

Diario de Sesiones del Pleno



17 de noviembre de 2010

Número 585

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el viernes, 12 de noviembre de 2010

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

Se abre la sesión a las doce horas y treinta y dos 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 septiembre de 2010. Página.....	2
– Intervención de la Sra. Presidenta.	
– Votación y aprobación del acta.	
Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en dicha Oficina durante el tercer trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas. Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, 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 tercer trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas. Página.....	5
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, el Sr. Morcillo Álvarez, el Sr. Serrano Antón, el Sr. Calles Hernansanz y la Sra. Del Campo Pozas	
Finaliza la sesión a las trece horas y nueve minutos. Página.....	8

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

La Presidenta: Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones convocada para el día de hoy, 12 de noviembre. Primer punto del orden del día.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 13 de septiembre de 2010.

La Presidenta: ¿Alguna cuestión relativa al acta? Izquierda Unida, Grupo Socialista, Grupo Popular, ¿ninguna cuestión?

(No se realiza ninguna observación).

Pues queda aprobada el acta de la sesión celebrada el pasado 13 de septiembre, 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 septiembre de 2010, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 2.- Comparecencia del Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en dicha Oficina durante el tercer trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien, pues tiene la palabra don Fernando Serrano.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Con la venia, señora presidenta. Buenos días a todos. Voy a ser breve, escueto en mi intervención. Como siempre, dos apartados: actuaciones de carácter proactivo, y después analizaré nuestra actividad de carácter reactivo, es decir, de respuesta a las reclamaciones y sugerencias presentadas por los contribuyentes.

En cuanto a las de carácter proactivo, nuestras actuaciones durante este trimestre son tres. La primera tiene que ver con una jornada de estudio que llevamos a cabo en la sede de nuestra oficina, en la que participó...

(Murmullos en la sala).

La Presidenta: Perdona un segundito. Les ruego guarden un poco de silencio, porque la verdad es que hay un murmullo en la sala que no permite oír bien. Muchas gracias.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Gracias, presidenta, vuelvo a la carga. Actuaciones más proactivas de la Oficina del Defensor del Contribuyente durante este trimestre, tres actividades. La primera de ellas, el 8 de septiembre, una jornada de estudio donde recibimos a distintos funcionarios directivos de la Administración Tributaria de Cabo Verde, y tuvimos ocasión de departir temas sobre educación fiscal y atención al contribuyente. El 22

de septiembre organizamos nuestra jornada, este año sobre tributación ambiental, en el marco de la reforma de la Ley de Haciendas Locales, y el 28 de septiembre participamos como formadores en los cursos impartidos para el nuevo personal de las oficinas de atención integral al contribuyente de este Ayuntamiento.

En cuanto a nuestra actividad más reactiva, es decir, resolución de sugerencias y reclamaciones, durante este tercer trimestre hemos recibido 911 sugerencias y reclamaciones, que supone una reducción del 16,88% si se compara con el tercer trimestre del año anterior, y una reducción del 30,67% si se compara con el segundo trimestre del año 2010.

Hemos tramitado 1.038 expedientes, quedan pendientes 483. Y en cuanto al desglose de esos expedientes, 722 corresponden a reclamaciones, 9 son sugerencias, 160 responden a peticiones de información, 15 son quejas del Defensor del Contribuyente y 5 felicitaciones.

(Murmullos en la sala).

Voy a tener que contar algo más divertido para que el murmullo desaparezca. Sigo con el tema.

En relación con los conceptos tributarios más controvertidos durante el trimestre, en primer lugar el procedimiento de recaudación, 386 reclamaciones; asuntos relativos a las tasas, 161, y los correspondientes a asuntos generales y de organización, 120.

Paso a desglosar mínimamente cuáles son las causas de cada una de ellas. El procedimiento de recaudación, normalmente son domiciliaciones. En este trimestre, 105; después, embargos de cuenta corriente, notificaciones de providencia de apremio. Seguimos con las tasas, que era la segunda causa: 131, tiene que ver con la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos. Y para terminar, asuntos generales y de organización, que tiene que ver sobre todo con atención telefónica al ciudadano, esperas, información y asistencia, etcétera.

