

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 8 de febrero de 2011

Número 629

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

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

Presidencia de D.<sup>a</sup> Elena González Moñux

### SUMARIO

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

#### ORDEN DEL DÍA

<b>Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de noviembre de 2010.</b> Página.....	2
– Intervención de la Sra. Presidenta.	
– Votación y aprobación del acta.	
<b>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 cuarto trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.</b> Página.....	2
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Serrano Antón, el Sr. Morcillo Álvarez y la Sra. Del Campo Pozas.	
<b>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 cuarto trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.</b> Página.....	5
– Intervenciones de la Sra. Presidenta, el Sr. Nuño Riesgo, el Sr. Morcillo Álvarez y la Sra. Del Campo Pozas	
Finaliza la sesión a las trece horas y trece minutos. Página.....	8

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

**La Presidenta:** Buenos días. Vamos a dar comienzo a la Comisión Permanente Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones. En primer lugar, empezamos con diez minutos de retraso... o siete minutos. Estamos esperando al delegado de Hacienda pero tenía un acto con el alcalde y, bueno, pues como tenemos además quórum y en fin, también la portavoz del Grupo Socialista tiene Consejo de Seguridad, pues empezamos y se incorporará a lo largo de la comisión Juan Bravo, el delegado.

Bien, pues primer punto del orden del día.

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

**La Presidenta:** Muy bien, pues ¿alguna cuestión relativa al acta?

(No se realiza ninguna observación).

Pues se da por aprobada y pasamos al segundo punto del orden del día.

(Se acuerda por unanimidad, aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 12 de noviembre 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 cuarto trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.**

**La Presidenta:** Muy bien, pues como siempre tiene la palabra don Fernando Serrano, 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. Muchas gracias.

Como es habitual, para mí es un placer estar hoy aquí para dar cuenta de las actuaciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente, y como también es tradicional voy a dividir mi intervención en dos partes: aquella que corresponde a los aspectos más de difusión y digamos actuaciones más proactivas, y aquellas otras que responden a la resolución de reclamaciones y sugerencias presentadas por los contribuyentes en el cuarto trimestre del año 2010.

Bueno, en el primer apartado, el 28 de octubre participamos como ponentes en el Congreso Internacional La Función Tributaria Local. Allí tuve ocasión de presentar una ponencia sobre los aspectos problemáticos que presenta la aplicación de los tributos. Este congreso, esta jornada fue organizada por la Universidad de Granada, la Junta de Andalucía y El Consultor.

El 18 de noviembre tuve ocasión de participar en el II Congreso Internacional de Derecho

Tributario, donde expuse una ponencia sobre arbitraje tributario, las funciones que en ese aspecto puede realizar el defensor del contribuyente.

Y por último, el 20 de diciembre en Madrid, en la Fundación para la Investigación del Derecho y la Empresa fuimos a impartir una charla sobre la resolución de conflictos en el Derecho tributario, defendiendo el necesario equilibrio de las relaciones entre el fisco y el contribuyente, y la consecución de una relación cooperativa entre el contribuyente y la Administración.

En cuanto al segundo apartado, lo que es ya la resolución de quejas, reclamaciones y sugerencias, en el cuarto trimestre se ha reducido la entrada de quejas si lo comparamos con el mismo periodo del año 2009, una reducción del 16,15%, y hemos pasado de 2.254 en 2009 a 1.890 en el mismo periodo en el año 2010.

En relación con los trimestres tercero y cuarto del año 2010, aquí ha habido un incremento. Hemos pasado de 911 expedientes a 1.890, que tienen que ver fundamentalmente con la coincidencia con el periodo voluntario del impuesto sobre bienes inmuebles y también con esa finalización del periodo voluntario de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos.

