

Diario de Sesiones del Pleno



16 de septiembre de 2010

Número 565

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el lunes, 13 de septiembre de 2010

Presidencia de D.^a Elena González Moñux

SUMARIO

Se abre la sesión a las doce horas y treinta y cinco 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 12 de mayo de 2010.	
Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. López Contreras, la Sra. del Campo Pozas y el Sr. Bravo Rivera.	
– 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 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, la Sra. López Contreras 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 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	5
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, la Sra. López Contreras y la Sra. del Campo Pozas.	
Finaliza la sesión a las trece horas y diez minutos	
Página.....	8

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

La Presidenta: Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. Tiene la palabra la Secretaria de la Comisión.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de mayo de 2010.

La Presidenta: ¿Sentido del voto?

La Concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **doña Raquel López Contreras:** A favor.

La Presidenta: A favor, Izquierda Unida. ¿Grupo Socialista?

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.

La Presidenta: Grupo Popular, a favor. Queda aprobada el acta y pasamos al punto 2 del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de mayo 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 segundo trimestre del año 2010, 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. Buenos días a todos. Espero que hayan pasado un feliz verano y, como siempre digo, para mí es un placer estar en esta comisión y explicar el trabajo que realizamos en la oficina que tengo el honor de dirigir durante el segundo trimestre del año. Y como siempre también, voy a repartir mi tiempo en dos partes para explicar las actuaciones que llevamos a cabo dentro de nuestras actividades: una actividad un poco más proactiva, son actuaciones al margen de la resolución de reclamaciones y sugerencias.

En relación con esas actuaciones, hemos participado en el I Encuentro de Agencias Tributarias de América Latina; hemos entregado los premios correspondientes al III Concurso de Dibujo convocado por la oficina; hemos participado en las V Jornadas del Tribunal Económico Administrativo de Mostoles, así como en el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, con una conferencia sobre la Ley General Tributaria desde

la perspectiva de las haciendas locales; asimismo, en el VI Seminario Iberoamericano de Derecho Constitucional y Tributario, organizado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación de México; en los cursos de verano de la Universidad de Castilla la Mancha, y de nuevo, en la formación interna de aquellos funcionarios, que se han contratado, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano Integral al Contribuyente.

En segundo lugar y en relación con la actividad reactiva, es decir, la resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por la oficina, hemos de decir que durante el segundo trimestre del año 2010, en relación con lo ocurrido en el mismo trimestre en el año 2009, se ha incrementado un 30% la entrada de reclamaciones y sugerencias y se ha reducido en relación con el primer trimestre del ejercicio 2010. El aumento fue del 30% y la reducción entre el primero y el segundo, es del 24%. Se han recibido 1.314 expedientes, se han tramitado 1.287. Y si les parece bien, pasamos a desglosar el conjunto de expedientes recibidos.

De ese volumen, 964 son reclamaciones, 300 son peticiones de información, 24 son felicitaciones, 12 quejas presentadas por los ciudadanos madrileños ante el Defensor del Pueblo y 41 son incompetencias.

En relación con los conceptos tributarios, el concepto que recibe más reclamaciones y sugerencias es aquello que tiene que ver con la recaudación en términos generales; en segundo lugar, en relación con las tasas y en tercer lugar, con asuntos generales y de organización.

A partir de este momento lo que voy a hacer es desmenuzar fundamentalmente o desglosar las quejas recibidas por cada uno de los conceptos, empezando por recaudación, tasas y actuaciones generales y de organización.

En relación con el procedimiento de recaudación, 425 reclamaciones, incluyendo lo correspondiente a domiciliaciones. Tienen que ver, como suele ser habitual, con la práctica de embargos de cuentas corrientes, sueldos, salarios, compensaciones, devoluciones del impuesto sobre la renta de las personas físicas, notificación de la providencia de apremio; también tenemos reclamaciones referidas a solicitudes de aplazamientos y fraccionamientos, y en un número de 157, a distintas incidencias que se producen respecto a las domiciliaciones.