En relación ya con aspectos de carácter formal, el canal de entrada por excelencia es la aplicación informática sugerencias y reclamaciones con el 86%; el tiempo medio de resolución en este trimestre alcanza los 42,75 días naturales, y el porcentaje favorable a los contribuyentes es del 50,84%.

Bien, quedo a disposición de las preguntas, sugerencias que puedan tener los grupos. Gracias.

La Presidenta: Bien, tiene la palabra don Daniel Morcillo, Grupo de Izquierda Unida.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Morcillo Álvarez:** Muchas gracias, señora presidenta. Y, una vez más, muchas gracias al señor Serrano por la explicación y al personal de la oficina por el informe, igual que al director de la oficina por el mismo informe.

No es que vayamos a hacer gracias o algo pero es que, ciertamente, esta comisión cada vez adolece un poco más de presencia, es que ya nos han quitado hasta los carteles, no tenemos ni carteles, pero bueno, no vamos a hacer de esto tampoco una batalla.

Hay dos cuestiones que a mí me parecen relevantes en el informe que nos presentan en el día de hoy. Por una parte, yo creo que el propio informe lo refleja como un hecho importante, es la reducción del número de reclamaciones que se ha producido. Es decir, no sabemos realmente qué causas serán. Evidentemente es un periodo en el que no hay grandes impuestos que se pasen a cobro y, por lo tanto, es uno de los motivos normalmente de queja de los ciudadanos pero, aún así, hay una reducción, una tendencia además de reducción en cuanto al número de sugerencias y reclamaciones que se producen. No sé si desde la oficina hay algún análisis al respecto que nos pudiera hacer, por lo menos plantear alguna cuestión que haya que corregir si es preciso. No sé si esto también tiene que ver con alguna cuestión relativa a la información de esta oficina por parte del Ayuntamiento. A través de su página web parece que, por experiencia propia, es fácil acceder a la oficina pero no sé si hay previsto algún otro tipo de campaña —ya lo hemos discutido en otras ocasiones o sea que tampoco hago sangre de esta cuestión— pero la reducción a nosotros nos parecía importante y, por lo tanto, a lo mejor puede fallar algo de información, de conocimiento de la propia oficina.

Luego, en cuanto a los conceptos motivo de sugerencias o reclamaciones, fundamentalmente reclamaciones de los ciudadanos, vienen siendo prácticamente los mismos que a lo largo de estos años. El tema de recaudación ejecutiva sigue siendo un tema reiterativo de reclamación en este caso, y a mí me parece un poco preocupante. Algo dice el informe, no lo motiva, pero si el director de la oficina nos puede hacer alguna referencia más concreta, es el tema de la tasa de basuras. No es que sea la tasa que más es recurrida sino es que es prácticamente la única que es recurrida porque, en proporción con otras tasas, pues la diferencia es muy importante en el conjunto de las reclamaciones sobre tasas, pero más me preocupa porque estamos ahora en estos momentos en el periodo de cobro de esta tasa. Entonces, si no se ha pasado al cobro, por qué es la tasa más recurrida cuando parece que otras podrían tener su importancia.

Y ya, finalmente, dado que está el concejal de Hacienda, aprovecho, no para meter el dedo en el ojo, pero es una frase que se incorpora en el informe, en las conclusiones concretamente, sobre el tiempo medio de resolución. Dice que se ha aumentado un poco el plazo de respuesta. En segundo lugar, porque en este trimestre —leo textualmente— coincide la reducción estival de la jornada laboral y las vacaciones del personal de la oficina. Entonces ahora que tenemos este plan de conciliación y cerramos las instituciones a las cinco de la tarde, estamos en reducción de horario permanente ¿afecta, por tanto, al tiempo medio de

resolución y, por lo tanto, al trabajo cotidiano de la Oficina del Defensor del Contribuyente estas medidas de conciliación laboral del Ayuntamiento? Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Hemos tomado nota del tema de los carteles y, en la próxima comisión, desde luego que no faltarán.

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.

