

Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 23 de mayo de 2013

Número 923

Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el viernes, 17 de mayo de 2013

Presidencia de D. Ángel Garrido García

SUMARIO

Se abre la sesión a las once horas y cinco minutos.	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente y el Sr. Secretario.	

ORDEN DEL DÍA

Punto 1.- Dar cuenta de las resoluciones del Presidente del Pleno, de fechas 20 de diciembre de 2012 y de 21 de enero y 14 de marzo de 2013, por las que se modifica la composición de la Comisión.	
Página.....	3
– Intervención del Sr. Presidente.	
– Se da cuenta de las resoluciones referenciadas.	
Punto 2.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2012.	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Llorente Olivares y la Sra. Dancausa Treviño.	
– Votación y aprobación del acta.	
Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar de la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente correspondiente al año 2012.	
Página.....	3 y 4
– Intervenciones del Sr. Presidente, el Sr. Secretario, el Sr. Nuño Riesgo, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño y el Sr. Llorente Olivares.	
Punto 4.- Propuesta del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública para la aprobación, en su caso, del contenido de las sesiones semestrales a celebrar por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	
Página.....	3
– Intervenciones del Sr. Presidente, el sr. Nuño Riesgo, el Sr. Llorente Olivares, la Sra. Dancausa Treviño, la Sra. Chamorro Muñoz y el Sr. García Castaño.	
– Votación y aprobación de la propuesta.	

Punto 5.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2012.

Página..... 4

- Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño, el Sr. Llorente Olivares y la Sra. Dancausa Treviño.

Finaliza la sesión a las once horas y cincuenta y cinco minutos.

Página..... 13

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

El Presidente: Buenos días a todas y a todos. Comenzamos, señor secretario. Declaramos la sesión pública.

El Secretario General: Muy buenos días. Muchas gracias, señor presidente.

Punto 1.- Dar cuenta de las resoluciones del Presidente del Pleno, de fechas 20 de diciembre de 2012 y de 21 de enero y 14 de marzo de 2013, por las que se modifica la composición de la Comisión.

El Presidente: Muchas gracias. Nos damos por enterados, señor secretario, y continuamos.

(Se da cuenta de las resoluciones referenciadas).

Punto 2.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2012.

El Presidente: Muchas gracias.

Sobre este punto, ¿posición de voto de UPyD?

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

El Presidente: Gracias. ¿De Izquierda Unida?

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

El Presidente: Gracias. ¿Partido Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** A favor.

El Presidente: Muchas gracias. ¿Partido Popular?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño:** A favor.

El Presidente: Gracias. Queda aprobada por unanimidad.

Podemos continuar.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de noviembre de 2012, sin observación ni rectificación alguna).

Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar de la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente correspondiente al año 2012.

(Este punto se trata con posterioridad al punto 5 del Orden del día).

El Presidente: Señor Secretario.

El Secretario General: Muchas gracias.

Teniendo en cuenta lo acordado ahora mismo en Junta de Portavoces, se sustanciaría a continuación el punto número 4 del orden del día.

Punto 4.- Propuesta del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública para la aprobación, en su caso, del contenido de las sesiones semestrales a celebrar por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El Presidente: Muchas gracias.

Tal y como hemos acordado en Junta de Portavoces, habrá una intervención previa por parte del Equipo de Gobierno, por don José Nuño, de tres minutos.

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

En relación con este punto, se acordó en su momento la celebración de dos reuniones anuales de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones. Quedaba por determinar la fecha exacta o el mes exacto de esta reunión y el contenido de las mismas. La propuesta que se hace es que se haga una primera reunión en el mes de mayo, como la que está teniendo lugar ahora mismo, que tenga como objeto analizar el sistema de sugerencias y reclamaciones y todo lo relativo a las reclamaciones y sugerencias tributarias del año anterior, en este caso sería del año 2012, y en el mes de noviembre celebrar otra reunión, en la que se analizase lo ocurrido en el sistema de sugerencias y reclamaciones durante el primer semestre del año; esta era la propuesta que se hace. Nada más.

El Presidente: Muchísimas gracias.

Hay intervenciones previstas, por don Luis Llorente del Partido Socialista, también por tres minutos.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** Gracias, presidente. Buenos días.

Indicarles que no tengo nada que objetar, obviamente, a la propuesta que ustedes nos dan porque ya habíamos dicho que estábamos a favor de ella, pero entendemos que, aparte de eso, había que revisar también los tiempos en los cuales se manda la documentación. Es decir, en la otra documentación, si no recuerdo mal, ha habido un fin de semana creo que por medio, esta vez estaba San Isidro también por medio, y, hombre, el tocho que ustedes nos remiten es suficientemente interesante y tiene su interés para verlo con cierta cautela y de una forma más precisa. Yo creo que, por darle incluso más contenido a la comisión, ya que no es una comisión que se reúne mensualmente, pues sería interesante, por ejemplo, igual, dejar cinco días hábiles para poder ver la documentación que ustedes nos remiten.

El Presidente: Muchas gracias.

¿Algo que añadir?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño**: Nos parece bien. Estamos de acuerdo. Acordamos que con una antelación de cinco días remitiremos la documentación. Efectivamente, es una documentación con mucho contenido y que se necesita tiempo para verla. De acuerdo.

El Presidente: Muy bien. Perfecto.

Sometemos a votación la propuesta. ¿Por parte de UPyD?

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

El Presidente: Gracias. ¿De Izquierda Unida?

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

El Presidente: Gracias. ¿Partido Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares**: A favor.

El Presidente: Gracias. ¿Partido Popular?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y Concejala del Grupo Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño**: A favor.

El Presidente: Muchas gracias. Queda también aprobada por unanimidad.

Podemos continuar, señor secretario.

Punto 5.- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, el informe de la Comisión correspondiente al año 2012.

El Presidente: Muchas gracias.

Sometemos a votación este punto. ¿UPyD?

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

El Presidente: Gracias. ¿Izquierda Unida?

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

El Presidente: Gracias. ¿Partido Socialista?

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares**: A favor.

El Presidente: Gracias. ¿Partido Popular?

La Primera Teniente de Alcalde, Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y Concejala del Grupo

Municipal del Partido Popular, **doña María Concepción Dancausa Treviño**: A favor.