En segundo lugar, las tasas —que es el segundo motivo de presentación de reclamaciones y sugerencias— con un volumen de 258, tienen que ver 211 con la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos, 21 con la tasa del paso de vehículos, 4 con instalaciones deportivas, y así se va reduciendo el número en relación con el resto de tasas.

Por lo que respecta a las reclamaciones y sugerencias que tienen que ver con asuntos generales y de organización, son 237. Sí que hay que advertir que esas 237 reclamaciones y

sugerencias no solamente proceden de las oficinas de Atención Integral al Contribuyente, sino de otras oficinas que también se dedican a la atención al ciudadano o a la atención directa de los contribuyentes.

Se han recibido 29 quejas relativas a este aspecto por la atención, 34 por esperas en las distintas oficinas, 41 por asuntos generales, 73 por presentación telemática y 30 por distintas actuaciones de información y asistencia.

El 89% de las reclamaciones se presentan a través del canal informático, sugerencias y reclamaciones; viene siendo ya habitual. El tiempo medio de resolución es de 38 días, y el porcentaje favorable de resoluciones, favorables a los contribuyentes, es del 42,94%; en la misma línea que los trimestres anteriores. Muchas gracias por su atención y quedo a la espera de cualquier pregunta o sugerencia.

La Presidenta: Muchas gracias. Tiene la palabra en este primer turno de intervenciones la concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida, doña Raquel López.

La Concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **doña Raquel López Contreras:** Muchas gracias, presidenta. Buenos días a todos y a todas, y me quiero unir a eso de que se acabaron las vacaciones y aquí volvemos pero con más ganas. Y lo segundo, agradecer este informe del segundo trimestre del ejercicio del 2010 que hoy se nos presenta, donde, según el defensor del contribuyente, el número de quejas, reclamaciones y sugerencias en la oficina del defensor ha aumentado entre 2009 y 2010 un 30,09%, hasta alcanzar 1.314 durante el segundo trimestre de 2010. No obstante, si comparamos las reclamaciones y quejas entre el primer y segundo trimestre de 2010, las mismas han supuesto una reducción del 24,10% como se demuestra en el informe.

De la distribución de las quejas y reclamaciones, se observa que la problemática de la recaudación ejecutiva es la que más reclamaciones provoca con un 21,05, seguido por el conjunto de las tasas con un 20,27, como decía anteriormente, o el impuesto de vehículos con un 16,89%. Dentro de las tasas, la que más reclamaciones provoca es la gestión de residuos sólidos con 211 sobre 258, algo que venimos observando a lo largo de todo el año.

Independientemente del conjunto de quejas y reclamaciones, es evidente que el significado de esta comisión no es solo el conocimiento de las mismas por parte de la corporación municipal, sino que precisamente su existencia sirva para mejorar el procedimiento administrativo de la propia Administración, y creo que ese debe ser el objetivo, o incluso induzca a plantear cambios en determinadas reglamentaciones cuando las causas alegadas por los ciudadanos son repetitivas y en muchos casos admitidos por la propia Administración, es decir, que si tenemos localizado el

problema, pues pongamos solución a ello porque de ahí vienen esas quejas reiterativas.

Dentro del procedimiento de recaudación, los motivos alegados por los ciudadanos están fundamentalmente relacionados con las domiciliaciones y las tasas. La más conflictiva, como mencionábamos, la tasa por recogida de residuos sólidos urbanos. En esta tasa se cuestiona o reclama por cuestiones relativas a las bonificaciones o reducción del cien por cien de la misma en función de los niveles de renta del ciudadano. Y aquí nos gustaría señalar que, si bien es cierto que en los últimos tiempos ha habido más información, sí que han carecido los ciudadanos de esta información porque no sabían muy bien si estaban exentos de pagarla o no, esto ha sido a posteriori. Entonces, ahí creo que hemos pecado de no informar a los ciudadanos de una tasa que se incorporaba nueva y que además levantó tanta polvareda entre los vecinos y vecinas de Madrid.

