

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 8 de noviembre de 2011

Número 723

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el miércoles, 2 de noviembre de 2011

Presidencia de D.^a M.^a de la Paz González García

SUMARIO

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

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 7 de septiembre de 2011.	
Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Mateo Otero, el Sr. Bravo Rivera y el Sr. Secretario.	
– 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 2011, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Mateo Otero y el Sr. Secretario.	
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 2011, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.	
Página.....	6
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño y el Sr. Mateo Otero.	
Finaliza la sesión a las trece horas y once minutos.	
Página.....	9

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

La Presidenta: Hola, muy buenos días. Vamos a dar comienzo a la sesión de la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. Señor secretario, primer punto del orden del día.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta. Muy buenos días.

Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 7 de septiembre de 2011.

La Presidenta: Muchas gracias, señor secretario. ¿Señora Chamorro, posición de voto?

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** A favor.

La Presidenta: Muchísimas gracias. ¿Señor García?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** A favor.

La Presidenta: Muchísimas gracias. ¿Señor Mateo?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Alberto Mateo Otero:** A favor.

La Presidenta: Muchísimas gracias. ¿Señor Bravo?

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: A favor. Pues aprobamos el acta por unanimidad y pasamos al siguiente punto, señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 7 de septiembre de 2011, 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 2011, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muchas gracias, señor secretario. Pues, sin más, tiene la palabra el responsable de la Oficina del Defensor del Contribuyente, don Fernando Serrano.

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

como siempre, estar hoy aquí ante todos ustedes para dar cuenta de las actuaciones realizadas por la oficina que tengo el honor de dirigir. Bien, como suele ser habitual, mi intervención se va a centrar en dos aspectos: uno que tiene que ver más con actividades de carácter proactivo dirigidas a la difusión y conocimiento de los derechos y las garantías de los contribuyentes. Y un segundo de carácter más reactivo o, lo que es igual, la resolución de las reclamaciones y sugerencias presentadas por los contribuyentes madrileños.

En relación con el primer aspecto, hemos participado en distintos foros, así como hemos recibido también participantes de la Escuela de Verano de la Universidad Complutense sobre Derechos Fundamentales de los Contribuyentes el día 8 de julio. El 25 de agosto participamos en el LXXV Aniversario del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa Mejicano, donde tuvimos ocasión de impartir una de las conferencias marco. El 21 de septiembre tuvimos también ocasión de participar en un curso organizado por el Instituto de Estudios y Formación del Gobierno Local de Madrid. El curso llevaba por título *La inspección tributaria orientada hacia el contribuyente*. El 29 de septiembre participamos como ponentes en el XXVI Seminario Gallego de Estudios Tributarios sobre la Problemática de la Aplicación de los Tributos Locales. Y durante las últimas semanas hemos estado manteniendo distintas reuniones con personal del IAM, Informática del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de avanzar en el análisis funcional y requerimientos que puedan tener una nueva aplicación de sugerencias y reclamaciones, que en estos momentos se está desarrollando.

En relación con el segundo marco de actuaciones que llevamos a cabo, es decir, la resolución de reclamaciones y sugerencias, en este trimestre hemos recibido 837 sugerencias y reclamaciones, que supone un 8,12 % menos que en el mismo trimestre del año 2010, y un 49,88 % menos si comparamos el segundo trimestre y el tercer trimestre de este año.

En relación con la tramitación de expedientes, en este trimestre se han tramitado 1.129, lo que da lugar a que en estos momentos, mejor dicho a la terminación del tercer trimestre, haya pendientes de resolver 290 sugerencias y reclamaciones; expedientes, en otras palabras.

En relación con el tipo de expediente que hemos recibido en este tercer trimestre, se han como digo, recibido 626 reclamaciones, 16 sugerencias, 173 peticiones de información, 9 quejas ante el Defensor del Pueblo por parte de ciudadanos madrileños y 13 felicitaciones. El contenido de esas sugerencias y reclamaciones, ese desglose que habitualmente realizamos, en cuanto a las tres primeras causas tienen que ver: con el procedimiento de recaudación, en primer lugar; en segundo lugar, con asuntos generales; y, en tercer lugar, con las tasas.

Si nos referimos ahora a un mayor desmenuzamiento o desglose de esos conceptos, en relación con el procedimiento de recaudación,

que es la primera causa, tiene que ver con embargos, domiciliaciones y aplazamientos, fundamentalmente. En segundo lugar, en relación con los asuntos generales y de organización, tiene que ver con la atención telefónica, devoluciones e información y asistencia a los propios contribuyentes.