El Presidente: Gracias. Queda también aprobado por unanimidad.

Continuamos, por favor.

(Se aprueba por unanimidad de los 10 miembros presentes elevar al Pleno del Ayuntamiento la siguiente propuesta:

“Quedar enterado del informe de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2012, constituido por la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente referida al citado año, elaborada por el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, elevado a este Pleno por la citada Comisión, en cumplimiento del art. 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno”).

* * * * *

Punto 3.- Comparecencia del Director General de Calidad y Atención al Ciudadano para informar de la Memoria sobre Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente correspondiente al año 2012.

El Secretario General: Muchas gracias, señor presidente.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, procedería ahora a la sustanciación del punto número 3 del orden del día.

El Presidente: Muchas gracias.

Abre el turno de intervenciones don José Nuño por tiempo máximo de quince minutos.

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

Como saben, en los últimos meses se han producido cambios organizativos y competenciales en torno al sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, motivo por el cual hoy yo daré cuenta de los informes de gestión, tanto de las sugerencias y reclamaciones en general de todo el Ayuntamiento, como viene siendo habitual, y también daré cuenta de las sugerencias y reclamaciones de ámbito tributario gestionadas durante el año 2012 por la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Por acuerdo de la Junta de Gobierno de 20 de diciembre de 2012, por el que se aprueba el Programa de Medidas de Eficiencia Organizativa y de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, la Oficina del Defensor del Contribuyente cambió en su estructura, competencias y dependencias, pasando a denominarse Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente, con rango de subdirección general, y a depender de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano; y por acuerdo de 17 de enero de 2013,

por el que se establece la organización y estructura ejecutiva del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, la mencionada oficina asume las competencias asignadas anteriormente a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, relativas a la coordinación, seguimiento y evaluación del sistema general de aquellas funciones asignadas a la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Por tanto, la oficina aúna las competencias para la gestión de todas las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, con independencia de que estas sean tributarias o no.

Este proceso ha sido totalmente neutro para el ciudadano, manteniéndose en los mismos términos que se recogen en la normativa que crea y regula la Oficina del Defensor del Contribuyente, contenida en el decreto del alcalde de julio de 2004, asumiendo las funciones de director de la oficina el director general de Calidad y Atención al Ciudadano.

Es precisamente por la fecha de reconversión de la oficina, el 20 de diciembre, y por el trabajo realizado por la misma como tal durante prácticamente todo el año, por lo que se ha facilitado a los miembros de la comisión, aunque unificadas en un único volumen, dos memorias: una correspondiente a las actividades de la Oficina del Defensor del Contribuyente, de similares características a las de años anteriores, y el informe correspondiente al sistema de sugerencias y reclamaciones.

Pasamos a continuación, por tanto, a mencionar los principales resultados, en primer lugar, concernientes a las sugerencias y reclamaciones del ámbito tributario, como venía siendo habitual en esta comisión, para, con posterioridad, abordar las de carácter general.

Indicar además que en la información facilitada a la comisión se incluyen a título informativo las sugerencias y reclamaciones de las empresas municipales que, como saben, están excluidas de la norma que regula el sistema de sugerencias y reclamaciones pero que, por acuerdo de esta comisión, se incluyen en los informes anuales.

Por lo que hace referencia entonces a la Memoria de la Oficina del Defensor del Contribuyente, en la memoria anual que se les ha facilitado, como han podido observar se mantiene el mismo formato y características de años anteriores. Dicha memoria se estructura en 17 capítulos y contienen detallada información sobre la finalidad, funciones, organización y medios de la misma, así como de la actividad realizada a lo largo de todo el año, junto con los datos de gestión de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los contribuyentes.

En cuanto a las actividades divulgativas y participativas en foros y jornadas, en relación a las actividades desarrolladas mencionar que como es tradicional la oficina ha realizado a lo largo del año diversas acciones denominadas «proactivas», es

decir aquellas que tienen un carácter divulgativo de derechos y deberes, y en la línea de formar y educar para un mejor entendimiento y cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Dentro de las labores proactivas englobaríamos la labor de promoción y de formación, tanto hacia los funcionarios del propio Ayuntamiento como hacia ámbitos externos. En este sentido, mencionar que se han impartido cuatro cursos de formación organizado por el Instituto Municipal de Formación, así como cinco jornadas y foros relacionados con la gestión tributaria.

Por otra parte, mencionar que se ha llevado a cabo también un estudio de satisfacción sobre los usuarios de la oficina a lo largo del año 2012. Este estudio, llevado a cabo por la empresa Sigma 2, ha supuesto algunas modificaciones sobre la metodología de años anteriores, se ha realizado a través de 829 entrevistas con un margen de +/- 2,8 % para datos globales y un nivel de confianza del 95 %.

Señalar que la cifra correspondiente al compromiso número 7 de la carta de servicios ha sido un 6,2.

En cuanto a las estadísticas de la oficina, durante el año 2012 ha habido 4.896 entradas, siendo este número prácticamente el mismo que en 2011. Por tipos de entras de estos escritos presentados, ha habido 3.515 reclamaciones propiamente dichas, que representan el 71,79 %, seguido de 966 peticiones de información tributaria que suponen el 19,73. Las sugerencias han representado 290. Y, por último, referir que ha habido 83 felicitaciones y 42 escritos contestados a instancias del Defensor del Pueblo.

Como se puede observar en la evolución de los últimos años, a partir del año 2009 el número de entradas parece haberse estabilizado en torno a las 5.000. Los factores que justifican esta cifra estabilizada en torno a los 5.000 escritos son, desde nuestro punto de vista, básicamente el mayor conocimiento de la oficina, a través de la difusión e información realizada; la inclusión de la tasa por la prestación de servicio de recogida de residuos urbanos como nuevo tributo, lo que supone la gestión de más de dos millones de recibos; mejor visibilidad del espacio contactar en la web municipal a través del que se pueden presentar las reclamaciones.

En cuanto a la relación con gestiones realizadas por la Agencia Tributaria, no obstante es importante poner en relación el número de escritos recibidos con el volumen de operaciones realizadas por la agencia. Por ejemplo, tanto el IBI como la tasa de residuos emiten más de dos millones de recibos, como he dicho anteriormente.