He de destacar que el porcentaje de resoluciones de la oficina favorables a las pretensiones de los contribuyentes han ido aumentando paulatinamente a lo largo de la existencia de esta oficina, pasando del 29,45 en 2004 al 42,94 del segundo trimestre del 2010. Esta cuestión es evidentemente beneficiosa para ambas partes ya que reduce claramente la litigiosidad tributaria. Lo que nos cuestionamos es que si se les da tanto la razón a los ciudadanos, en este caso con un 42%, es que la Administración algo está haciendo mal; no podemos ser tan permisivos de hacer una resolución positiva a los vecinos en el último momento, entendemos que es que el problema viene de antes: la Administración falla y por eso los vecinos denuncian y, en ese caso, se les da la razón. En algunos casos, se puede argumentar, como decía, buena parte de voluntad por parte de la Administración para resolver a favor del ciudadano, pero también es cierto que las causas repetitivas de la ciudadanía sobre determinados aspectos tendrían que provocar replanteamientos en determinados hechos imponibles de tasas, como la polémica tasa de basura que, lejos de reducir sensiblemente su capacidad tributaria, introduciría una mayor justicia tributaria al haber tratamiento de los inmuebles vacíos o de los trasteros o de las plazas de garaje, que tantos problemas han dado.

Es decir, y como decía antes, si tenemos localizado el problema, vamos a poner soluciones; si los vecinos se quejan porque falta la información, pues démosles esa información. Muchas gracias.

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

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Buenos días a todos y a todas. Gracias por su información, señor Serrano y, bueno, es verdad que venimos con muchas más ganas después de las vacaciones.

A la vista de los datos que nos presenta el director de la Oficina del Defensor del Contribuyente vemos cómo la tendencia de los

últimos años se sigue manteniendo y que el aumento en sugerencias y reclamaciones en los conceptos de procedimiento, de recaudación ejecutiva, tasas y asuntos generales, sigue aumentando de una manera que podríamos calificar de importante. También vemos cómo las sugerencias y reclamaciones se siguen produciendo en los mismos servicios. Atribuir este aumento al conocimiento del derecho de reclamación, tal y como sugiere el director de la oficina, es cuanto menos benevolente. Seguramente hay un mayor conocimiento de la existencia de este servicio, pero eso no puede ni debe ocultar principalmente lo que nos preocupa, que son las reclamaciones. Sin más, como vemos, los porcentajes de resolución favorable a las pretensiones de los contribuyentes aumentan.

Señor delegado, creemos que debe afinar en la mejora de los servicios, así como en el tiempo de resolución de las sugerencias y reclamaciones, que en este trimestre se sitúa en ocho días más que en el anterior. Nada más. Muchas gracias.

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

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón:** Muchas gracias presidenta, muchas gracias a los portavoces. Veo que vienen con ganas de trabajar porque me han planteado muchas cosas, cosas que por otro lado pensé que ya se sabían, pero bueno. Insisto en que no voy a dar aquí mi filosofía ahora que está tan de moda con los entrenadores de fútbol, ni mucho menos, ni tampoco quiero cansarles, pero sí que es verdad que durante mucho tiempo he estado aquí refiriéndome a cuál es el papel de la Oficina del Defensor del Contribuyente, que no es ni gestionar tributariamente porque para eso está la Agencia Tributaria Madrid (+m), y precisamente lo que nosotros hacemos es detectar dónde están los fallos del sistema, dónde están los errores, qué se puede mejorar, detectarlo y en la memoria anual apuntar qué se puede hacer desde un punto de vista de gestión o qué se puede hacer desde un punto de vista legal para replantear aquellas cuestiones que están dando más problemas.