Pasando ya a los canales de entrada de esas sugerencias y reclamaciones, como viene siendo habitual, más del 89 % de las mismas han entrado a través de la plataforma informática sugerencias y reclamaciones. El tiempo medio de resolución en este tercer trimestre ha sido de 52,27 días.

Y por último y para finalizar esta intervención, el porcentaje de resoluciones favorables al contribuyente en este trimestre del que estoy dando cuenta es del 47,04 %.

Quedo a su disposición para cualquier pregunta, sugerencia o reclamación que me quieran realizar. Gracias.

La Presidenta: Muchísimas gracias, señor Serrano. Señora Chamorro, tiene la palabra.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** En primer lugar, quería agradecer al señor Serrano Antón su exposición y el trabajo que realizan desde la Oficina del Defensor del Contribuyente. Y antes de empezar a hablar del informe, me gustaría solicitar, si es posible, que los expedientes se puedan abrir desde la base de datos con un enlace, porque actualmente la base de datos es un mero índice, entonces nos sería de mucha utilidad que se pudiesen abrir mediante un enlace los expedientes desde esa base de datos.

Y respecto al informe, pues me ha llamado la atención el descenso de un 8,12 % de las sugerencias y reclamaciones respecto al mismo trimestre del año anterior, y en el informe sí que se explica la reducción respecto al trimestre anterior, pero no así la reducción respecto al año anterior, entonces me gustaría saber si han pensado cuáles pueden ser las posibles causas de esa reducción.

Respecto a las causas de las sugerencias y reclamaciones, efectivamente hemos visto en el informe que la primera causa sigue siendo los procedimientos de recaudación y en concreto los embargos, los aplazamientos y los fraccionamientos, que parecen todos ellos que pudieran estar relacionados con la situación de crisis. Me gustaría saber si también han observado que esta tendencia esté creciendo.

Respecto a la segunda causa de sugerencias y reclamaciones, los asuntos generales, pues me ha llamado la atención que haya aumentado el número de reclamaciones respecto a la atención telefónica de los servicios de recaudación, la información, la asistencia al ciudadano, y la atención al ciudadano. Y me gustaría saber cuál consideran que puede ser la causa de lo que parece o puede parecer una disminución de la calidad del servicio en base a estas reclamaciones.

Y bueno, como tercera causa de sugerencias y reclamaciones, las tasas y en concreto la tasa de residuos urbanos, el tratamiento de los inmuebles vacíos, los trasteros y las plazas de garaje. Y esto creo que da para que hagamos una reflexión política en la comisión sobre la necesidad de sustituir el criterio de superficie en esta tasa por un sistema basado en el uso del servicio. Por ejemplo, la utilización, se podría utilizar como parámetro el consumo de agua. En fin, esto es una reflexión política. Nada más. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchísimas gracias a usted, señora Chamorro. Por Izquierda Unida interviene don Jorge García Castaño.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** Brevísimamente, solo un par de cuestiones. Parece que sube el tiempo de resolución, se va a 52 días con respecto a trimestres anteriores. Y luego otra cuestión, simplemente, hay creo que 9 expedientes que llegan vía Defensor del Pueblo, simplemente si esos se podrían dar desagregados o de alguna manera que fueran diferenciados respecto de otros expedientes, pues bueno, para ver si son de naturaleza distinta o para... simplemente para verlos con más facilidad separados del conjunto de expedientes. Nada más.

La Presidenta: Muchas gracias. Por el Grupo Municipal Socialista, interviene don Alberto Mateo.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Alberto Mateo Otero:** Gracias, señora presidenta. Lo primero, agradecer al señor Serrano la información que nos ha dado. Quería hacer algunas consideraciones. En primer lugar, pues, una especie de felicitación porque hemos observado que ha habido una mejora en el tema de domiciliaciones. En la anterior comisión hicimos una crítica porque parecía que no era razonable que los ciudadanos tuvieran que sufrir las consecuencias de que las domiciliaciones o las relaciones entre banco y Ayuntamiento, pues no fueran las ideales. Bueno, parece que se ha mejorado, por lo tanto, pues si se puede avanzar en este apartado, como se ha avanzado, pues mucho mejor.

En cuanto al tiempo de resolución, vemos que ha aumentado diez días respecto al 2010 y trece respecto al 2009. Bien, no sabemos si nos puede explicar por qué ha aumentado el tiempo de resolución. Y también tenemos alguna crítica que hacer respecto a las resoluciones favorables.