De acuerdo con los datos facilitados por la agencia, en el año 2012 se han realizado más de diez millones de actuaciones tributarias. La ratio de sugerencias y reclamaciones sobre este volumen de gestión es muy baja, 0,05, lo que significa que

se presenta una reclamación por cada 2.110 actuaciones tributarias.

Respecto al canal de entrada, prácticamente el 88 % de las sugerencias y reclamaciones se han realizado a través de los canales y atención al ciudadano en Línea Madrid y Oficina de Atención Integral al Contribuyente.

Por lo que respecta al porcentaje de resoluciones favorables, este ha sido del 38,01, enmarcándose en la misma línea de los ejercicios 2007 y 2008. La horquilla histórica de resoluciones, como ustedes saben, dando la razón al contribuyente desde la creación de la Oficina, se ha movido entre el 34 y el 48 % anual.

En cuanto al tiempo medio de gestión, este año se ha conseguido disminuir en el ámbito tributario a 28,32 días naturales. Esta disminución de tiempo de tramitación se debe en gran parte a la mayor agilidad obtenida en la remisión de informes internos, pedidos a los diferentes servicios municipales y a un mayor compromiso de estos, ya que a finales de 2011 se consensúa el envío telemático de todos los informes, medida que se puso en marcha completamente en el año 2012, precisamente.

Por lo que respecta a los motivos que movieron a la ciudadanía a acudir a la Oficina del Defensor del Contribuyente, por conceptos tributarios se han mantenido sus principales motivos por los que los contribuyentes presentan más escritos, y estos son los relacionados con el procedimiento tributario asociado a recaudación, incluyendo el ámbito de recaudación ejecutiva de multas. En materia de atención al contribuyente y los grandes tributos, el IBI, el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y la tasa residuos urbanos. Y lo único destacable —eso sí— es el aumento de solicitudes de ampliación de bonificaciones tributarias, sobre todo en el IBI, que luego trataremos con un poco más de detalle.

Por otra parte, destacar el descenso de reclamaciones sobre la tasa de residuos urbanos, que ha pasado de 604 en 2011 a 393 en el 2012, lo que da idea de la lógica estabilización en la gestión de este tributo.

Efectuaremos un breve repaso ahora y los aspectos más importantes sobre los tributos más destacados.

En cuanto al IBI, se ha incrementado en un 46,26 % los escritos respecto al ejercicio anterior, se ha pasado de 601 a 879. La razón ha sido la entrada de escritos solicitando la revisión de las bonificaciones en el IBI para familias numerosas. Esto se ha originado porque al haberse llevado a efecto la revisión catastral en el año 2011, al aumentar el valor del inmueble y no modificarse la escala de valores para los porcentajes de bonificación, la bonificación de familias numerosas se puede ver afectada y en ocasiones se ha visto afectada, pasando a un porcentaje de bonificación inferior al que tenía en años anteriores.

Debe ponderarse el dato con respecto a las gestiones realizadas por la Agencia Tributaria. Así, los 879 escritos presentados equivalen al 0,041 % sobre el total de gestiones de este impuesto. Los temas más recurrentes, además de las bonificaciones, como he dicho antes, está el de incidencias en notificaciones y divergencias con los datos del Catastro.

Por lo que respecta al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, se han presentado 497 escritos. Ponderando con el total de actuaciones realizadas por la Agencia, es un porcentaje del 0,027. Las causas más habituales han sido divergencias con los datos de la Jefatura Provincial de Tráfico e incidencias en las notificaciones y liquidaciones, y dudas en beneficios fiscales y prorrateo del importe de la cuota en casos de baja definitiva.

Por lo que respecta al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, se mantiene en cifras parecidas a 2011. La cuestión más planteada es, en este caso, la relativa a las dudas sobre forma de cálculo del impuesto.

En cuanto al IAE y el ICIO, son tributos con un peso muy inferior en comparación con los anteriores. Se han presentado 21 y 18 escritos, respectivamente.

En cuanto a las tasas, han sido 664, lo que ponderado con el total de actuaciones de la Agencia supone un 0,030 %. Con la incorporación de la tasa de residuos urbanos en el 2009, las tasas han pasado a ser la tercera causa de sugerencias o reclamaciones, lógico si tenemos en cuenta que la tasa supone la gestión de un importante número de recibos, anualmente más de dos millones, equiparándose en este aspecto al impuesto sobre bienes inmuebles o al impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

Las tasas más relevantes han sido la de residuos urbanos y la de paso de vehículos.

Las cuestiones más planteadas en relación a la tasa de residuos urbanos han sido: la posible repercusión de la cuota entre el arrendador y el arrendatario, y la posibilidad de acogerse a la reducción del cien por cien de la cuota que establece la ordenanza en favor de personas con ingresos inferiores a los baremos que se marcan.

Por lo que respecta a las domiciliaciones, se aprecia una disminución del 34,04 % respecto a las presentadas en 2011, pasando de 705 a 465.

En recaudación ejecutiva se mantiene prácticamente el número de reclamaciones: 1.100 en 2012; 1.176 en 2011. Recordar únicamente que no estamos ante un tributo concreto, sino ante las actuaciones para el cobro de deudas no ingresadas en periodo voluntario, es decir, relativas a procedimientos, incluidas las multas, lógicamente.

Las causas vuelven otra vez a ser las mismas: falta de notificación, que dice el ciudadano, o bien desconocimiento de causa de apremio.

En cuanto a los asuntos generales y organización, se incluyen los escritos relacionados fundamentalmente con la atención al contribuyente. También en este punto han disminuido en un 35,52 % las reclamaciones.

En cuanto a la encuesta de satisfacción entre usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente, del informe sobre la encuesta de satisfacción entre usuarios de la Oficina del Defensor del Contribuyente podemos destacar los siguientes puntos: El medio de conocimiento principal de la oficina sigue siendo la web municipal, más del 50 %. Como perfil de usuario tendríamos a hombres con más del 55 %, más que las mujeres el 44,80 %. Con una edad entre 40 y 54 años, con estudios universitarios y trabajador por cuenta ajena. Las principales causas para contactar con la oficina han sido la presentación de una sugerencia y reclamación y la obtención de información tributaria. Más del 75 % recomendaría el uso del sistema a otras personas y casi un 80 % lo volvería a utilizar, que son resultados de la encuesta y cuyos resultados se incluyen en la documentación facilitada a todos ustedes.