En relación con los expedientes presentados, el volumen de quejas resueltas en este trimestre, el volumen de reclamaciones pendientes de resolver asciende a 997, que tiene que ver con el volumen de reclamaciones que se interpusieron a lo largo de ese último trimestre debido a algunas incidencias a las que después me voy a referir. Desmenuzando esas 1.890 reclamaciones que se han presentado, 596 corresponden al procedimiento de recaudación, 519 a asuntos generales y de organización, y la tercera a las tasas. De las 1.890 a su vez, 1.436 son reclamaciones propiamente dichas, 409 son peticiones de información, 3 quejas del Defensor del Pueblo y 17 felicitaciones.

Vamos a desglosar un poco más las causas si se quiere de estas reclamaciones y sugerencias.

En relación con la primera causa de presentación de reclamaciones, que es el procedimiento de recaudación, que hemos dicho que eran 596, se producen fundamentalmente por quejas que tienen que ver con la práctica de embargos, de cuentas corrientes, sueldos, salarios, compensaciones con las devoluciones de renta, etcétera. En el trasfondo lo que normalmente suele haber es domicilio, la notificación a un domicilio no declarado o declarado incorrectamente por parte del contribuyente, o esa notificación, insisto, realizada a un domicilio no actualizado.

Cincuenta y nueve son notificaciones en la providencia de apremio, 75 reclamaciones tienen que ver con aplazamientos y fraccionamientos y 290, que es el volumen más importante, en relación con las domiciliaciones. Esto tiene que ver fundamentalmente por la falta de atención de las entidades bancarias cuando se les presenta a cobro un recibo, o bien por una orden del propio

contribuyente señalando o impidiendo el pago de la misma. También en ocasiones puede haber algunos problemas de identificación de la cuenta corriente que da lugar a que esa domiciliación no se produzca.

En segundo lugar, el segundo volumen de quejas más importantes en este trimestre del año 2010 se refiere a asuntos generales y de organización, y aquí lo que se toma en consideración fundamentalmente son las quejas que no solamente se presentan ante las oficinas de atención integral al contribuyente, sino ante cualquier tipo de oficina o servicio que presta servicios tributarios. Esas 519 reclamaciones tienen fundamentalmente una causa que es la presentación telemática, incidencias que se produjeron el último día del periodo voluntario de pago del IBI y de la tasa de prestación del servicio de recogida y reciclaje de residuos urbanos, que dio lugar a un número, insisto, de reclamaciones precisamente porque los contribuyentes no pudieron realizar el pago por Internet.

La tercera causa de las llamadas fundamentales, es decir las más importantes durante el trimestre, se refieren a las tasas y fundamentalmente en un número de 267, a la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos, ¿y por qué? Pues porque normalmente son quejas derivadas de la aplicación de bonificaciones, de la cuantificación de la tasa, la titularidad o la repercusión entre el sustituto y el contribuyente.

El canal de entrada por excelencia sigue siendo Sugerencias y Reclamaciones, esa plataforma o ese programa informático, con el 90% de las reclamaciones y sugerencias presentadas, seguida ya a mucha distancia por el correo electrónico que recibimos directamente en nuestra oficina, que asciende al 6,19%.

En cuanto al tiempo medio de resolución en el cuarto trimestre, asciende a 44,28 días; insisto en la idea que son días naturales, no son días hábiles. Y, bueno, de alguna manera ya me he referido anteriormente pero esta cifra o este, digamos, espacio de tiempo que tardamos en contestar se ha producido por el volumen de reclamaciones que se han ido presentando en los últimos trimestres, así como, digamos, esas incidencias que se produjeron en el último día del periodo impositivo en relación con la plataforma informática y la huelga de los trabajadores del 010.

En cuanto al porcentaje de resoluciones favorables al contribuyente en este trimestre ha sido del 48,44 %, que está de alguna manera en la línea de los últimos trimestres que aquí hemos informado.