Vemos que, trimestre tras trimestre, rondan alrededor del 50 % —en este caso es un 47 %—, y nos parece bien que sean favorables a los contribuyentes las resoluciones, pero esto significa que los contribuyentes han tenido que sufrir alguna cuestión de la que puede que no sean responsables, es decir, habría que evitar en muchos casos que tuvieran que hacer tantas reclamaciones porque funcionan mucho mejor las cosas. Nada más y muchas gracias.

La Presidenta: Muchísimas gracias. Señor Serrano.

El Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente, **don Fernando Serrano Antón**: Bien, muchas gracias a los señores portavoces por sus sugerencias y por el trabajo realizado.

Voy a tratar de resolver, de dar cuenta de aquellas cuestiones que son parecidas o van unidas de forma conjunta y aquellas otras que merezcan algún comentario aparte, pues así lo haré.

Entonces, en primer lugar, me plantea la señora Chamorro la posibilidad de que en el CD-ROM se pudiera plantear un enlace y desde allí ir exactamente a la reclamación y a la respuesta. Lo tenemos que ver pero, si no recuerdo mal, al menos en el programa que nosotros estamos utilizando sí que te permite ir directamente, con lo cual se ve el texto de la reclamación del contribuyente junto con la resolución. Insisto, vamos a analizarlo, vamos a estudiarlo y si lo podemos mejorar pues así haremos.

En esta línea, el señor García me comentaba si es posible analizar o tener de alguna manera identificadas las quejas del Defensor del Pueblo. Las tenemos identificadas de una manera distinta, por tipo de procedimiento. Nosotros tenemos, como decía anteriormente en mi exposición, cinco tipos de procedimiento y uno de ellos es, exactamente, quejas ante el Defensor del Pueblo. Ahí se pueden ver y se pueden analizar todas las que se presentan trimestralmente por parte de los ciudadanos madrileños ante esa institución. De todas maneras, insisto, también analizaremos a ver de qué manera se le puede dar relevancia a eso.

En relación precisamente con el tema de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo, muchas de ellas se puede observar que son de ciudadanos que previamente han presentado su queja, su reclamación, ante la Oficina del Defensor del Contribuyente y que después se han ido al Defensor del Pueblo.

En relación con el descenso en sugerencias y reclamaciones en este trimestre, ¿cuál ha sido la causa, si lo comparamos con el 2010? Es una causa clarísima, y es que en aquellos momentos, en el tercer trimestre del 2010, estaba, digamos, todavía dando coletazos lo que era la tasa de basuras. Se estaba pagando entonces y todavía había cierto desconocimiento o había reclamaciones en general de los ciudadanos madrileños en torno a cómo se estaban emitiendo los recibos, gente que no había recibido esos recibos, no se habían aplicado bonificaciones. Va por ahí un poco esa diferencia entre el tercer trimestre del 2010 y el tercer trimestre del 2011.

¿Por qué el procedimiento de recaudación, y es algo que se ha comentado por todas las partes, sigue siendo nuestro producto estrella? Yo creo que por una razón principal, y lo podemos observar al hilo de la comparativa de los distintos años, desde el 2005 al 2011 qué ha pasado con el procedimiento de recaudación. En los primeros años, 2005, 2006, 2007 y 2008, se producían fundamentalmente dos grandes campañas de recaudación ejecutiva a lo largo del año, una más o

menos coincidía con el mes de febrero o marzo y otra más o menos con el mes de junio-julio. Entonces, uno podía detectar que en esos dos momentos había un incremento de reclamaciones relativas al procedimiento de recaudación pero el resto del año digamos que se mantenía en una tónica normal. Desde el año 2008/9 empezamos a ver un cambio en la actuación de la propia Administración en el sentido de que, en lugar de haber dos campañas, se sigue una tónica permanente e insistente en relación con el procedimiento de recaudación. Es decir, es un procedimiento que está permanentemente funcionando.

Yo esto, ya lo puse de manifiesto en mi intervención del trimestre anterior, lo veo bien, es decir, hay que buscar la eficacia y la eficiencia y, de acuerdo con lo que dicen las organizaciones internacionales en materia de tributación, el impuesto para que cumpla su función tiene que ser aplicado justo y en el debido momento en que verdaderamente se paga; si no, estamos ante morosidades, en general, que tienen que soportar el resto de los ciudadanos, fundamentalmente.