En cuanto a otros atributos de calidad observar que, en una puntuación de cero a diez puntos, la utilidad de la oficina se ha valorado en un 6,54, el trato recibido un 6,46 y la calidad en la respuesta un 5,82.

Con respecto a la valoración global del servicio, ha sido de un 5,61 puntos, aunque si vemos la puntuación global, la resolución haya sido o no favorable al contribuyente, observamos que existe una gran diferencia, aspecto este muy determinante en la fijación del nivel de satisfacción de los usuarios de estos sistemas de sugerencias y reclamaciones, en los que es muy difícil para el usuario diferenciar lo relacionado con el funcionamiento del sistema y la obtención de lo que se reclama. Vemos así que en el estudio los usuarios que han tenido una resolución favorable valoran el servicio con un 7,34 sobre 10 y en los que no ha sido favorable, un 3,82.

Pasamos a continuación a informar de las principales actuaciones y resultados relacionados con el sistema de sugerencias y reclamaciones general.

En el informe del año 2011 se propusieron abordar una serie de actuaciones durante el ejercicio 2012, de las que a continuación voy a dar cuenta.

Por lo que respecta al tiempo medio de contestación de una sugerencia o reclamación, en los últimos tres años se había ido consiguiendo una mejora importante de dicho tiempo. El objetivo para el 2012 era continuar con esa tendencia, sin embargo esto no se ha podido producir.

En relación al Incumplimiento de este indicador hay que considerar que el año pasado hemos tenido unas circunstancias particulares marcadas, como ustedes saben, por el cambio de la aplicación informática, lo que ha supuesto un cambio significativo en el procedimiento de

tramitación que ha requerido un esfuerzo de todas las unidades gestoras para el aprendizaje e integración del manejo de la nueva herramienta informática. Asimismo, mencionar que aunque la aplicación se implantó el 1 de abril del año pasado, a lo largo del año se han ido incorporando funcionalidades y mejoras, como por ejemplo el alta de reclamaciones a través de teléfonos móviles inteligentes, y otras mejoras que han obligado a realizar paradas en la producción de la aplicación para poder acometer los pases a producción de las mejoras que se iban realizando, así como solucionar algunas incidencias, esto lógicamente ha tenido trascendencia en lo que es el tiempo medio de resolución de la reclamación.

En el año 2012, el tiempo medio de contestación ha sido de 49,11 días naturales contados desde la entrada de la solicitud. Esto ha supuesto un incremento sobre el 2012, en el que el tiempo medio fue de algo más de 29 días naturales. Resaltar en este punto que, normalizándose la situación durante el primer trimestre del 2013, el tiempo medio de contestación ya se ha situado en 24,30 días naturales, cifra más que acorde con los datos de 2011. A pesar de este importante incremento, mencionar que casi el 50 % se ha contestado en 15 días con una ligera disminución, frente a los 48,6 del año anterior, y más del 60 % se ha contestado en un mes. Este último porcentaje se encuentra en la misma línea que en años anteriores con una ligera disminución en cuanto al año 2011.

Por lo que respecta a la mejora del contenido material de la respuesta del Ayuntamiento en la sugerencia y reclamación, se han continuado revisando con algunas unidades gestoras el contenido de sus respuestas con el objetivo de mejorarlas, haciendo hincapié en la importancia de dar una explicación a los ciudadanos sobre las condicionantes de la gestión municipal, independientemente de que sea posible o no satisfacer la demanda que pide.

Asimismo, todos estos aspectos se han trabajado en las sesiones formativas del personal municipal.

Por lo que respecta a mejorar los indicadores de satisfacción de los ciudadanos, este es un objetivo que continuaremos persiguiendo, ya que lo consideramos de gran importancia aunque sabemos que es un gran reto, ya que las expectativas de los ciudadanos, como decía, en lo relativo a la Oficina del Defensor del Contribuyente que utiliza un sistema de sugerencias y reclamaciones que en numerosas ocasiones no se ven satisfechas, bien porque no han tenido una vivencia satisfactoria que ya no se puede reparar, y también porque en ocasiones se solicitan cosas que no se pueden facilitar, bien por encontrarse el procedimiento condicionado por la normativa o por cuestiones de viabilidad presupuestaria.

Tenemos que decir que este objetivo no se ha logrado en un año, que, como comentaba, la gestión de las sugerencias y reclamaciones ha estado afectado por el cambio en la tramitación.

En la encuesta realizada en el año 2012 los indicadores han mostrado puntuaciones inferiores a las de otros años. No obstante, y a pesar de esa disminución, remarcar que el 70 % de los encuestados indica que volvería a utilizar el servicio, el 60,6 % recomendaría el servicio y casi el 50 % encuentra el servicio útil o muy útil.

En cuanto al desarrollo de acciones formativas, durante el año 2012 se han realizado cuatro cursos específicos con sesiones formativas con más de veinte alumnos para cada una de ellas. Asimismo, durante el mes de marzo se han vuelto a realizar cinco sesiones formativas sobre la nueva aplicación con los gestores de las diferentes unidades gestoras de la aplicación reforzando la formación ya realizada en el mes de diciembre del año 2011.

Otro de los objetivos era elaborar la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones. La carta de servicios fue aprobada por Junta de Gobierno de 10 de mayo de 2012 y se encuentra publicada, como saben, en la web municipal. Contiene compromisos concretos con los ciudadanos y se promueve que el ciudadano conozca de forma cercana y sencilla los pasos a seguir para formular una sugerencia, reclamación o felicitación al Ayuntamiento.

Por último, el objetivo marcado era implantar la nueva aplicación informática de sugerencias y reclamaciones; como ya es conocido, el 1 de abril del 2012 se implantó.

