que se reclamaba se dirigía a uno u otro centro directivo. En el caso de que el reclamante se refiriera a las condiciones para el acceso al título, es decir, los umbrales de ingresos colectivos a los que afecte, etcétera, se

han dirigido a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia. Esto se manifiesta, si ustedes contrastan la información que le estoy dando ahora, con los datos que figuran en el informe. Es decir, ha tenido un incremento esta dirección importante en cuanto a las reclamaciones.

En segundo lugar, las que son relativas a las características del título, es decir, el abono mensual en lugar de los bonos de diez viajes, precio, etcétera, como ustedes conocen, se han enviado al Consorcio Regional de Transportes, por lo tanto no aparecen aquí computadas.

En tercer lugar, las relativas a la atención recibida durante el proceso, pues ha sido la propia Dirección General de Calidad y Atención al ciudadano la que ha respondido a las reclamaciones, y en una parte pequeña la EMT porque, porque como saben, en el proceso se abrió también dentro de la EMT una oficina ex profeso para la tarjeta azul.

Y por último, en cuanto a la denegación en su caso de la solicitud concreta por alguna causa, pues usualmente por el incumplimiento de requisitos económicos, fundamentalmente se ha dirigido al Área de Seguridad y Movilidad y, concretamente a la Secretaría General Técnica. La Secretaría General Técnica ha tenido también un incremento exponencialmente tremendo, porque a ella se han dirigido esas reclamaciones, a esta Secretaría General Técnica.

Estos son los criterios que hemos utilizado, podríamos haber utilizado otros pero estos son los que hemos utilizado, y en función de esto, bueno, pues tendremos una evolución a lo largo del tercer trimestre.

Por último, en cuanto al funcionamiento del sistema, realmente el sistema que como tal va tomando con el transcurso de los trimestres, y lógicamente desde el año 2005 que se implantó, cada vez mayor información; esto genera más facilidad para acceder al sistema, que haya más reclamaciones, más sugerencias, tampoco está para eso el sistema, y lógicamente se está avanzando en mejorar el tiempo de contestación, se está avanzando en la homogeneidad del tipo de respuestas, en la profundidad de las respuestas, y eso es lógicamente lo que se viene haciendo y de esta manera se viene evolucionando en este sistema. Y nada más.

La Presidenta: Pues, muchísimas gracias.

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

* * * * *

La Presidenta: Si no hay ninguna cuestión más respecto a los puntos del orden del día, se levanta la sesión. Muchas gracias a todos.

(Finaliza la sesión a las dieciocho horas y veintiséis minutos).