A la vista del informe presentado por la Dirección de la Oficina del Contribuyente, muy brevemente tres cuestiones: La primera tiene que ver con las resoluciones favorables a los contribuyentes. En el año 2008 fue un 45,45%; en el 2009 un 42,04%, y vemos que en el 2010 es un 50,84%, o sea, más del 50%.

Ya en el 2008 les decíamos que estaba habiendo supuestos de porcentaje más elevados desde la existencia de la Oficina del Defensor del Contribuyente pero vemos que podemos seguir subiendo y, como corresponde, los contribuyentes pueden seguir reclamando. Pero tenemos que advertir que los errores cometidos nos indican que la Administración tributaria municipal tiene todavía mucho que mejorar en todos los aspectos porque vemos que la resolución que vamos a tener que adoptar es dar a los vecinos la razón.

Nuestro grupo está contento porque la ciudadanía reclame cuando cree que la Administración ha tenido un trato injusto o equivocado con ello, y también nos parece excelente que no se conforme con lo que decimos. Pero lo que nosotros esperamos y en lo que queremos trabajar....

(Murmullos en la sala).

La Presidenta: Doña María Dolores, perdón, hay un murmullo en la sala que la verdad es que, no tengo ningún ánimo de regañar a nadie pero yo creo que si nos llamamos un poquito, es que no se entiende nada y es bastante molesto para el que está interviniendo; es el momento de su intervención, el murmullo es constante y entonces les rogaría, por favor, que guarden silencio porque es que es bastante incómodo.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Bueno, como decía, lo que nosotros esperamos y en lo que queremos trabajar es porque no tengan que reclamar por errores que cometemos. Por eso volvemos a preguntarle al señor delegado y a la señora directora de la Agencia Tributaria qué medidas están tomando para que esta situación mejore y se corrija.

Otra cuestión que nos gustaría que nos explique es qué es lo que está ocurriendo con las domiciliaciones bancarias. Este año la cifra de reclamaciones ha sido de 105 cuando en el mismo periodo del 2009 fue de 39 reclamaciones.

Y, por último, una llamada de atención sobre el tiempo de resolución de las sugerencias y reclamaciones que ha sido en este periodo de un 42,75%, es decir, casi 13 días más que en el mismo periodo del año anterior.

Somos conscientes de que esto ha influido fundamentalmente en la tasa de residuos urbanos, pero lo que les pedimos es que tomen medidas para que la ciudadanía no pague doblemente: uno, por tener un nuevo o injusto impuesto; y, otro, por ver aumentado el tiempo medio de resolución de las reclamaciones. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, doña María Dolores.

Tiene nuevamente la palabra don Fernando Serrano.

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

En primer lugar, quiero agradecer las sugerencias —entendiendo que no son reclamaciones— que me han planteado los portavoces de los grupos y, con todo el gusto, paso a responder.

En primer lugar, me sumo a las palabras del señor Álvarez y de la presidenta. Yo creo que esta comisión, como yo lo que hago siempre me gusta creérmelo, si no, no lo haría, creo que el papel de esta comisión es absolutamente fundamental porque es, de alguna manera, detectar un poco lo que los contribuyentes, mejor dicho los ciudadanos, encuentran que funcionan y aquellas otras cosas que no funcionan, por lo tanto a mí me parece que es de absoluta importancia. Y yo siempre digo lo mismo, el Derecho Tributario pues la verdad es que, en lo que a mí me corresponde naturalmente, no es un best seller, no suele ser el hobby de la gente, pero sin duda es de lo que se sostiene el gasto público y, por lo tanto, insisto de nuevo en la importancia de esta comisión. Y paso sin mayor dilación a comentar las cuestiones que se me han planteado.

En cuanto a la reducción del número de reclamaciones. En primer lugar, yo creo que el señor Álvarez ya lo manifestaba, no coincide este tercer trimestre con ningún periodo voluntario —vamos a llamarlo así— de los tributos extensivos del Ayuntamiento de Madrid, por lo tanto yo creo que evitamos una de las causas fundamentales de la presentación de reclamaciones, que es naturalmente la recepción del recibo correspondiente.

En segundo lugar, también para los contribuyentes es periodo estival. Normalmente la gente se va de vacaciones, si no es en agosto se va en julio, pero eso sí que se nota en la entrada naturalmente de reclamaciones y sugerencias.