Pero yo todo esto lo quiero también envolver de alguna manera desde el punto de vista del contexto en el que estamos hablando. He venido aquí a hacer referencia a las reclamaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos madrileños en relación con la tributación. Bueno, pues a mí me gustaría darles un dato, y es que el Ayuntamiento de Madrid emite o realiza 2.907.162 actuaciones tributarias a lo largo de un trimestre, y estamos hablando de 1.314 reclamaciones. Yo siempre digo lo mismo: cada reclamación es una joya. ¿Por qué? Primero, porque me permite seguir trabajando, naturalmente, en lo que me gusta y, en segundo lugar, porque de manera gratuita los contribuyentes nos están diciendo lo que falla. Entonces, pues es una joya y como tal nosotros la tratamos. Eso por un lado.

Luego, si hablamos de la tasa, por ejemplo, de gestión de residuos urbanos, 211 reclamaciones a lo largo de este trimestre, teniendo en cuenta además que se ha producido la notificación digamos de una manera individualizada de aquellos contribuyentes a los que no se les había localizado en un primer momento a lo largo del año o a finales del año 2009. Por lo tanto, 211 reclamaciones pues no me parece escandaloso.

Nosotros siempre hemos defendido desde el primer momento el incremento de calidad a través de la queja. Es decir, no es una cuestión de llevar a cabo una labor de auditoria, sino sencillamente aprovechar el trabajo que nos hacen los contribuyentes a través del planteamiento de reclamaciones y sugerencias para sacar conclusiones y mejorar. Por lo tanto, insisto en que no tenemos ningún problema además en dar la razón o, es más, los servicios tributarios de la Agencia Tributaria Madrid (+m) o cualquiera de las juntas de distrito no hay ningún problema en resolver de manera favorable a los ciudadanos, y esto ¿por qué? Pues porque yo creo que la propia Administración tributaria lo que recibe es un mandato de los ciudadanos para gestionar en nombre de ellos.

Y al final esto es el mismo equipo, de lo que se trata es de gestionar de la mejor manera posible, de que no haya errores y de que los contribuyentes, a través de ese trabajo de mutua confianza y de incremento de la conciencia fiscal, insisto, en términos de confianza, de mutua confianza, pues seguir mejorando en la medida de lo posible el sistema fiscal madrileño.

Mil trescientas reclamaciones, insisto, sobre un total de 2.907.000 reclamaciones y sugerencias que presentan los ciudadanos madrileños en este trimestre, es decir, una de cada 2.878 actuaciones tributarias. Insisto, cada una de las reclamaciones y sugerencias tratadas de una manera absolutamente personal e individualizada. ¿Y esto qué hace? Como consecuencia de los incrementos habidos en este último año de un 30%, que por cierto derivan también del incremento del 26,9% de las actuaciones tributarias realizadas por (+m), es decir, estamos en los mismos términos que el año pasado, lo que pasa es que con un volumen mayor de actuaciones tributarias, pues produce que a mayor número pues haya una mayor tensión dentro del trabajo desplegado por parte de la Oficina. De ahí, que estemos hablando de ocho días más en relación con el trimestre anterior, pero no en relación con el trimestre anterior.

Bien, podría decir más cosas, pero yo creo que con esto he podido resolver, o creo que he podido resolver, las dudas que me han planteado las portavoces. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, don Fernando Serrano. Siguiente punto.

(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 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muy bien. Tiene la palabra don José Nuño.

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

El objeto de la presente comparecencia es presentar los aspectos más destacados del informe sobre sugerencias y reclamaciones correspondiente al segundo trimestre de 2010.

Todos los datos obran en su poder, por lo que mi intervención se centrará en destacar los aspectos más relevantes.