A pesar del impacto que haya podido tener en la gestión de las sugerencias y reclamaciones durante el año 2012, es importante remarcar que las nuevas herramientas informáticas suponen una mejora muy importante para el sistema, aportando nuevas capacidades tanto para los ciudadanos como para los gestores y que ha permitido, como ustedes saben, que haya podido comprobar con la información facilitada bimestralmente, tener un gran detalle de toda la gestión. Algunas de estas funcionalidades para el ciudadano son: la presentación de las sugerencias y reclamaciones a través de teléfonos móviles inteligentes y la posibilidad de inclusión de fotografías digitales; la posibilidad de adjuntar ficheros en la reclamación; la posibilidad de consultar por Internet la reclamación aunque sea formulada de forma anónima; ampliación del espacio disponible en Internet de 1.200 a 2.400 caracteres...

El Presidente: Señor Nuño, le descontaría del segundo turno, si le parece. Ha superado los quince minutos, le descontaría tiempo del segundo turno.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Sí, ya queda muy poco. Sí, ya acabo.

...y recepción de correo automático.

En cuanto a la evaluación del servicio, entrando en el apartado de evaluación respecto a los datos de gestión y de manera resumida, los aspectos más significativos han sido: el número de sugerencias y reclamaciones ha sido 29.867, lo que

ha supuesto una disminución del 20,70 %; cuatro de cada cinco entradas son reclamaciones; las materias siguen siendo las relativas a medio ambiente, movilidad, transporte, multas, vías y espacios públicos, deporte y seguridad y emergencias, que representan prácticamente la tercera parte de todo lo que se gestiona. El canal, el canal preferido es Internet. El tiempo de contestación, como le decía, es cerca de los 49 días.

Y por otra parte, en relación con los principales resultados del estudio de satisfacción, se ha incluido también un análisis de expectativas, así como una de regresión y una tabla que muestra los principales resultados obtenidos.

Por último, como conclusiones, hay que seguir trabajando sobre los ámbitos del tiempo de respuesta y resultado de la gestión, así como la satisfacción de los ciudadanos. Aunque la nueva aplicación ha servido para sentar unos pilares que permite la mejora de la gestión, hemos podido comprobar que este cambio, este año, ha tenido un impacto sobre los procedimientos de tramitación afectando negativamente a los tiempos de respuesta.

¿La propuesta de actuación?, pues ha de seguir en la misma línea del año anterior: disminuir el tiempo medio, continuar con la labor de mejora de contenido de material, mejorar los indicadores de satisfacción y continuar con las acciones formativas. Asimismo, de forma continua con la gestión de las sugerencias y reclamaciones y las tributarias, se establece como objetivo la de revisión de ambas cartas de servicios, creación de un canal específico en la intranet municipal Ayre, actualización del espacio web e impresos, y coordinación con las unidades gestoras y la Agencia Tributaria para continuar con la mejora de la gestión.

Nada más, muchas gracias y quedo a su disposición para cualquier pregunta que quieran realizar.

El Presidente: Muchísimas gracias.

Abrimos el turno de intervención de los grupos. Comenzamos por UPyD. Doña Cristina Chamorro dispone de diez minutos.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** Muchas gracias, señor Nuño por su intervención.

Lo más destacable de la memoria del 2012 son los malísimos resultados en cuanto a tiempo de respuesta. Se ha aumentado el tiempo de respuesta en veinte días, ha pasado de 29,6 en 2011 a 49,11 en 2012; y también los peores resultados en la encuesta de satisfacción de los usuarios. Y esto contrasta con los resultados de la Oficina del Defensor del Contribuyente, que sí que mantiene la misma tendencia de años anteriores, tanto en el número de sugerencias y reclamaciones como en los datos de tiempos de respuesta, que se

ha reducido también, igual que en el año anterior, o en los índices de satisfacción.

Señores, de verdad que me parece que es inadmisibles que justifiquen este aumento en el tiempo de respuesta por un cambio en la aplicación informática, es que es como si yo voy al banco el día 1 para disponer de mi nómina y el banco me dice que hasta el día 15 no voy a poder disponer porque están realizando un cambio de aplicación informática.

Los servicios públicos tienen que ser modélicos en cuanto al objetivo de calidad. Y la verdad es que me parece que este conformismo en el objetivo de calidad lo que muestra claramente es que el Ayuntamiento no quiere que se presenten sugerencias y reclamaciones, porque visibilizan su mala gestión. Y me gustaría saber qué actuaciones concretas van a realizar en el 2013 para avanzar hacia el objetivo establecido en el Decreto del alcalde de 17 de enero del 2005, de responder a los ciudadanos de forma generalizada en los quince días hábiles tras la presentación de la sugerencia y reclamación. También me gustaría saber con qué personal cuentan ahora mismo y si tienen previsto aumentar el personal para reducir los tiempos de respuesta.

Respeto al objetivo de mejorar los indicadores de satisfacción, pues, claro, vemos que, en coherencia con los tiempos que se han manejado, como les decía, los índices de satisfacción han sido mucho peores que en el año pasado.

Respecto al porcentaje de encuestados, volverían a utilizar el servicio un 75,1 % en 2011 y un 70,2 % en 2012. Recomendarían el servicio 63,7 % en 2011 y bajamos al 60,6 % en 2012. Y encuentran el servicio útil o muy útil el 48,5 % en 2011 y el 47,2 % en 2012.

También me ha llamado la atención de la encuesta de satisfacción que ustedes han eludido informarnos sobre la satisfacción media en el tiempo de respuesta, que el año pasado fue de 4,3 sobre 10. Tampoco nos han informado de la percepción de la calidad del servicio, e imaginamos que ambos datos deben ser tan malos que han decidido no decirlos.

Respecto al objetivo 5, el de elaboración de la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones, pues como todos sabemos, en la Junta de Gobierno de 10 de mayo del año pasado se aprobó la carta de servicios de sugerencias y reclamaciones, que se ha elaborado siguiendo un proceso participativo, contando con las ochenta unidades gestoras. Y aquí sí que tengo que felicitarles tanto por este proceso participativo como por los resultados, pero ahora toca cumplirla, y vuelvo aquí al tema plazos.

Respecto al objetivo 6, el de implantar la nueva aplicación informática Platea, aquí me llama mucho la atención los resultados tan dispares de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del sistema de sugerencias y reclamaciones, porque entiendo que el cambio de sistema se ha producido en ambos y, sin embargo, es que los datos no

tienen nada que ver. ¿Qué pasa aquí? No lo entiendo.