En tercer lugar, en el año 2009, a estas alturas, estábamos gestionando el envío, otros estaban gestionando el envío, nosotros estábamos gestionando las reclamaciones y las sugerencias que sobre la tasa por la prestación del servicio de

recogida y reciclaje de residuos urbanos se estaba produciendo en esos momentos.

Yo creo que eso, naturalmente, produjo una cierta conflictividad, una cierta litigiosidad y bueno, naturalmente, una vez que pasó, este 2010, digamos en términos de volumen, ha sido muchísimo menor, como digo, el número de reclamaciones y sugerencias que se han recibido.

En cuarto lugar, si observamos comparativamente qué es lo que ha ocurrido en los terceros trimestres desde el año 2005, quitando, insisto, el aspecto de la tasa del año pasado, la tendencia es: 317 en 2005; 665 en el 2006; 482 en el 2007; 506 en el 2008; 1.096 el año pasado y ahora 911. ¿Vamos siendo más conocidos? Yo creo que es así. ¿Que se podrían hacer más esfuerzos para publicitar la existencia de la oficina? Naturalmente, todo es bienvenido. Nosotros estamos en esa línea, no nos escondemos, salimos y tratamos de ser, en ese sentido, activos a la hora de que la ciudadanía nos conozca.

Los mismos motivos. ¿Son los mismos motivos los que de alguna manera se van repitiendo informe tras informe? Veo que los señores portavoces son aplicados, analizan y estudian los informes, entonces, esto parece que es redundante. Nuestro sistema fiscal en el Ayuntamiento es el que es. Nosotros, además, lo tenemos todo muy compartimentado para que, de alguna manera, después se puedan sacar tendencias como hemos visto anteriormente, y la recaudación ejecutiva es un procedimiento que va directamente dirigido al patrimonio del deudor, y eso, queramos o no, siempre es conflictivo y en muchas ocasiones es la primera noticia que el contribuyente va a tener sobre la existencia de una deuda. ¿Por qué? Porque o bien se ha modificado el domicilio y no ha sido debidamente notificado a su vez al Ayuntamiento, y por lo tanto hay, digamos, por un lado la dejación de una obligación que todos los contribuyentes tienen que cuando cambien su domicilio tienen obligación de notificarlo al Ayuntamiento, como dice la Ley General Tributaria, y otra cosa es, naturalmente, que nos acordamos de Santa Bárbara cuando truena, es decir, cuando nos llega la providencia de apremio es cuando reaccionamos, y eso es, insisto, entiendo y así lo tenemos identificado como causa en nuestros informes, de un volumen constante de reclamaciones en este procedimiento.

La tasa de basuras. Estamos habando de 131 reclamaciones en este trimestre. A qué se debe esto. Independientemente del volumen de recibos que se emiten, que son en torno a dos millones de recibos, hemos identificado también la causa del porqué de esas 131, y la gran mayoría de ellas coinciden en bonificaciones solicitadas por los contribuyentes del 100% de la tasa, es decir, cuando no se llega a un determinado volumen de rentas con carácter anual o mensual, y cuando concurren las circunstancias establecidas en la ordenanza fiscal para la petición de esa bonificación. Es decir, no se ha reconocido la bonificación y el contribuyente exige que se le diga qué ha ocurrido con su expediente y con su solicitud.

Quizás un pequeño paréntesis. Estamos hablando del tercer trimestre del año 2010, no estamos hablando del cuarto, estamos hablando del anterior, del periodo estival, no coincide, insisto, con ningún periodo voluntario de los llamados tributos extensivos de carácter municipal en el Ayuntamiento de Madrid, por lo tanto no podemos informar de otras cosas que no es lo que ha acontecido en ese trimestre.