Y por último, la Administración, puesto que en lugar de contar con esos tributos que han sido aprobados legalmente y han sido gestionados, naturalmente, de manera legal, no cuenta con ellos porque hay alguien que ha preferido dar un uso a su dinero distinto del pago de tributos.

Por eso, yo insisto, que me parece que el procedimiento de recaudación esté dando estos problemas, digamos, por un lado, por la propia eficiencia que veo que existe en la propia Agencia Tributaria, aunque también es debido, también es debido —todos somos humanos, nos equivocamos— a cuestiones que en la aplicación del procedimiento de recaudación se pueden poner de manifiesto.

En fin, no les voy a comentar los problemas que plantea el tema del domicilio. Yo creo que es algo que hemos padecido todos, y el tema del domicilio es que, quizás por dejadez, no comunicamos ese cambio de domicilio, las notificaciones de los impuestos de las multas están llegando a ese domicilio, sin embargo la recaudación ejecutiva, como tiene el deber de buscar domicilios reales, los busca, y entonces habitualmente lo que suele ocurrir, y hemos detectado en esos embargos en muchas ocasiones, es que el contribuyente por primera vez tiene noticia de la existencia, o al menos eso dice, de la existencia de una sanción o del pago de un tributo porque es esa la primera noticia que tiene. Insisto, yo creo que todos tenemos que hacer una reflexión en ese sentido porque, afortunadamente, el Ayuntamiento de Madrid dejó de ser paraíso fiscal hace unos cuantos años.

Más cosas. Aplazamientos y fraccionamientos. Esto también tiene que ver un poco con la propia gestión de la Agencia Tributaria y la propia situación que en estos momentos estamos viviendo en nuestro país. Cuando el dinero es susceptible de múltiples usos, pero son usos alternativos, pues al

final uno tiene que decidir: si no tiene dinero para todo, tendrá que decidir a dónde va. Entonces, por eso se solicitan aplazamientos y fraccionamientos, cada vez en mayor medida, y también es verdad que eso plantea a veces tensiones en la forma de gestionar dentro de la propia Agencia Tributaria, bien porque no tiene personal suficiente o porque no tiene los medios de gestión necesarios.

¿Qué ocurre con el tema de asuntos generales si hay una disminución en la calidad del servicio? Yo creo que, hace relativamente poco, en alguna reunión alguien utilizó una metáfora que me gusto mucho y que la voy a aplicar en este momento. Decía algo así como que los antiguos griegos estaban muy preocupados por saber dónde se encontraban dentro del universo. Le llamaban, una técnica que se llamaba la gnoseología. Bueno, vamos a aplicarnos nosotros esa técnica, ¿no? Entonces, lo único que tenemos que saber es que estamos en el tercer trimestre del año 2011 y no podemos extrapolar que hay una disminución en la calidad del servicio por las quejas que se hayan presentado en este trimestre. Además, he estado comprobando y, en relación con la atención telefónica, me parece que son 21 quejas. Es decir, tenemos que también, de alguna manera, relativizar estos datos. No podemos hablar de una disminución de la calidad del servicio, porque precisamente en este trimestre ha coincidido el cierre del periodo voluntario —ha coincidido no el cierre pero parte del periodo voluntario— del impuesto sobre bienes inmuebles y de la tasa de recogida de basuras. Por lo tanto, eso plantea también que los contribuyentes se acerquen en mayor medida a las oficinas de atención al ciudadano, a las oficinas de atención integral al contribuyente, y eso hace que, naturalmente, incida. Pero también, insisto, hay que relativizar también el número de quejas en atención al número de actuaciones realizadas por la Agencia Tributaria.

Comentaba la señora Chamorro, desde un punto de vista respectivo a la política, plantearnos un cambio legal en relación con el diseño de la tasa de basuras, y lo circunscribía a un aspecto político. Bueno, yo creo que aquí, yo no vengo a hacer política, yo vengo a contar mis datos de la Oficina del Defensor del Contribuyente, y sobre esto hay mucho que hablar; son distintas técnicas, pero lo que sí por, digamos, resumir cómo está la doctrina tributaria en torno a los índices que se pueden utilizar a la hora del cálculo de la tasa de basuras, bueno, tenemos ya varias sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Madrid dando el visto bueno al uso de los metros cuadrados, de la extensión de la propia vivienda, y solamente le sugiero una cosa que, digamos, en ese discurso político habría que pensar. Si utilizamos criterios como utilizan algunos ayuntamientos catalanes, cuya población no es superior a 200.000 habitantes, deberíamos, uno, proveer a los ciudadanos madrileños de bolsas de plástico en las que quepa un determinado volumen de basura, bolsas que después se ha visto que son copiadas, adulteradas, o bien un sistema de pesaje individualizado por familia para saber cuánto depositan en la basura en concepto de detritus.