Bien, hasta aquí mi intervención. Era todo lo que quería señalar en esta primera intervención. Gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias. Tiene la palabra en primer lugar el Grupo Municipal de Izquierda Unida. Tiene la palabra su portavoz, don Daniel Morcillo.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida, **don Daniel Morcillo Álvarez:** Muchas gracias, señora presidenta, y muchas gracias también al señor Serrano por la exposición y por el informe remitido a los grupos municipales.

En primer lugar, también algunas de las cuestiones, a lo mejor son reiterativas respecto de otras comisiones puesto que no es que los problemas sean los mismos, pero más o menos vienen siendo algo repetitivos.

En cuanto al número de incidencias, o mejor, más que al número a los contenidos de las incidencias, sorprende que los más numerosos sean los de los asuntos generales, es decir, cuestiones de organización más que cuestiones de tributos en sí mismos, y sorprende —o a nosotros por lo menos nos sorprende— que la presentación telemática tenga un número importante de reclamaciones. No sabemos si esto se debe a que son fallos del sistema a la hora de operar o si son reclamaciones que vienen como consecuencia de una aplicación informática insuficiente o incorrecta o que tiene, digamos, ausencias o carencias a la hora de poder realizar los pagos o las reclamaciones o las cuestiones concretas a través de la vía telemática.

Respecto a las incidencias bancarias, no es que nos sorprenda pero sí que nos genera una duda, y es qué ocurre cuando se produce una situación de agravio hacia el contribuyente que no viene motivado por sí mismo sino precisamente por su entidad bancaria, es decir, ¿tiene algún problema el propio contribuyente, en el caso de que no haya sido un fallo suyo sino de la entidad bancaria?, y en este caso qué sugerencias se están haciendo, qué recomendaciones está haciendo la Oficina del Defensor del Contribuyente a la Agencia Tributaria para que esto no ocurra.

Bueno, respecto de las cuestiones más ligadas a la atención, ya sea a través del 010 o a la presencial, ya hemos discutido, bueno, ya hemos hablado, comentado en otras comisiones y, bueno, lo dejamos un poco ahí.

Si quería hacer dos cuestiones concretas o dos referencias a dos cuestiones concretas de las reclamaciones. Por un lado, de la tasa de basuras y, por otro lado, de las devoluciones por cobros indebidos, normalmente por duplicidad de recibos o por un cobro excesivo de una tasa, de un impuesto, de lo que sea, porque sí hay un cierto número de reclamaciones en cuanto a los retrasos que supone la devolución de estos cobros indebidos. No sabemos si está evaluado, a qué se debe esta tardanza en la devolución de estos cobros indebidos, pero si estuviera calibrado, pues saber cuáles son las causas de estos retrasos.

Y por otro lado, hay un numeroso número de reclamaciones relativo a los garajes y los trasteros en relación con la tasa de basuras. Lo primero que se nos genera es una duda, y es que si estos recibos no son de una cuantía importante, si no nos cuesta más el procedimiento, lo que es la tramitación del propio recibo más luego la

tramitación de las reclamaciones pertinentes, que lo que propiamente es el recibo. No sé si es lógico mantener este tipo de tasa cuando luego nos genera estos gastos.

Y en segundo lugar, me permito el lujo, este grupo se permite el lujo de hacer una recomendación a la Oficina del Defensor del Contribuyente, partiendo de la premisa de que estamos en contra de la manera de aplicar esta tasa; pero como es la que es, no sabemos si al menos en el caso de los trasteros y los garajes no es más lógico establecer un umbral por debajo del cual no se cobre esta tasa para evitar estos gastos previos en la gestión de la tasa y posteriores en la respuesta al procedimiento de sugerencias y reclamaciones. Es una recomendación que le hacemos a la oficina para que a su vez recomiende en el informe anual a la Agencia Tributaria, dado el elevado número de reclamaciones al respecto de garajes y trasteros de la tasa de basura, cuando el cobro o el recibo es realmente bajo.

Y por mi parte nada más, muchas gracias.