Tiempo medio de resolución en el tercer trimestre. Por qué de alguna manera, no es que se haya escapado, pero sí que es verdad que hemos rozado los 42 días. Bueno, pues si comparamos de nuevo qué ha ocurrido en los terceros trimestres de todos los años, ha ocurrido exactamente lo mismo, ya que es donde se produce el pico de mayor tardanza, si se quiere, en el tiempo de resolución, ¿Esto por qué se produce? Pues el señor Álvarez lo apuntaba excelentemente. Uno, reducción de la jornada laboral. Los funcionarios dejan su puesto de trabajo a las 14 horas y, en segundo lugar, vacaciones. Las vacaciones de verano es un derecho reconocido y en este país todos nos queremos ir de vacaciones en el mes de agosto. A lo mejor otros desean irse en otro momento pero no tienen la facilidad para irse en otro momento. Bueno, las cosas son como son.

Conciliación de la vida laboral y familiar. Pues naturalmente. Lo primero: la conciliación de la vida laboral y familiar de acuerdo con el nuevo horario que rige en el Ayuntamiento se ha planteado a partir del 15 de septiembre, si no recuerdo mal.

Estamos dando datos del trimestre anterior, pero también es verdad que no tiene por qué modificar o tiene que alterar la tendencia del tiempo medio de resolución, ¿por qué? Pues porque el horario de los funcionarios va a ser el mismo, y aquellos que tengan productividad, sí, son los que van a poder alterar esos tiempos, ¿no? Pero insisto, hay que verlo en tendencia, hay que ver cómo van evolucionando las cosas pero yo creo y hasta el momento y lo que llevo más o menos analizado de este trimestre, veo que no va a tener influencia de manera importante lo que es el tiempo medio de resolución.

¿Resoluciones favorables al contribuyente? Pues sí, han subido. Todo tiene su causa, su razón y también ha sido bien apuntado por la portavoz del Grupo Socialista en el sentido de: uno, no hay ningún problema en dar la razón al contribuyente, justo lo contrario, es decir, si hay un error, errar es humano, hay que resolverlo y se resuelve como, en la medida de nuestras posibilidades, estamos haciendo en nuestra oficina; y en segundo lugar, cuál es la causa del porqué del incremento de esas resoluciones favorables al contribuyente: domiciliaciones. También ha sido detectado, está en el informe. ¿Y por qué? Bueno, pues, la gestión de la domiciliación, hasta donde llega mi conocimiento, ha cambiado en el último año. Las domiciliaciones anteriormente, algunos recordarán que cuando recibían sus recibos y no estaban domiciliados, recibían al mismo tiempo un documento para domiciliar ese recibo que era gestionado por la

oficina de recaudación. En estos momentos, los vehículos o los instrumentos para poder domiciliar son adicionales, es decir, son a mayores, entonces si no recuerdo mal se puede hacer a través del teléfono, línea 010, Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, Oficinas de Atención al Ciudadano. Es decir, eso, digamos, ha hecho que el volumen de domiciliaciones se haya incrementado, los datos que tengo es que han pasado de 78.660 a 406.135 domiciliaciones, a mayor volumen, hay también mayores posibilidades de error; hemos quedado que errar era humano, y es ahí donde nosotros hemos detectado el porqué del volumen de domiciliaciones.

Si hemos recibido 105 quejas por domiciliaciones, les hemos dado la razón, como no podía ser de otra manera, a esos contribuyentes en el sentido de que ha habido probablemente un error a la hora de incorporar un dígito de esa cuenta corriente del contribuyente, pues es natural que 105 en un conjunto de resoluciones dé lugar a que estemos en estos momentos hablando de un 50% de resoluciones favorables al contribuyente.

Bueno, eso es todo. Muchas gracias. Espero haber sido algo divertido porque por lo menos el murmullo ha desaparecido. Muchas gracias.

(Risas).

La Presidenta: Por lo menos entretenido, efectivamente.

Muy bien, pues pasamos al siguiente punto del orden del día, la comparecencia del director general de Calidad y Atención al Ciudadano.

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

Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Don José Nuño tiene la palabra.

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

El objeto de la presente comparecencia es dar cuenta a esta comisión de las sugerencias y reclamaciones que han sido tratadas en el Ayuntamiento durante el tercer trimestre del año 2010, así como de las respuestas dadas a las mismas por los distintos órganos municipales.

Como siempre, además del informe donde tienen una información más detallada, les ha sido entregada copia de todas y cada una de las sugerencias y reclamaciones producidas en este periodo.