Así, durante el segundo trimestre del año 2010 se han realizado diversas actuaciones relacionadas con la gestión del sistema de sugerencias y reclamaciones, y concretamente se han comenzado 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, 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 2009, del que tuvieron ustedes cumplida información en la pasada reunión de la comisión. Asimismo, se ha analizado de forma individual la situación de cada una de ellas, de estas unidades gestoras respecto al sistema.

En tercer lugar, se han mantenido reuniones de coordinación con las empresas municipales.

En cuarto lugar, se han impartido sesiones informativas.

Y por último, y a partir de la recomendación del grupo de trabajo de análisis de procesos, se ha elaborado un manual de mejores prácticas que sirva como guía a las diferentes unidades gestoras y que se ha incluido en la Intranet municipal en la dirección que se incluye en el informe.

Por lo que respecta a los datos más significativos del informe, para su elaboración ha sido preciso efectuar el cierre el 17 de julio de 2010. Evidentemente, transcurridos casi dos meses desde esa fecha, los porcentajes sobre grado de resolución de las sugerencias y reclamaciones han cambiado en relación a los datos que figuran en el informe.

No obstante, y centrándonos en esto, con respecto a los datos concretos podemos decir que el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el segundo trimestre del 2010 ha sido

superior al del primer trimestre en un 3,21. No obstante, si se compara con el mismo trimestre del año anterior, se observa que el número ha disminuido en un 21,12% respecto a dicho periodo.

Por el análisis que hemos realizado de las sugerencias y reclamaciones, entendemos que el motivo del descenso del número en este trimestre respecto al mismo año 2009 es fundamentalmente debido a que el número de reclamaciones asignadas a las unidades gestoras encargadas de la tramitación de la tarjeta azul de transportes ha disminuido de un modo importante en relación con el año anterior.

Por otro lado, a fecha 17 de julio, el porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas era del 69%, situándose en términos similares a otros cierres de otros informes.

Por lo que respecta a los canales de entrada, sigue siendo Internet el más utilizado, con casi el 57%, seguido del teléfono de información 010, con el 27%.

Por lo que respecta al término medio de contestación, el tiempo se ha concretado en 18,70 días contados desde el momento que el ciudadano ha interpuesto la reclamación.

Y nada más, quedo a su disposición para cuantas cuestiones quieran plantear. Muchas gracias.

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

La Concejala del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **doña Raquel López Contreras:** Muchas gracias nuevamente.

En el segundo trimestre de 2010 se han recibido en la oficina 7.680 escritos que representan, como decía, un 21,12% menos que los mismos escritos recibidos en idéntico trimestre del año anterior. Esta cifra contrasta con los mismos datos referidos a periodos anteriores, en los que han venido creciendo los escritos recibidos en la Oficina de Atención al Ciudadano, si bien ese crecimiento ha sido cada vez menor.

La evolución puede interpretarse de diferente manera, es decir, o los servicios municipales funcionan correctamente y aquí no hay manera de quejarse porque todo está perfecto, de lo cual dudamos bastante, o empieza a darse un agotamiento del sistema de sugerencias por incapacidad del mismo para resolverlas. Nosotros pensamos que es lo segundo por algunas cuestiones evidentes y que se relatan también en el informe: en tres meses de 7.439 reclamaciones solo se han contestado 4.660, no se llega al 70%, es decir no se contesta el cien por cien de las reclamaciones en el tiempo que ustedes reflejan en el informe, si no recuerdo mal 18,7 días en el momento que uno pone una reclamación, es decir no estamos cumpliendo con esos 18 días. Esta mañana mismo he llamado tres veces para poner una reclamación al 010 y las teleoperadoras, las

trabajadoras, que se suponen que son del Ayuntamiento aunque no lo son porque son de una contrata y dicen que han recibido dos sesiones formativas, pues me decían que tres meses, tres teleoperadoras esta mañana.