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

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

A la vista del informe que nos presenta la Oficina del Defensor del Contribuyente, voy a plantear solo dos cuestiones. Observamos, como ya se ha dicho, que las sugerencias y reclamaciones en este periodo han descendido de 2.254 a 1.890 en el último trimestre del 2010.

Vemos que en las reclamaciones al respecto de asuntos generales y organización, como ya se ha dicho, ha habido un aumento bastante importante: de 329 a 519. Es verdad que nos han comentado que ha sido por problemas telemáticos. Espero que tomen nota y que esto no se vuelva a producir.

La siguiente cuestión tiene que ver con el tiempo medio de resolución de expedientes. El tiempo medio de resolución de estos ha oscilado entre 31,33 a 36,10 días. En este periodo el tiempo medio de resolución ha sido de 44,28 días naturales, el más alto desde el 2005, que fue de 36,10. Nos gustaría que nos explicara si han tomado o van a tomar alguna medida al respecto de este aumento.

Y ya por último, y casi debería haber sido lo primero, nos gustaría también felicitar a los trabajadores de la oficina por las felicitaciones recibidas y por el trabajo que están haciendo. 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.

En primer lugar, quiero agradecer las sugerencias realizadas por los grupos políticos. Para nosotros tiene gran valor, porque todo lo que aquí se dice redundará al final en la calidad con la que pretendemos trabajar y, por lo tanto, esas recomendaciones nos las tomamos como tal.

Bien, voy a pasar a resolver o a tratar de dar algunas explicaciones en torno a las sugerencias que se han practicado.

Efectivamente, muchas de las causas y de los problemas que vienen apareciendo a lo largo de los trimestres son reiterativos. Nada más hay que ver el volumen de actuaciones que realiza la Agencia Tributaria de Madrid para saber dónde van a estar de alguna manera las incidencias en cada trimestre. Es sabido que en el último trimestre del año siempre vamos a tener un volumen importante de reclamaciones en el procedimiento de recaudación. Y es curioso también, como aquí se ha puesto de manifiesto por parte tanto del señor Morcillo como de la señora Del Campo, cómo no solo el procedimiento de recaudación es un común denominador de las quejas, sino también los asuntos generales y de organización. Y esto tiene que ver en este trimestre en concreto por dos incidencias: la primera es en relación con la presentación telemática de liquidaciones o sencillamente del pago por Internet.

*(En este momento, cuando son las doce horas y cincuenta y cuatro minutos, entra en el Salón de Sesiones, 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).*

¿Qué ha pasado en este trimestre? El último día del periodo voluntario de pago, desde las cinco y hasta las seis y media aproximadamente, la plataforma informática se viene abajo. El contribuyente —esto es tónica generalizada en el contribuyente, no solamente español, vamos a llamarlo así, contribuyente latino— va a pagar siempre el último día, y el último día ¿qué ocurre? Se viene abajo durante hora y media. Es verdad que hay otros canales de pago por el que se puede realizar esa obligación de los contribuyentes, pero es verdad que durante hora y media se produce esa incidencia en la presentación telemática. Además coincidió con la huelga de operadores del 010, y en algún momento de esa tarde lo que se produjo fue que solamente podía realizarse el pago a través de las oficinas de las distintas entidades financieras que tenían abierta por la tarde esa oficina.

Es verdad que fue durante una hora, hora y media, pero lo que hemos defendido desde la Oficina, y así se ha tomado por parte de la Agencia Tributaria de Madrid, es retrotraer ese periodo voluntario, aunque hubiese finalizado, retrotraerlo y liquidar como si fuese en periodo voluntario a aquellos que intentaban hacer el pago a través de los medios publicitados y que el Ayuntamiento había puesto a su disposición y, por lo tanto, insisto, se retrotrajo a lo que es el periodo voluntario. Aquellos que después de haber transcurrido el periodo voluntario realizaron su pago y han

presentado naturalmente su correspondiente reclamación, lo que se está produciendo es la devolución del 5 % del recargo de preapremio.