En fin, son sistemas existentes, pero también hay que saber calibrar, si se va a otro distinto, los pros y los contras.

Han coincidido tanto el señor Mateo como el señor García en relación con el tiempo de solución o de resolución de nuestros expedientes. Efectivamente, este trimestre hemos alcanzado los cincuenta y dos días. No me dedico al mundo del tarot ni de la previsión futura, pero el trimestre anterior, yo ya lo adelantaba aquí, decía que el trimestre anterior teníamos un buen dato, en relación con el periodo de resolución de reclamaciones y sugerencias en la oficina, y que habría que esperar a este tercer trimestre para ver exactamente por dónde iban los tiros, y efectivamente se ha disparado a cincuenta y dos días.

¿Razones? Dos, fundamentalmente: una, coincide con el periodo estival, las vacaciones. La gran mayoría de los funcionarios de este Ayuntamiento toman sus vacaciones a lo largo de los meses de julio y agosto y, además, en ese periodo estival hay una reducción de la jornada laboral, que termina a las 14 horas con carácter general, salvo que existan productividades y demás; esa ha sido una de las razones.

Y, en segundo lugar, este trimestre nosotros habitualmente lo utilizamos para tratar de resolver aquellos expedientes que por su complejidad o bien porque se han atascado no se han resuelto en el periodo de tiempo que nosotros habitualmente tenemos para la resolución. Entonces, este trimestre, insisto, ha sido de persecución de esos expedientes, vamos a denominarlos así, atascados, y han hecho que el tiempo se haya disparado hasta los cincuenta y dos días.

Ya para terminar, señor Mateo, estamos en torno al 47 % de resoluciones favorables al contribuyente. A mí esto me lleva a pensar dos cosas: uno, ciudadanos madrileños absolutamente responsables que solo presentan su queja cuando tienen por qué quejarse. Entonces, la labor de la oficina es dar la razón a quien la tiene, naturalmente, y no nos duelen prendas, se le da la razón, y nos da igual que sea el 47, como si hubiese sido el 74. Nos da igual, la idea es que al que tiene razón hay que dársela y hay que, de alguna manera, tomar las medidas para que esos errores no se vuelvan a repetir.

Y ya para terminar con este asunto, si atendemos a las estadísticas que el Consejo General del Poder Judicial suele publicar en relación con el porcentaje de resoluciones favorables de los tribunales que se dedican a lo contencioso-administrativo, están en torno al 40-45. Nosotros somos el 47, ligeramente superior, pero tiene que ver también porque somos la primera instancia revisora del Ayuntamiento en estos temas. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señor Serrano. No sé si queda alguna cuestión a plantear por los señores portavoces. ¿Señora Chamorro?

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz**: No.

La Presidenta: Bien. ¿Señor García Castaño?

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño**: No.

La Presidenta: Nada. ¿Señor Mateo?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Alberto Mateo Otero**: Sí, señora presidenta.

Se me ha olvidado antes que, según la memoria, y perdón por no haberlo comentado anteriormente, se nos informa que hay un grupo de trabajo o reuniones de trabajo con el IAM para, supongo, mejorar el funcionamiento de cara a dar mejor funcionamiento a los ciudadanos. ¿Nos podría informar un poco más ampliamente cómo van esas conversaciones o esos grupos de trabajo?

La Presidenta: Muchísimas gracias, señor Mateo. Señor Serrano.

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

Efectivamente, estamos manteniendo distintas reuniones con la intención de avanzar en la plataforma que en estos momentos tenemos, de sugerencias y reclamaciones. Hay que pensar que la Oficina del Defensor del Contribuyente no utiliza en sentido amplio esa plataforma informática, solamente en una primera parte, la que tiene que ver con la presentación de la queja por parte del ciudadano a través de Internet. Nosotros esa queja la sacamos de la plataforma informática y a partir de ese momento utilizamos un programa, que se llama Sigsa, que es nuestro sistema de gestión de expedientes.