Y, como les digo, respecto a la aplicación informática, me gustaría también saber qué coste ha supuesto para poder valorar la eficiencia de la actuación, o sea la relación entre el coste y el beneficio.

Respecto al número de las sugerencias y reclamaciones, pues aquí vemos también que se ha invertido la tendencia, se ha reducido en un 20,70 % el número de sugerencias y reclamaciones respecto al año anterior, en el que se aumentaron en un 19,13 %; volvemos a cifras del 2008 y del 2009. Y la justificación que dan ustedes en la memoria pues es que no la entiendo; dicen ustedes en la memoria que esto se ha producido por una integración del sistema en la ciudadanía y porque no se hayan acometido actuaciones puntuales, como ha sucedido en años anteriores. ¿Qué actuaciones puntuales son esas? ¿Qué integración del sistema en la ciudadanía? No entiendo esa justificación.

Y, por último, quería hacerles algunas preguntas.

Me gustaría que me concretase cuáles han sido los cambios en la estructura, en el modelo de gestión y en los recursos humanos que se han producido en la gestión de las sugerencias y reclamaciones y de la atención a los contribuyentes como consecuencia de los acuerdos de la Junta de Gobierno de 20 de diciembre y de 17 de enero.

Respecto a la posibilidad que se ofrece ahora de que se produzcan altas en el sistema de reclamaciones a través de los teléfonos móviles inteligentes, me gustaría que me explicase desde cuándo es posible hacerlo, qué aplicación hay que utilizar y cómo se ha informado a los madrileños de esta aplicación. Si yo quiero presentar una reclamación a través de mi móvil, cómo puedo hacerlo.

También quería expresar una queja, y es que los datos de enero y de febrero nos los han enviado el 6 de mayo. Entonces, les pido que, por favor, nos los envíen, si son datos de enero y febrero pues como muy tarde en marzo o abril, pero desde luego no en mayo, tres meses después.

También quería hacerles una sugerencia y es que actualicen la página web, porque continúa apareciendo la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Y les hago por último un ruego, y es que para poder explotar los datos que nos dan les pido que por favor no aparezcan los datos de carácter personal, la posibilidad de que no aparezcan porque, para que nosotros los podamos ceder a terceros —estoy pensando en las personas que trabajan con nosotros— pues nosotros tenemos que respetar la Ley de Protección de Datos, y bueno, pues no sé, es complicado cederlos a terceros para poder explotarlo, entonces, querría que por favor haya la posibilidad de que nos los envíen sin datos personales. Muchas gracias.

El Presidente: Muchas gracias, señora Chamorro.

Por Izquierda Unida, don Jorge García Castaño, tiene la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal de Izquierda Unida-Los Verdes, **don Jorge García Castaño:** Simplemente para agradecer la información. No voy a hacer uso del turno de palabra.

El Presidente: Muchísimas gracias.

Por el Grupo Socialista, don Luis Llorente dispone de diez minutos.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** Gracias Jorge.

Buenos días, de nuevo.

Vamos a ver, voy a ser un poco repetitivo seguramente con la intervención que ha hecho la concejala de UPyD en algunos puntos.

Primero, como esta es la comisión adecuada, que es la de reclamaciones si yo fuera un usuario que hubiera pedido algún dato, alguna historia al Ayuntamiento de Madrid, pues no estaría muy satisfecho porque, entre otras cosas, la convocatoria a esta comisión no me llegó a mí, llegó a mi compañero de planta de abajo, que menos mal que habitamos... y rápidamente... y estaba en forma y minutos después me lo dio. Con lo cual, por esa parte nada.

Hubiera sido un detalle también por parte de ustedes que, yo no digo en diciembre ni enero, pero igual en febrero, hubiera sido un detalle una convocatoria extraordinaria para informarnos sobre la estructura, cómo queda esta comisión, cómo queda la organización dentro de la Delegación de Economía, Hacienda y Administración Pública, qué objetivos y demás, ¿no?, que es un poco también lo que decía antes Cristina; hubiera sido desde luego un detalle por parte de ustedes.

Y ya entrando en lo que es el documento, voy a intentar ser breve porque es verdad que ahí, al final, uno va apuntando, va apuntando y se encuentra con un montón de cosas.

Primero, el tiempo medio de contestación aumenta en un porcentaje elevado de 49,11; en el 2011 fueron de 29,06, el 2010 fue de dos días más respecto al 2011. El tanto por ciento de contestaciones que se han realizado antes de un mes disminuye respecto al 2011, se encuentra en valores similares a los del 2010, en el año 2012 ha sido un 63,66 % y en el 2011 fue un 67,15 y en el 2010, un 63,75. El tanto por ciento del número de contestaciones que se han realizado antes de quince días ha sido de un 46,77, es decir, disminuye respecto al 2011, que fue de un 48,6 y en 2010, un 45,7.

Ya hemos observado otras veces, Alberto, mi compañero, en otro momento ha ido señalando en estos años que si las respuestas no son razonablemente ágiles repercute necesariamente en la percepción de utilidad del servicio por parte

del ciudadano, y así lo sugiere la encuesta de satisfacción de los usuarios.

La satisfacción global media del año 2012 ha sido un 3,86, menor que en 2011, que fue de un 4,13. El 54,5 % de los encuestados dice estar muy insatisfecho o insatisfecho, y la de satisfecho es de un 33,9. En el 2011, la cifra de insatisfechos era de un 51,3 frente a un 42,4 que decía estar satisfecho. El 40,9 de los encuestados considera el servicio poco o nada útil, y el 10 % ni útil ni inútil, no lo considera.

El número de reclamaciones, por tanto, es —lo decía en una parte del documento— cuatro de cada cinco son reclamaciones, con lo cual al final, una reflexión sobre esto indica que lo que opinan los madrileños de este Ayuntamiento es que es un poco castaña, y que hay unas cuantas cosas que mejorar.

Es más, en alguno de los datos que ustedes dan de las empresas municipales se puede verificar inquietudes de los madrileños, como puede ser el tema de la cultura, que las quejas aumentan en un buen porcentaje, y las solicitudes de información en la Empresa Municipal de la Vivienda. Con lo cual, bueno, está acorde con los problemas de vivienda que mantienen los madrileños.