Es decir, yo creo que la solución que se ha dado a esa incidencia lamentable por parte de esos caminos paralelos, que eran medios de pago, ha sido la correcta: retrotracción de actuaciones a periodo voluntario, devolución del recargo del 5% que se había devengado de aquellos que pagaron a posteriori.

¿Qué ocurre con las domiciliaciones? ¿Por qué no se atienden por parte de las entidades financieras? Bueno, pues hay razones de múltiple tipo. Podemos hablar de datos erróneos. También hay que partir de una advertencia. En estos momentos las domiciliaciones y el sistema especial de pago no solamente se están realizando a través del famoso modelo de domiciliación o del sistema especial de pago por escrito y declarado por el propio contribuyente, sino que también se están produciendo a través del 010. Esto es consustancial: cuanto mayor sea el número de personas que están generando esa información, hay un mayor volumen de posibilidades de que alguien se equivoque. Y eso es algo que se está observando: el número de domiciliaciones prácticamente se ha multiplicado por cinco, muchos más gestores, y eso ha dado lugar a que haya errores; errores a la hora de tomar en cuenta los datos, y eso de alguna manera nuestra oficina también ha intervenido, ¿por qué? Pues porque está de alguna manera resolviendo reclamaciones de los contribuyentes que, confiando que en el último día de periodo voluntario de pago se va a producir su cargo en la cuenta corriente, al final no se termina produciendo. En esos casos lo que estamos haciendo es revisar si existen las conversaciones con el operador del 010 y, si se detecta un error o un fallo, naturalmente ese contribuyente tiene todo el derecho del mundo a que se le cobre en periodo voluntario de pago y naturalmente sin recargo.

Otra cuestión son las devoluciones. Las devoluciones en estos momentos, en los últimos tiempos naturalmente, se están realizando de una manera artesanal, es decir, lo que se trata es de determinar la cuenta corriente del contribuyente y, si no se tiene, se llama al contribuyente, se produce entonces la comunicación de la cuenta corriente a la que se quiere que se le devuelva el pago indebido y además, naturalmente, tiene que estar fiscalizado por la Intervención del Ayuntamiento.

Esto lleva unos trámites. A nosotros nos gustaría que fuesen menores, como es natural, de quienes nos dedicamos a la defensa de los derechos y las garantías de los contribuyentes, pero es verdad que tiene un trámite y es el que se está produciendo. Nosotros en nuestras recomendaciones desde prácticamente el año 2004, solemos incluir una recomendación para que esas devoluciones en la medida de las posibilidades de la Agencia Tributaria se vayan reduciendo al menor tiempo posible.

Tasa de basuras y la posible exención a garajes y trasteros dado el volumen del importe de los recibos que se están generando. Aquí tenemos un problema, que es el hecho imponible, las exenciones, los sujetos y elementos esenciales del tributo tienen que estar establecidos en una ley. Naturalmente, el Ayuntamiento, y menos los que se dedican a la gestión de los tributos y mucho menos los que nos dedicamos a la resolución de reclamaciones, podemos establecer exenciones de ese tipo, es decir, a partir de tres o cuatro o cinco o seis euros no se cobran. Es verdad que también es cierto que hemos detectado en el periodo voluntario de pago de la tasa de la prestación del servicio de recogida y reciclaje de residuos sólidos 264 quejas. Es decir, yo creo que también es importante, digamos, tratar de comparar comparables: en una matrícula de más de dos millones de recibos hablar de 264 reclamaciones, ¡pues hombre!