Digamos, en estas reuniones lo que deseamos por ambas partes es que en la plataforma informática sugerencias y reclamaciones estén integradas las dos vías: uno, la presentación por parte de los contribuyentes en Internet de su queja como una tramitación en ese entorno de plataforma informática sugerencias y reclamaciones, y que el contribuyente en todo momento pueda determinar exactamente en qué situación se encuentra, todos los documentos que se han generado a lo largo de la tramitación puedan ser consultados..., es decir, tener prácticamente volcada toda nuestra gestión en Internet. Muchas gracias.

La Presidenta: Bien, pues una vez sustanciada la comparecencia, pasamos al siguiente punto del orden del día. Señor secretario.

El Secretario General: Muchas gracias, señora presidenta. Pasamos al punto nº 3, y último, 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 tercer trimestre del año 2011, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.

La Presidenta: Muchas gracias, señor secretario. Le doy la palabra al director general, a don José Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo**: Bien. Muchas gracias, presidenta y buenos días.

El objeto de la presente comparecencia es dar cuenta a esta comisión del funcionamiento del sistema de sugerencias y reclamaciones durante el tercer trimestre del presente año. Ya les ha sido entregado el informe correspondiente, así como la transcripción literal de todas y cada una de las sugerencias y reclamaciones planteadas, así como, en su caso, las respuestas dadas por los distintos órganos competentes del Ayuntamiento. Por este motivo mi intervención se va a centrar en los aspectos más relevantes del informe.

Comenzando con los datos más significativos, les indico que para elaborar el informe con los datos del tercer trimestre del año 2011 ha sido preciso realizar el cierre el 15 de octubre. Con respecto a los datos concretos y como siempre hacemos informando de la variación con el trimestre anterior y con el mismo trimestre del año anterior, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas durante este tercer trimestre ha disminuido un 3,6 respecto al segundo trimestre de 2011, aunque ha aumentado un 15,6 respecto al mismo trimestre del año anterior. El incremento experimentado en este trimestre respecto al mismo del año anterior y en un primer análisis, estimamos que está relacionado con la mayor visibilidad del canal contactar dentro de la página de inicio de madrid.es, ya que el aumento de reclamaciones se ha experimentado exclusivamente en este canal, teniendo el resto de canales unas tasas de reclamaciones similares a las de los trimestres comparados.

De las entradas en el sistema, 7.614 han sido reclamaciones, es decir, el 80 %, y 1.902 sugerencias, es decir, el 20 %. Del total de las 9.516 sugerencias y reclamaciones recibidas y a fecha de 15 de octubre, como he dicho anteriormente, 7.275 habían sido contestadas, lo que representan el 76,5 del total; 1.610 se encontraban en tramitación, lo que representa, a su vez, el 16,9 %. El tiempo medio de contestación de las finalizadas, a fecha de cierre del informe, ha sido de 20,93 días, contados desde el momento en que el ciudadano interpone la reclamación.

Durante el mismo trimestre de 2010, el número de entradas de reclamaciones fue de 8.229, de las cuales se habían contestado o inadmitido 5.365, es decir, el 65,2, con un tiempo medio de contestación de 20,16 días. No obstante y a pesar de haberse incrementado el número de sugerencias y reclamaciones del trimestre estudiado, en relación

al del 2010, se ha incrementado en más de 10 puntos el porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas.

Por avanzarles algún dato más, en este sentido, les indico que con fecha 27 de octubre, es decir, hace unos días, el porcentaje de reclamaciones finalizadas ya alcanzaba el 87 %.

Por otra parte, y en cuanto a los canales de entrada, sigue siendo Internet el más utilizado, con un 62 %, seguido del teléfono 010 con el 28 %. Y nada más, quedo a su disposición para cualquier cuestión que quieran plantear. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señor Nuño. Empezamos el turno de portavoces. Señora Chamorro.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** Pues en primer lugar, quería dar las gracias al señor Nuño y al señor Bravo porque se hayan tomado en cuenta las sugerencias que hice en la anterior comisión y nos hayan enviado el informe en formato PDF tal y como solicité. También se ha modificado en el cuadro más de 10 sugerencias y reclamaciones, se han incorporado los items que pedía, y la información de la documentación adjunta se ha dispuesto también tal y como solicitábamos. Así es que lo agradezco de verdad y considero que en el caso de las sugerencias y reclamaciones con pluralidad de interesados, la disposición actual de la información ha mejorado considerablemente la posibilidad de analizarla.