Por tanto, nos encontramos con que podemos desanimar al ciudadano si cuando uno va a poner una reclamación le dicen que le van a contestar dentro de tres meses, cuando resulta que yo estoy poniendo una reclamación ya en el último momento, cuando ya algo me molesta tanto como para coger un teléfono o como para ponerme en Internet a escribir una reclamación. Por tanto, creo que, quizá, estamos desanimando a los ciudadanos de esa manera cuando estamos contestando no en 18 días sino en 180 días, según lo que manifiesta el 010, estas personas que se suponen que han recibido dos cursos formativos según consta en el informe. Quizá de ahí el descenso del 21% de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

También me gustaría preguntar sobre el seguimiento que hace la Oficina sobre la resolución de los problemas. Me gustaría saber si realmente cuando uno pone una reclamación nos va a servir ponerla, no solo que nos contesten «muy bien, estamos al tanto», sino que realmente ponemos solución. Me parecería muy interesante —que no sé si se hace pero en el informe no consta— que luego las áreas nos remitiesen un informe de si realmente se ha resuelto ese problema. De esa manera mejoramos la calidad del servicio, como decía anteriormente.

Creo también —he venido aquí con muchas sugerencias— que sería interesante hacer un seguimiento por distritos, es decir, que existiese un desglose por distritos de los problemas, porque así tendríamos una radiografía real y global de qué es lo que importa a los ciudadanos, a lo mejor lo hacen pero tampoco consta en el informe; porque si yo tengo una amalgama de reclamaciones pero no me consta por distritos y no me consta por barrios, no sé si realmente a los ciudadanos de un sitio en concreto les preocupa lo mismo, es decir ahí podríamos establecer si realmente existe un problema tal y como para que preocupe a más de uno o dos vecinos.

Y para finalizar, creo que, como hemos dicho en las anteriores comisiones, lo que está claro es que a los vecinos les importa lo más cercano, tanto es así que el mayor número de quejas es para limpieza o para el estado de nuestros parques y jardines. Y además eso me viene al pelo porque como yo soy portavoz de Medio Ambiente y no me canso de repetirlo a la señora Botella, pues aquí se ve que, pese a que la gente creo que denuncia poco porque si somos tres millones y medio de habitantes en la capital me parece que denunciaremos poco y creo que es porque el ciudadano no cree que sirva para nada, y creo que es una crítica constructiva porque me pareció muy interesante lo que decía sobre mejorar la calidad del servicio, pues si esto es lo que le preocupa más a los ciudadanos, pues cabe destacar que desgraciadamente el alcalde haya decidido recortar un 15% el

presupuesto precisamente a esto, a limpieza viaria, a recogida de basuras y al mantenimiento de parques y jardines.

Por tanto, lo que preocupa más a los ciudadanos no es lo que preocupa más al alcalde, porque estamos hablando simplemente de dinero, no de mejorar un servicio y además con la problemática que conllevaría el que muy probablemente haya trabajadores que se vayan a la calle, como he dicho cientos de veces. 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 Dolores del Campo Pozas:** Gracias, presidenta. Gracias por su información, señor Nuño.

Quisiéramos señalar, en primer lugar, que el número de entradas ha disminuido un 21,12%. Parecería ciertamente lógico que el número de finalizadas se hubiera reducido. Y teniendo en cuenta lo anterior, nos gustaría conocer, si es que lo saben, las causas del por qué el número de las finalizadas es un punto inferior al mismo periodo del año anterior.

Una de las cuestiones claves de este servicio es el tiempo que se tarda en responder a la pregunta o reclamación de la ciudadanía. Llevamos diciéndolo durante el tiempo de existencia de este servicio y en varias comisiones que esta oficina tiene sentido si la ciudadanía recibe en tiempo y forma una contestación a su demanda o pregunta. Hoy de nuevo tenemos que venir a decirle que esto no es así, y como muestra le traemos algunos ejemplos que nos han llamado la atención.