En relación con los días naturales en la resolución de reclamaciones: 44,28 días. Es verdad que es el periodo de tiempo más largo que hemos padecido a lo largo de nuestra existencia, pero también es verdad que estamos hablando de cuestiones o parámetros que no tienen nada que ver uno con otro; porque, claro, si en el año 2010 hemos cerrado el ejercicio con 5.846 reclamaciones teniendo la misma relación de puestos de trabajo que en el año 2005 donde recibimos 2.064, pues la verdad es que los números cantan automáticamente. Es decir, estamos hablando de más del doble de reclamaciones y lo único que estamos haciendo es que en este trimestre se ha producido una incidencia notable, que es la presentación de un volumen importante de reclamaciones tanto en el tercer como en el cuarto trimestre, que ha producido, sobre todo en las del cuarto trimestre, que no se hayan podido resolver porque estábamos a la espera probablemente de los informes de los distintos departamentos para poder comparar lo que dice el contribuyente con lo que nos pueden contar que ha ocurrido desde la propia Administración.

Y hablábamos también de las 17 felicitaciones. Sí que me gustaría puntualizar: no son todas para la oficina, sino que son para los distintos funcionarios del Ayuntamiento de Madrid que los contribuyentes han tenido a bien hacernos llegar esas felicitaciones. ¡Ya nos gustaría que las 17 fuesen de la oficina! Muchísimas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias. ¿Alguna cuestión?

*(Negación por parte de los portavoces).*

Bien, pues pasamos al tercer punto del orden del día.

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

**Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas en las Oficinas de Atención al**

**Ciudadano durante el cuarto trimestre del año 2010, así como sobre las contestaciones dadas a las mismas.**

**La Presidenta:** Bien, pues tiene la palabra el director general de Calidad y Atención al Ciudadano, don José Nuño.

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

Mi intervención ante la comisión tiene por objeto resaltar los aspectos más importantes producidos durante el cuarto trimestre de 2010 en el sistema de sugerencias y reclamaciones. El informe que tienen todos ustedes, y como en anteriores trimestres, contiene lo más relevante desde una perspectiva sintética, recogiendo datos, clasificación por materias, evolución interanual, etcétera. Igualmente tienen ustedes las copias de las reclamaciones y sugerencias tal y como se recoge en el sistema a fecha de 15 de enero, fecha de cierre para elaborar el presente informe.

El comportamiento del sistema durante el periodo analizado ha sido similar al de otros trimestres, no obstante, quiero resaltar algunos aspectos.

Con respecto a los datos concretos del informe, el número de sugerencias y reclamaciones recibidas en el cuarto trimestre de 2010 ha sido superior al del tercer trimestre del mismo año, en un 4,56%. En la comparativa interanual con el mismo trimestre del año pasado, también se ha producido un aumento del 10,92.

A fecha de 15 de enero, día como he dicho anteriormente que se procedió al cierre de datos para efectuar el presente informe, del total de 8.622 sugerencias y reclamaciones recibidas, más de 6.200 habían sido contestadas, lo que representa el 72,9% del total, 1.730 se encontraban en tramitación, es decir, el 20,1 del total y estando pendientes de tramitación un total de 569, el 6,6%. El tiempo medio de contestación de las finalizadas a fecha de cierre del informe ha sido de 18,25 días, contados desde el momento en el que el ciudadano interpone la reclamación.

Por lo que respecta a los canales de entrada, sigue siendo Internet el más utilizado, y el teléfono 010 el segundo.

Y nada más. Estoy a su disposición, como siempre, para responder a cualquier cuestión que quieran plantear. Muchas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias. Tiene la palabra don Daniel Morcillo.

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

Más que una pregunta o alguna aclaración, algún comentario al informe que se nos presenta.

En primer lugar, es de alguna manera llamativo cómo las sugerencias o las reclamaciones

que realizan los ciudadanos se producen casi en un 80% en temas o en direcciones generales directamente dependiente de áreas de gobierno. No es que sea casual, es que corresponde con esta ciudad hipercentralizada en las áreas de gobierno y, por lo tanto, donde están los problemas reales pues es donde no están las competencias y, por lo tanto, es complicado de derivar a ellas las reclamaciones. Sin embargo, esto contrasta con que el 20% de las sugerencias son para los distritos pero es donde se concentran la mayor parte de las reclamaciones colectivas, esto quiere decir que es ahí donde afecta principalmente a los ciudadanos, a los vecinos y a las vecinas de la ciudad de Madrid.