Sin embargo, en el caso de las individuales, la disposición de la información actual y la imposibilidad además de filtrar, de establecer búsquedas nos lleva a que no sea posible analizar la información. Por ejemplo, en el caso de las sugerencias y reclamaciones del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, pues ahí nos encontramos con más de cinco mil sugerencias y reclamaciones, ya que una de cada dos pertenecen a esta área.

La subclasificación actual es simplemente por área de gobierno y después por estatus. Entonces les pediríamos que por favor, si es posible, se subclasifiquen también por dirección general o unidad gestora las sugerencias dentro de cada área, y en el caso de los distritos se subclasifiquen por distritos. Yo creo que con eso nos van a ayudar bastante para poder analizar la información.

Y luego hay algo que me ha llamado la atención y es que en el caso de las sugerencias y reclamaciones presentadas en la Oficina de Atención al Ciudadano, que suelen ser además las presentadas con pluralidad de firmas, pues, no se nos adjunta el documento en el que consta la sugerencia o reclamación, o sea, no se recogen en el documento tipo sino que vienen en un documento adjunto. Además, se habla o se dice... en el documento que nos pasan dice que hay un documento adjunto en PDF pero ese documento no lo tenemos, con lo cual no podemos ver cuál es la sugerencia o reclamación. Me gustaría que por

favor nos hiciesen llegar estos documentos adjuntos que, como digo, coinciden con las presentadas en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Bueno, quería hacer una reflexión sobre lo que les he dicho, el gran número de sugerencias y reclamaciones en relación con el Área de Medio Ambiente y Movilidad, algo más de una de cada dos, creo que eso deberíamos de pensar en la comisión sobre ello. Y también me ha llamado la atención que en algunos distritos como Carabanchel o Ciudad Lineal haya una diferencia sustancial del número de sugerencias y reclamaciones con pluralidad de interesados: en concreto, en Carabanchel, las 62 entradas tienen 226 firmas; y en el caso de Ciudad Lineal, las 84 entradas tienen 351 firmas. También tendremos que ver a qué responde esto.

Y luego, respecto a la evolución interanual, pues, voy a volver a repetir lo que dije en la comisión anterior. Parece que efectivamente ha aumentado el número de sugerencias y reclamaciones gracias a que se ha mejorado la visibilidad del canal contactar en la página de inicio, pero yo propongo, creo que sería mejor, que lo que se visibilizase directamente en el canal de inicio fuese el canal de sugerencias y reclamaciones, que no hubiese que entrar a través de contactar, creo que aún mejoraría más la visibilidad. Y nada más. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señora Chamorro. Señor García Castaño.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** Muchas gracias. Muy brevemente.

Simplemente para decir que, bueno, crece el número de reclamaciones, crece teniendo en cuenta que estamos en un tercer trimestre, puede que la gente denuncie más porque haya crecido en su conciencia o por la disposición simplemente en la web, cosa que en el caso anterior no pasaba, por ejemplo, en la Oficina del Defensor del Contribuyente, que veíamos cómo va bajando el número de casos. Sin embargo, vemos que en los casos precisamente, y lo resaltaba antes la portavoz de UPyD, es muy importante el número de quejas, prácticamente la mitad, que tienen que ver especialmente con limpieza viaria y recogida de basuras y llegan al 65 % prácticamente en la concejalía que gestiona doña Ana Botella, contando con movilidad.

Yo creo que eso por un lado tiene su explicación siendo esto una administración local y la más próxima al ciudadano, por otro lado yo creo que viene a dar la razón a la labor que está haciendo nuestro grupo municipal y otros grupos municipales en torno a la denuncia concreta de la situación de abandono y deterioro que tiene sobre todo la limpieza viaria en muchos barrios de nuestro municipio y que va a situar la recogida de basuras, la limpieza viaria, como uno de los temas centrales, que quizás no debería serlo, en esta próxima legislatura. Nada más.

La Presidenta: Muchas gracias, señor García Castaño. Señor Mateo.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Alberto Mateo Otero:** Sí. Gracias, señora presidenta.