En la atención ciudadana, yo no sé si va a afectar mucho más al servicio porque empieza a haber quejas, 4,72, sobre la calidad del servicio, entiendo que es atención ciudadana; afecta también al servicio.

Y ya, mirando un poco el tema de tributación, lo que se ha comentado, el informe de la séptima encuesta de satisfacción de usuarios del Defensor del Contribuyente nos sitúa en: calidad de la respuesta, 5,50 frente a 8,10 de 2011; 5,82 — claridad, antes era calidad ahora claridad— frente al 8 del 2011. La valoración media en cuanto al trato recibido en este ejercicio es de un 6,46 frente al 8,10 del 2011. Ese tipo de cosas, bueno, ustedes van viendo que lo que entienden los ciudadanos y los madrileños es que esto va empeorando.

Es más, hay una serie de recomendaciones que se hacían antes que yo no sé qué ha pasado con ellas o en qué función están. Por ejemplo, el 010 hablaba en las recomendaciones, cuando había un trabajo más exhaustivo sobre ello, de la formación de los operadores. No sé cómo va eso y cómo se va siguiendo, porque, entre otras cosas, la empresa que lleva Línea Madrid— ya se lo dije yo, claro, se lo recordé en la última comisión— cambió, con lo cual yo entiendo que habrá personal que no haya hecho igual ni un curso de formación, no lo sé; yo espero que usted ahora me lo pueda aclarar. Hay una recomendación sobre el seguimiento también de las entidades bancarias, sobre las obligaciones del artículo 107 de la Ley de Enjuiciamiento, que también se lo recordaré.

Por tanto, para concluir: La encuesta de satisfacción de usuarios, notablemente inferior respecto al 2011. Se echa de menos las recomendaciones y propuestas de la Oficina del Defensor del Contribuyente en cuanto supone un

análisis de las quejas y las alternativas a ellas; entendemos que el sistema era mejor que el que ahora ustedes han trasladado. Indiscutible y consideramos necesario una prioridad para la formación de operadores, que es lo que le he dicho antes, para que no se traslade ese sentimiento subjetivo de una mala calidad del servicio a los ciudadanos. Y yo creo que nada más.

Hay una cosa que yo no sé quién la ha hecho, pero yo le preguntaría quién ha hecho el informe porque hay alguna cosa que me ha..., quién ha hecho el tema de, quién sigue las recomendaciones y quién ha hecho el informe, porque había una cosa que me choca: queda muy bonito en algunos momentos lo que es la parte de área, y en otra da la sensación de que suelta alguna cosa con cariño a los distritos. Se lo puedo decir. En alguna me ha chocado. Me lo apunté pues me chocó bastante que, por ejemplo, en la supresión del paso de vehículos deja muy claro que es una competencia de distritos y se deben de adoptar medidas al respecto.

Y en otra parte deja claro que es, en otra línea en concreto, que es un tema del Área de Hacienda. O sea, que delimita mucho, y da sensación de que cuando es un tema un poco más o menos espinoso se suelta al distrito y el resto lo coge el área.

Y yo, por mí, si no se me olvida nada más, que no lo sé, nada más.

El Presidente: Muchas gracias, señor Llorente.

Señor director general, le restan seis minutos de intervención.

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

En relación a las cuestiones planteadas por los miembros de la comisión, muchas son repetidas. Voy a dar contestación a los temas que se han planteado, no siguiendo exactamente el orden pero, bueno, recogiendo todas las cuestiones que se han planteado.

En relación a la posibilidad de introducir una sugerencia o reclamación a través del teléfono móvil, bien, efectivamente es un canal que pensamos que poco a poco irá abriéndose camino y un espacio dentro de la utilización por parte de la ciudadanía de los Smartphones, ¿no? De hecho este año se han presentado por esta vía 298; el incremento es 71 en el primer semestre y 227 en el segundo semestre, es decir, podemos ver cómo la evolución es importante en este punto.

Para poder presentar la sugerencia o reclamación por este canal, los ciudadanos con móviles que tengan acceso a Internet pueden entrar en la web municipal de madrid.es y se encuentra con la versión web móvil. Esta versión es una simplificación de la propia web adaptada a móviles, como la ya existente en diarios y otras páginas web. Se trata, en definitiva, de simplificar los contenidos y las imágenes.

El acceso a la presentación de la sugerencia se encuentra a disposición del usuario desde la primera página de carga y simplificada, adaptándose al tamaño de la pantalla en este sentido, también se puede hacer entrando directamente en la web madrid.es, contactar. Es decir, que hay posibilidad de realizar la reclamación.

En cuanto a la inclusión de los nombres en los CD que se les entregan con carácter bimestral, y concretamente este último se ha entregado en los meses de enero y febrero, se ha entregado efectivamente con datos personales, Los concejales lógicamente tienen derecho a conocer todos los datos, incluidos los datos personales, esta es una cuestión que no hay ningún límite, y tenemos lógicamente el beneplácito y el informe favorable en este sentido del Servicio de Protección de Datos del Ayuntamiento y que en su momento emitió.

Hemos analizado la petición, que en otras ocasiones la responsable, la señora Chamorro, ha presentado en relación a este punto, y se ha comprobado con el organismo de Informática que es un proceso, ahora mismo resulta un proceso muy complejo, que requeriría un esfuerzo realmente importante quitar el nombre de la aplicación tal y como está montada actualmente.

Los campos donde aparecen los datos de identificación de los ciudadanos, son campos que cuesta borrarlos e integrar la información sin ello. A pesar de este trabajo, la información constaría en las fichas de las respuestas, es decir, que se complica todavía más porque en la respuesta que le demos al ciudadano le podemos estar incluyendo datos que él nos ha introducido, datos personales, con lo cual difícilmente en este momento podemos dar esa información sin los datos y no queda más que acudir al deber de confidencialidad, lógicamente el que tenemos todos los miembros de la mesa.