En varias preguntas de la ciudadanía sobre la modificación en el horario de recogida de mayores que acuden con regularidad a los centros de día o alzheimer, la contestación a tal reclamación por parte del servicio correspondiente se produce en varios casos casi dos meses después y en otros, un mes después. Al margen de la contestación, que sería objeto de otra discusión para abordar en otra comisión respectivamente, parece lógico que la contestación a la ciudadanía se produzca en uno o dos meses después de que haya sido formulada la reclamación o la queja. Si queremos que este servicio funcione o sea respetado por la ciudadanía no parece que este procedimiento sea la mejor fórmula.

Esta misma forma de proceder lo observamos en varias sugerencias y reclamaciones emitidas por la ciudadanía en lo referido a las incidencias urgentes en vías públicas. Tomemos como ejemplo una: once días después formulada una reclamación por la falta de una tapa del registro de unos 30 centímetros de diámetro en la vía pública y asimismo con cierta profundidad, lo que perjudica peligrosamente al viandante, en el que además el ciudadano manifiesta que lleva un mes sin que se produzca la reparación por parte del Ayuntamiento; la contestación después de once días, le dicen que llame a tal teléfono a ver cómo está el informe. Así

no vamos bien. No parece nada juicioso y por supuesto nada halagüeño para un servicio que quiere ser ejemplo de calidad.

Señor delegado, no se trata de decir que tenemos un servicio, se trata de creer en el servicio y de poner las medidas necesarias a este, en el servicio que depende de ello, para que la ciudadanía tenga la credibilidad necesaria en esta Administración. Le pedimos encarecidamente que tome las medidas en el asunto y se agilicen los tiempos, no solamente en el tiempo dictado por el decreto del alcalde, sino que se superen todas las contestaciones, pero sobre todo en aquellos casos en que se necesite una respuesta ágil y rápida. Pongamos los medios necesarios para ello. Nada más.

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

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

Bien, agradezco las propuestas de las intervenciones que se han producido por parte de los portavoces de los grupos. Voy a tratar de dar respuesta a las cuestiones que plantean en cuanto a que creo que son, en muchos de ellos, temas comunes.

En primer lugar, por lo que hace referencia a la oscilación de sugerencias y reclamaciones por los periodos que estamos analizando, es decir por periodos trimestrales, evidentemente si vamos haciendo un análisis de lo ocurrido en los últimos años hay variación, y esta variación en muchos casos se produce por la introducción, por ejemplo, de nuevos servicios dentro de Línea Madrid. En este caso la disminución que comentábamos del año pasado por esas fechas, se estaban gestionando la entrega de las tarjetas azules como título acreditativo de transporte, y generó una serie de reclamaciones importantes que no se ha producido este año. Es decir, no creo que haya bajado porque los ciudadanos piensen que no se les va a responder, porque de hecho se les responde.

Dentro de lo que es el tiempo de respuesta, evidentemente el tiempo medio de contestación tal y como figura en el decreto que regula la atención al ciudadano, donde se regula específicamente la comisión de sugerencias y reclamaciones, se establece el plazo de 15 días naturales como plazo aconsejable y el plazo que hay que buscar para que los ciudadanos obtengan respuesta ante una sugerencia o reclamación, pero se establece como periodo máximo el de tres meses. No sé exactamente el caso al que se refería, pero puede que sean esos tres meses a los que se estaba refiriendo cuando recibió información.

En cualquier caso, evidentemente no puedo entrar ahora en los casos concretos que se han planteado, son más de 7.000 las sugerencias y reclamaciones que se han producido durante el segundo trimestre. De todas maneras, y en ese sentido quería resaltar una cuestión y es que los

datos—y he hecho referencia en mi intervención anterior—, los datos que tienen son datos que se cerraron en el mes de julio.