Nosotros vamos a hacer una reflexión sobre el tiempo de asignación de las reclamaciones, todas las reclamaciones o casi todas las que han entrado en los meses de julio y agosto no se han asignado hasta los meses de septiembre, incluso algunas en el mes de octubre. Nos parece que aunque sea un periodo vacacional, si los ciudadanos reclaman en ese periodo es porque quieren una información en un periodo de tiempo corto, y aunque haya menos funcionarios por las vacaciones, etcétera, habría que, de alguna forma, renovar o que hubiera los mismos funcionarios en periodo vacacional para que pudieran atender estas reclamaciones, sobre todo si lo ponemos en comparación con Vicealcaldía. El servicio de Vicealcaldía es ejemplar tanto en la asignación como en la respuesta, o sea, se asignan inmediatamente y la respuesta es prácticamente de dos a diez días, luego bate todos los récords. Si en Vicealcaldía se puede hacer ¿por qué no en el resto de las áreas? Las respuestas o las sugerencias y reclamaciones de Vicealcaldía hacen referencia fundamentalmente a la Dirección General de Deportes y, repito, se contestan con una celeridad ejemplar que pensamos que podría ser tan ejemplar en el resto de las áreas. Muchas gracias.

La Presidenta: Muchas gracias, señor Mateo, señor Nuño.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Muy bien, muchas gracias.

Bien, pues voy a agrupar las respuestas en función de las cuestiones que han planteado.

En primer lugar, bueno, agradecer a la señora Chamorro sus palabras en relación a cómo se ha presentado la información. En cuanto a lo que plantea de cara a las próximas reuniones de la comisión, tendría que contrastarlo para verificar la posibilidad que indica de presentar la información de esa manera: por unidad gestora, vamos, por dirección general y por distrito.

En segundo lugar, dice que no se adjunta el texto. Es cierto que en algunas no se adjunta el texto que presentan los ciudadanos en el que se recogen las firmas y se recogen en ocasiones el texto de lo que plantean. Analizando estas reclamaciones creo que se trata de un problema de redacción, es decir, cuanto se introduce el texto de la reclamación pues tal vez habría que introducir algo más que el texto de: se adjunta información, y poner en el texto que la persona de la oficina introduce la causa por la cual se plantea la reclamación, creo que con eso se podría dar solución a lo que plantea.

Con relación al número de reclamaciones relativas al ámbito orgánico de Medio Ambiente y Movilidad, realmente no se plantea en relación a

este tema, desde que está funcionando el sistema, no hay ninguna modificación. El incremento que se ha producido ha sido como consecuencia de la reestructuración orgánica que se ha producido en el mes de junio en el Ayuntamiento; al recoger las competencias que tenía de Medio Ambiente, más recoger las de Movilidad, es por lo que se acumula, dentro del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, un gran número de reclamaciones. Y ya les digo que esto es así desde que el sistema se crea en el 2005, son las incidencias que se producen en la vía pública, o que hacen referencia al espacio de la ciudad, las más planteadas por los ciudadanos. Teniendo en cuenta que los temas más recurrentes son los relativos a limpieza o a parques y jardines, etcétera, pues hace que se acumulen las reclamaciones en este sentido. Por otro lado no son solamente cuestiones relativas a limpieza, sino también a cuestiones de bocas de riego estropeadas, a cuestiones de alcorques que no están adecuados, etcétera, son reclamaciones variadas en este sentido.

En cuanto a las diferencias por distritos, no tenemos ningún elemento de que los ciudadanos acudan..., si es cierto que en las plurales los ciudadanos acuden a las oficinas y entregan las firmas y entregan la reclamación pero, bueno, no tenemos ningún indicador de por qué en unos sitios sí y en otros no porque, bueno, tendríamos que ver la serie en todo caso para ver si esto se va produciendo de manera continua. Entiendo que la cuestión del señor García también ha sido contestada en lo que acabo de comentar.

Por último, en cuanto a la asignación tardía, la asignación suele ser, en términos generales, entendemos, dentro del tiempo oportuno. El problema que se ha producido en este tercer trimestre es que, además de juntarse el mes de verano, se ha producido el cambio de la estructura orgánica del Ayuntamiento que ha hecho que determinadas cuestiones se haya tardado en encauzarlas bien en el camino de quién tiene que asumirlas y quién tiene que responderlas.

Tengan en cuenta, además, que hay un número importante de reclamaciones en las que el órgano competente no es suficiente con una contestación inmediata, sino que tiene que inspeccionar el lugar en el que se ha producido o que genera la reclamación, o tiene que pedir informe de algún otro órgano. Esto hace que la contestación en el tiempo total se dilate más en el tiempo. Y nada más.

La Presidenta: Muchísimas gracias, señor Nuño. ¿Queda alguna cuestión pendiente de plantear por los señores portavoces?

(No se formula ninguna observación).

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

* * * * *

La Presidenta: ¿Nada? Pues damos por finalizada la comparecencia y el orden del día. Se levanta la sesión.

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