Durante el tercer trimestre del año se han realizado una serie de actuaciones relacionadas con la gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones, de entre las cuales cabe destacar las siguientes: en primer lugar, se continúa con los trabajos de análisis de requisitos e implantación con la empresa adjudicataria del contrato para el desarrollo de la nueva aplicación informática, para la gestión de las sugerencias, que cuenta con la financiación del Fondo Estatal para el Empleo y la Sostenibilidad Local. En segundo lugar, y conforme a lo acordado en la última reunión de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del pasado 13 de septiembre, se incorpora al informe trimestral la tabla de sugerencias y reclamaciones recibidas por los distritos que contiene las entradas asignadas a los mismos en función de sus competencias. Por otro lado se ha impartido dos sesiones formativas para el personal del Ayuntamiento encargado de gestionar las sugerencias y reclamaciones. Y por último, se está intensificando el contacto con las unidades gestoras al objeto de reducir en lo posible los tiempos de respuesta de las sugerencias y reclamaciones.

Por lo que respecta a los datos más importantes en relación al tercer trimestre, en primer lugar quiero resaltar que para elaborar este informe ha sido preciso efectuar el cierre al 15 de octubre, al cual está referida la información contenida en el mismo.

En términos interanuales se ha producido un ligero aumento global de las entradas en el tercer trimestre, respecto al mismo periodo del año anterior, de un 2,5%.

Por otra parte, a fecha 15 de octubre el porcentaje de reclamaciones contestadas era algo mayor del 64%, estando en tramitación el 19% aproximadamente y pendientes de tramitación el 15%.

Por lo que respecta a los canales de entrada, siguen siendo Internet, con este 56%, el canal preferido por la ciudadanía.

Y nada más, quedo a su disposición para cualquier cuestión que deseen plantear en relación con el informe. Muchas gracias.

La Presidenta: Muy bien, muchas gracias. Tiene la palabra el portavoz del Grupo de Izquierda Unida, don Daniel Morcillo.

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

En primer lugar, permítanme que hable de mi libro dada la confusión que sigue habiendo en este Ayuntamiento. Lo del nombre ya se superó, ahora estamos con lo de los apellidos, yo entiendo que ha sido culpa mía, pero para evitar más malentendidos, mañana, al parecer, los presupuestos no son importantes para la prensa, pero que yo me cambie los apellidos sí, entonces mañana participaré en una tertulia en la cadena Ser a las diez y media donde todos podrán ya entender por qué me he cambiado los apellidos, que ya no me llamo Álvarez

y ahora me llamo Morcillo, pero bueno, son cosas que pasan.

En cuanto a esta cuestión, a la cuestión que nos compete y no a la de mis apellidos... Lo decía porque el señor Serrano me ha estado llamado Álvarez todo el tiempo y por supuesto que yo...

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** ¿Se lo ha cambiado?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Morcillo Álvarez:** A las diez y media en la cadena Ser, mañana.

En cuanto a la cuestión que nos trae a esta comisión, el importante número de reclamaciones que observamos en los distritos, nosotros entendemos que se debe fundamentalmente a una causa clara que viene derivada de los recortes que se han producido porque es en los distritos donde más se visualizan estos recortes, yo creo que el mejor ejemplo, el propio informe lo pone así de manifiesto, es la reclamación de una asociación de vecinos respecto del cierre de unas piscinas públicas. Por lo tanto, entendemos que el número de reclamaciones de los distritos está bien que se vea distrito a distrito porque así podemos ver ese nivel de inquietud entre la ciudadanía, entre los diferentes distritos. Por lo tanto, nosotros creemos que eso es importante, creemos que es importante que la Dirección General de Calidad trabaje sobre este tema porque es donde, insistimos, los recortes y, por lo tanto, de una manera general la crisis mejor se visualiza y, por lo tanto, la resolución de esos problemas es importante, y para resolverlos está este primer paso que es detectar los problemas a través de las sugerencias y de las reclamaciones de los vecinos y vecinas de los barrios de Madrid.