En cuanto a los cambios organizativos, los cambios organizativos, que básicamente son cambios de estructura organizativa, estructura orgánica más que de funciones, como les dije antes la Oficina del Defensor del Contribuyente cambió su estructura y su dependencia. Antes la Oficina del Defensor del Contribuyente estaba fuera del sistema de la organización ordinaria del Ayuntamiento y ha pasado a ser incluida como Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Contribuyente con rango de subdirección general. Esto no quiere decir que haya perdido funciones que tenía antes, es decir, sigue ejerciendo las mismas funciones que tenía antes solo que el nivel es de subdirección general, y se han incorporado a nivel de estructura orgánica, se han incorporado aquellas personas, aquellos profesionales que dentro de la subdirección de Atención al Ciudadano trabajaban para el sistema en general. Esto también es lo que hace que en algunos casos el funcionamiento sea distinto, y es un tema que tenemos que acometer, y efectivamente vamos a estudiar a fondo esta situación.

Dicen: en el caso de la Oficina del Defensor del Contribuyente se mejora la reducción de plazos, incluso la aceptación por parte de la ciudadanía es mayor que en el caso de las sugerencias y reclamaciones. Hay que tener en cuenta que la Oficina del Defensor del Contribuyente es una instancia más de defensa de los derechos de los ciudadanos, es decir, la Oficina del Defensor del Contribuyente se interesa por lo que el ciudadano demanda, pregunta a la Agencia Tributaria y contesta al ciudadano. Las otras funciones del sistema no son así, sino que son funciones de organizar el sistema en su totalidad. Es decir, yo, como responsable de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, sí hay un apartado específico de personas que se dedican a responder a las reclamaciones que hacen los ciudadanos, reclamaciones, felicitaciones o sugerencias que hacen relación a atención al ciudadano, pero, lógicamente, eso se reproduce en todas las áreas de gobierno, en todos los distritos y en todas las direcciones generales, con lo cual el sistema en todo lo que no es tributario, digamos, que se multiplica y nosotros estamos trabajando, lógicamente, por mejorar el sistema en su conjunto.

Sí les puedo decir a efecto particular de la dirección general, teniendo en cuenta que además nosotros somos de los que más reclamaciones tenemos, somos los sextos o séptimos, el plazo de contestación es de quince días; eso sí se lo puedo decir, pero ahí ya estaría respondiendo como responsable de Atención al Ciudadano.

Por lo que respecta al hecho de que hayan recibido tarde la información —que evidentemente es tarde, no suele ser así; es decir, se la entregamos inmediatamente, el mes siguiente a que acabe ese grupo de esos dos meses—, como saben ustedes, durante estos meses se han producido cambios de estructura organizativa en el Ayuntamiento, eso genera que cada vez que hay un cambio de estructura tenemos que reclasificar toda esa información que informáticamente está clasificada de una forma determinada; y eso es lo que ha hecho que, lamentablemente, este mes se les haya entregado más tarde de lo que es debido.

Otro tema que planteaban, el tiempo de contestación, tema lógicamente que ya lo he dicho en la exposición inicial. Hay que considerar, en este sentido, que el año pasado hemos tenido la circunstancia de la nueva aplicación. Sí les he dicho y les he avanzado, evidentemente en la reunión de la comisión del mes de noviembre podré darles información al respecto, pero durante el primer trimestre del año 2013, es decir, desde enero a marzo de 2013, el tiempo medio de contestación se ha situado en 24,30 días naturales, es decir, estamos dentro de unos plazos podríamos considerar razonables, no evidentemente lo que ha ocurrido en este año. ¿Eso qué quiere decir? Que se ha estabilizado la aplicación informática, que hemos aprendido toda la organización de esa información, porque no tiene que ver nada la información que teníamos antes con la que tenemos ahora, es mucho más rica la que tenemos ahora, ya no solamente desde la perspectiva del

ciudadano sino desde la perspectiva de cada una de las unidades gestoras que intervienen. Hay un elemento importantísimo que hay ahora, que también supone un esfuerzo adicional a la organización, y es una trazabilidad que tenemos ahora, dentro del establecimiento de los criterios de calidad en la gestión, tenemos una trazabilidad de todo el proceso que no teníamos antes.

El Presidente: Vaya concluyendo, por favor.

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

En cuanto a la caída de la puntuación de satisfacción, lógicamente es un objetivo que, a pesar del resultado y de la información que hemos dado —toda la información que tienen ustedes de la encuesta es la que tenemos, no tengo más, no les puedo dar más información, o sea, les hemos dado toda la información que nos han dado en la encuesta de satisfacción, por lo tanto, también aquí respondo a otra pregunta que no sea esa; está toda, yo no tengo más información en cuanto a sugerencias y reclamaciones—, evidentemente, como les digo, es un proceso complicado y, a pesar de ello, vamos a seguir intentando que aumente la satisfacción del ciudadano.

En materia de reclamaciones, no obstante, se estima que la satisfacción es un indicador en ocasiones blando, con un marcado componente subjetivo, pues son percepciones y actitudes lo que intervienen, más que hacia criterios concretos y objetivos; es decir, si al final me dan la razón, pues contentísimos, si no me la dan, pues no voy a estar contento, entonces es difícil distinguir eso de lo que es si estoy de acuerdo con el funcionamiento del sistema. La satisfacción proporciona, por lo tanto, una valoración del sistema, pero que tiene que ser ponderada en cierto modo.

A pesar de ello, es decir, como prueba de lo que les decía antes, en el caso de sugerencias, de las reclamaciones tributarias, los contribuyentes que obtuvieron una resolución favorable puntuaron al sistema con 7,34 y los que no con un 3,82. Es decir, esto es una demostración de ello.

El Presidente: Concluya, por favor.

El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano, **don José Nuño Riesgo:** Y a pesar de ello, siguen recomendando, es decir, el sistema a pesar de todo al ciudadano le genera confianza. Eso es un elemento para mí importante, es decir, que el sistema genera confianza y yo sigo utilizándolo porque sé que es válido, a pesar de que los datos no son todo lo bueno que deberían ser. El 70,2 de los encuestados indica que volvería a utilizar el servicio y el 60,6 lo recomendaría.

Y nada más, no tengo más tiempo.

El Presidente: Muchas gracias, señor Nuño.

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

El Presidente: Pues señor secretario, no hay más asuntos que tratar, así que levantamos la sesión. Gracias.

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