Evidentemente, en el mes de julio de este año, si estamos analizando el segundo trimestre, es decir desde abril a junio, hay muchas de las reclamaciones que no han transcurrido todavía, en algunos casos apenas 15 días, y en la mayoría de los casos no han transcurrido los tres meses. Por lo tanto, el nivel, el grado de ejecución ahora mismo no he querido incorporarlo, pero evidentemente es bastante más alto que el que en su momento se produjo.

Por otro lado, en cuanto al sistema, como saben, la función de la dirección general es gestionar el sistema. Y para ello vamos implantando y vamos tratando de que la organización cada vez utilice de mejor manera posible todos los parámetros de calidad necesarios para que las respuestas individuales y colectivas de las reclamaciones sean como tienen que ser; interviene también en cuestiones cuantitativas, y, desde luego, trata de poner —y en eso sí se busca—, poner a disposición del gestor la información que nosotros podemos obtener. En este sentido, hombre, podría dar algún dato y lo voy a dar, algún dato relativo al caso concreto de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, que en el ranking es una de las direcciones que tiene mayor número de sugerencias y reclamaciones, y evidentemente en el manual al que he hecho referencia y que en alguna otra ocasión y en alguna otra comisión hice referencia a él, evidentemente se trata de buscar que este tiempo de respuesta de las sugerencias y reclamaciones sea menor.

Nosotros en ese estudio y que figura en Ayre, en la Intranet municipal, como ustedes conocen, hemos sido la experiencia piloto, es decir, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano somos la experiencia piloto. Hemos hecho un análisis detallado de todas las cuestiones que eran mejorables, y concretamente en la dirección y datos del mes de junio el tiempo medio de contestación de las sugerencias y reclamaciones ha sido de 6,17 días; el tiempo de respuesta en plazo dentro de 15 días ha sido el 96,49, y el cien por cien de las sugerencias y reclamaciones presentadas han sido respondidas dentro del plazo de treinta días hábiles. Es decir, estamos en un proceso de mejora continua y lo que queremos es que lo que nosotros hemos probado internamente pueda ser utilizado por las otras unidades del Ayuntamiento. Evidentemente hay cuestiones que son más complicadas que las que nosotros podíamos tratar, pero estamos hablando de un número importante de reclamaciones; número importante que, en cualquier caso, no significa que haya muchas reclamaciones dentro de la Atención al Ciudadano, estamos hablando de que por cada 10.000 atenciones en Línea Madrid se reciben 0,58 sugerencias o reclamaciones. Es decir, yo creo que estamos en unos estándares bastante buenos.

En tercer lugar, en cuanto al seguimiento, evidentemente se hace seguimiento como les he

dicho anteriormente, pero todavía no hemos llegado al punto que queremos, y esto es lo que comentaba anteriormente.

Sí podemos, estimo que a lo mejor en la próxima reunión o en la siguiente, sí podemos dar datos de distritos. Sí conocemos los datos a nivel global. Los datos los tienen ustedes de todas maneras en el cedé, lo que pasa es que no están tratados pero en los cedés están distrito a distrito todas y cada una de las reclamaciones que se interponen y la contestación dada en el momento oportuno, pero evidentemente vamos a seguir tratando de dar mejor información y en este sentido relativo a los distritos.

Y por último, se hacía referencia a si se denunciaba poco. Yo no comparto esta opinión, evidentemente. Estamos hablando de 7.600 al año. Las sugerencias y reclamaciones que son tratadas en el Ayuntamiento de Madrid a lo largo de un año superan en un porcentaje altísimo a todas las que recibe la Administración general del Estado en un año, con lo cual yo creo que estamos en unos

parámetros que cuando tenemos reuniones con ellos, pues a los gestores de este sistema en el Estado les gustaría tener tantas reclamaciones para poder evidentemente tratarlas y poder dar solución a las cosas que se piden. Y nada más.

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

* * * * *

La Presidenta: Pues muchas gracias, y yo creo que con esta última intervención de don José Nuño damos por concluida la comparecencia y la comisión. Muchísimas gracias a todos. Buenos días.

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