Hay una cuestión, y yo no voy a entrar a cuestiones ya más numéricas de si ha aumentado más o ha aumentado menos, si tenemos medio porcentaje, mejor respuesta o peor respuesta, yo creo que lo vamos analizando todos los trimestres y, además, yo creo que la mejor manera de ver esta evolución es en el informe anual, por lo tanto no voy a entrar en esta cuestión. Pero sí hay un elemento que otras veces lo he comentado en esta comisión y que a mí me parece de interés y voy a ver si podemos dar un paso más a ver si lo solucionamos, el canal principal de entrada sigue siendo Internet, es su principal canal de entrada. Claro, el problema que yo sigo viendo a Internet es el de acceso a la propia tecnología, yo mismo comentaba en una comisión de presupuestos en donde el Área de Familia se vanagloriaba de que se iba a poner en marcha una serie de mecanismos, de servicios, por Internet, a la tercera edad. El primer paso que habría que dar es que la tercera edad pudiera acceder, el segundo que tuviera los conocimientos para poder acceder y, por tanto, poner sistemas y servicios, que están a través de Internet, a determinada población, pues como que ni le va ni le viene.

Por tanto, el primer punto, o un punto que yo lanzo a ver si por ahí podemos intentar entender algo, si hay algún tipo de estudio sociológico casi de quién utiliza Internet a la hora de reclamar, no en términos generales que entiendo que no es competencia, pero a la hora de reclamar, porque entonces estaremos viendo de verdad quién está reclamando y quién está sufriendo y si hay algún tipo de disfunción entre la posibilidad de reclamar y el hecho mismo de reclamar.

Otra cuestión que a mí me parece importante, y al hilo de la reclamación a la que hacía anteriormente referencia, es el tema de las reclamaciones colectivas. Yo no sé cómo se puede desde la dirección hacer algún tipo de análisis o de seguimiento más concreto, porque, claro, lo he dicho en otras comisiones, mi grupo lo ha dicho en otras comisiones; es decir, el hecho de que una persona reclame es importante, pero cuando un problema afecta a un colectivo, y en este caso era muy evidente, que era el cierre de unas piscinas, pues es más importante porque está afectando a un conjunto de la población. Por lo tanto, no sé de qué manera podríamos hacer un seguimiento más concreto de este tipo de casos.

Y finalmente, permítame que utilice la terminología que mi grupo ha acuñado, aunque sé que no es del gusto del Ayuntamiento y mucho menos de la delegada de Obras y Espacios Públicos, pero no sé qué tipo de incidencia o de coordinación hay con el nuevo sistema del «telebache, dígame» que ha puesto en marcha el Área de Obras, porque supongo que parte de estas sugerencias irán a través de este canal, sí, a través del canal del que estamos hablando, pero ahora habrá que trasladarlo a este otro sistema para que funcione adecuadamente y, por lo tanto, pueda dar esa respuesta en 48 horas, tal y como se ha establecido. No sé si hay algún tipo de coordinación o algún tipo de mecanismo para hacerlo, o no. Simplemente estas cuestiones. Muchas gracias.

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

El Concejal del Grupo Municipal Socialista, **don Gabriel Calles Hernansanz:** Mantiene el apellido.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Sí, Del Campo sigo manteniéndolo. No me lo he cambiado y no quiero para nada cambiarlo. Bueno, gracias, presidenta. Gracias, señor Nuño por su información.

A la vista del informe que se nos ha presentado, abordar dos cuestiones: quisiéramos seguir insistiendo en lo que ya hemos venido haciendo varios años y así lo seguiremos haciendo mientras no nos den una respuesta convincente, y es que tal y como se presentan los datos del informe trimestral de esta dirección, lo que obtenemos es un mero informe estadístico sin que exista una valoración del contenido de las sugerencias y reclamaciones, en el sentido de que no nos dicen sobre qué asunto más en concreto versan estas sugerencias y reclama-

ciones. Y como lo creemos necesario para abordar la mejora de la calidad de los servicios municipales, pues no vamos a parar hasta que el informe se nos lo facilite.