También un dato que es, no sé si alarmante pero por lo menos es preocupante, que efectivamente apenas el 1% de los madrileños parece que reclama, porque más o menos es el equivalente al número de reclamaciones que se vienen registrando desde los últimos cuatro años, más o menos, en este sistema y que equivalen pues, eso, aproximadamente al 1% de los madrileños. Es una reflexión que quizá debería hacernos pensar las causas, las motivaciones o las facilidades para poder realizar este tipo de sugerencias y reclamaciones.

Y finalmente un comentario que sí que es importante o que entendemos que sí que es importante, y es el incremento que se ha producido respecto del mismo periodo del 2009. No es un incremento significativo porque con el 1% de reclamaciones respecto a la población madrileña pues yo estoy de acuerdo con el señor Serrano, que antes me regañaba por el volumen de la matrícula respecto del número de reclamaciones, soy consciente de esto, pero sí esta diferencia entendemos que se puede producir o se puede deber al deterioro de las condiciones de los servicios públicos madrileños y de las condiciones de las instalaciones municipales como consecuencia seguramente de la crisis económica y seguramente de la falta de recursos del Ayuntamiento para mantener en condiciones todos los servicios y todas las instalaciones municipales. Y como muestra un botón. En la tabla de entradas dentro del informe, en la tabla de entradas en el sistema por distritos que se nos adjunta, curiosamente los distritos donde mayor número de reclamaciones se hacen es casualmente en aquellos distritos o en la mayor parte de ellos, dentro del número más elevado de reclamaciones son los distritos con carencias más importantes dentro de la ciudad de Madrid; hay alguno que distorsiona, pero fundamentalmente son distritos con graves carencias y que sus servicios y sus instalaciones municipales han sufrido un deterioro importante en los últimos años.

Por lo tanto, son cuestiones que hay que extraer de estos informes, que hay que extraer de las reclamaciones de los ciudadanos, para poder intervenir sobre ellas, que no queden como meras reclamaciones: hemos tramitado, hemos hecho un trámite, sino que, efectivamente, estas reclamaciones tengan un sentido, y el sentido tiene que ser la mejora de la calidad de vida y la mejora de las

condiciones de los servicios sociales y de las instalaciones o dependencias municipales. Muchas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias, don Daniel. Tiene la palabra doña María Dolores del Campo.

La Concejala del Grupo Municipal Socialista, **doña María Dolores del Campo Pozas:** Gracias, presidenta; gracias, señor Nuño, por su información.

A la vista del informe que ustedes nos presentan, quisiera fijar hoy la atención en esta comisión en dos asuntos que voy a formular en una sola cuestión. Me refiero a las sugerencias y reclamaciones que tienen que ver con medio ambiente, la movilidad y las obras en nuestra ciudad.

Según los datos que refleja el informe de este último cuatrimestre del 2010, las reclamaciones que tienen que ver con estas áreas suponen un 64,17% del total de las entradas. Las cifras son similares en periodos anteriores, y es por ello que hoy hemos querido fijar la atención en este aspecto.

Por una parte, llamar la atención sobre el refuerzo necesario tanto en la gestión de estas áreas, que como hemos visto son las que más reclamaciones acumulan y, por tanto, las que nos avisan que la gestión es insuficiente en estas áreas, y por otra parte, en la mejora del tiempo medio de contestación y tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Sabemos que en este periodo se ha mejorado el tiempo medio de contestación en todos los servicios y en áreas, en general, aunque desconocemos el tiempo medio de contestación en estas áreas y en este periodo. Dicho esto, si bajamos al área, nos encontramos con situaciones difíciles de explicar, situaciones que no requieren de grandes esfuerzos pero que contribuyen y son mejor para nuestros ciudadanos.