En segundo lugar, quisiéramos saber, si la tendencia del año ha sido el descenso notable de un 21,12% en el anterior trimestre y un aumento del 3,91% en el primer trimestre, por qué el porcentaje de sugerencias y reclamaciones es 7,18 puntos inferior al mismo periodo anterior. No nos cuadran las cuentas.

Y, por último, felicitar y felicitarnos por la nueva aplicación en los distritos en la que estadísticamente podremos ver cuántas son las sugerencias y reclamaciones que la ciudadanía presenta en los distritos, eso sí, si nos trae el informe de cuáles son las reclamaciones y sugerencias que dicha ciudadanía presenta. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene nuevamente la palabra don José Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Gracias, presidenta. Bueno, en primer lugar, muchas gracias por sus observaciones. Por entrar a contestar a los temas más importantes de ellas, vamos a ver, en relación con la tipología de los que acceden a Internet, dentro de Línea Madrid con carácter anual se hace una evaluación de la calidad del servicio y un estudio de la tipología de los que acuden a los distintos canales, al canal telefónico, telemático y presencial. De memoria ahora mismo no podría decir nada, pero, bueno, los informes están en la web del Ayuntamiento y ahí se pueden encontrar. En cualquier caso, estoy abierto a cualquier pregunta en este sentido que pueda recabarla.

En cuanto a lo que planteaba de las respuestas en 48 horas sobre cuestiones en la vía pública que se puedan solucionar, el nuevo planteamiento ha comenzado en este último trimestre, por lo tanto no tenemos ahora mismo datos sobre cómo se está produciendo la incardinación de este sistema con lo que es el sistema actual de sugerencias y reclamaciones.

En relación con lo de los informes, evidentemente, el informe trimestral es un informe muy lineal, con muchos números, y yo creo que es en el informe anual en el que somos capaces de concretar fundamentalmente aspectos o líneas de mejora para el funcionamiento del sistema. En ese sentido, tendremos que esperar a que sea presentado el informe.

En cuanto al sistema, en cuanto a los distintos canales, volviendo también a este tema, evidentemente, desde el área el objetivo es que el sistema funcione. Hay una cadena no quiero decir de valor pero sí qué significa el sistema de sugerencias y reclamaciones para la ciudadanía: tiene que haber facilidad de acceso, tiene que haber tratamiento rápido y respuesta inmediata, lo más rápida posible y, por último, el sistema debería ser también capaz de establecer unas áreas de mejora para que el gestor tuviese en cuenta, una vez obtenido lo que los ciudadanos dicen —es un sistema de participa-

ción, en definitiva, el sistema de sugerencias y reclamaciones—, pues ver qué cosas, qué aspectos de su gestión pueden funcionar.

Evidentemente, este sistema, además, los ciudadanos tienen pleno conocimiento de él. Por la información ya detallada en nuestro ámbito de atención al ciudadano, de atención a la ciudadanía, no hay ningún detalle en el que el ciudadano se queje de que no ha encontrado el sistema. Desde que comenzó, más del 50% siempre ha entrado por Internet; esto es algo que se va repitiendo. Y sí es cierto que a partir del despliegue de las oficinas de atención al ciudadano y a partir del despliegue de las oficinas de registro —tengamos en cuenta que son más de 45 oficinas de registro y más de 23 oficinas de atención al ciudadano—, sí se ha ido produciendo un incremento de sugerencias o reclamaciones o felicitaciones —también hay felicitaciones— que se han introducido a través de ese sistema. Y el 010 es un sistema yo creo que lo suficientemente conocido y con un horario de 24 horas por siete que, evidentemente, permite tener conocimiento de todo ello.

Y por último, en relación con la bajada, estamos hablando de un periodo que es el periodo

de verano, y en las reclamaciones hay muchas ocasiones en las que no es solamente el gestor el que tiene que responder o tiene conocimiento para responder de la reclamación del ciudadano, sino que tiene que pedir informe a otro departamento. Evidentemente, yo creo que sobre julio, agosto y septiembre el Defensor del Contribuyente ya ha dicho suficiente y a sus palabras me remito. Y nada más, muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, don José Nuño.

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

* * * * *

La Presidenta: No habiendo más asuntos ni cuestiones que tratar, se levanta la sesión y muchas gracias a todos.

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