Solo por poner un ejemplo. A 5 de octubre hay una reclamación en la calle Minerva sobre el tema de una limpieza de la calle y tal, y a 15 de enero se encuentra todavía en tramitación. Creo que después de tres meses se podía haber contestado.

Comisión tras comisión decimos estas cosas. Lo que queremos es que se pueda y se aborden mejor las cosas. Mejorar los tiempos supone también abordar con celeridad aquellas sugerencias y reclamaciones que faltan de complejidad, y lo único, que se respete a la ciudadanía y se le conteste. Muchas gracias.

**La Presidenta:** Muchas gracias, doña María Dolores. Tiene la palabra nuevamente don José Nuño.

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

En primer lugar agradecer el contenido de las intervenciones tanto de la señora Del Campo como del señor Morcillo.

En relación a las cuestiones planteadas, hay algunas cuestiones que son reiteradas en reuniones de esta comisión y, bueno, la respuesta tiene que ser coherente con las anteriores.

Desde luego, facilidades para interponer sugerencias y reclamaciones sigo pensando que hay bastantes. Si no se producen más es porque no se quiere interponer reclamación, sugerencia o felicitación, que también hay felicitaciones. Hay incluso programas que lo han facilitado en algunos lugares de centros, situados en el ámbito de competencia de los distritos, en los que se ha facilitado algún nuevo canal, incluso para que puedan presentar su reclamación, su sugerencia o lo que quieran decirnos. Por lo tanto, yo reitero que los canales y las facilidades para interponer reclamaciones son bastantes. Hay desde luego el canal telemático, y el canal telefónico está 24 horas los siete días a la semana, lo cual da una posibilidad bastante amplia.

En cuanto a una serie de cuestiones que se plantean relativas al informe y a determinadas cuestiones del contenido del informe, pienso que hay que esperar al informe anual en el cual nos puede dar un referente más completo de lo que ha pasado a lo largo del año 2010, aunque, evidentemente, hay información que agregándola cuatrimestre a cuatrimestre... Pero yo creo que hemos de esperar al estudio del informe anual e incluso la comparativa interanual. Creo que es importante al efecto de extraer conclusiones que algunas se apuntan aquí, pero habrá que ver realmente qué es lo que dicen estos estudios.

Por otra parte, se hace referencia a las áreas que más reclamaciones plantean, bueno, ya lo ha dicho usted. Evidentemente en todos los informes trimestrales tenemos una ligera variación en el ranking pero, bueno, siempre son las áreas responsables de lo que pasa en la ciudad, entendiendo la ciudad desde un punto de vista físico: de medio ambiente, movilidad, obras, etcétera, pues son las que tienen mayor número de reclamación, y evidentemente eso se produce a lo largo de todos los años.

Por lo que hace referencia al tiempo medio de contestación, evidentemente en este caso, en este trimestre se ha producido una disminución pequeña de dos días del tiempo medio de contestación, pero evidentemente seguimos haciendo esfuerzos para que la posibilidad de obtener por parte del ciudadano la respuesta en un menor tiempo posible sea lo más eficiente. Hay que tener en cuenta que muchas de las reclamaciones que se interponen por parte de los ciudadanos son reclamaciones que exigen informes internos, y, bueno, esto es lo que hace también que haya algunas que se prolonguen en el tiempo más de lo debido. En cualquier caso, habría que esperar también a la finalización global de los plazos para contestar para también poder extraer una conclusión en relación a este tema. Y nada más, muchas gracias.

**La Presidenta:** Muy bien, muchas gracias.  
¿Alguna cuestión relativa a esta última comparecencia?

*(Negación por parte de los portavoces).*

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

\* \* \* \* \*

**La Presidenta:** Pues sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión. Muy buenos días.

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