

# Diario de Sesiones del Pleno



Fecha de edición: 26 de noviembre de 2014

Número 1.088

## Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Sesión ordinaria, celebrada el jueves, 20 de noviembre de 2014

Presidencia de D. Ángel Garrido García

### SUMARIO

Se abre la sesión a las catorce horas y nueve minutos.	
Página.....	2
– Intervención del Sr. Presidente.	

### ORDEN DEL DÍA

<b>Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de mayo de 2014.</b>	
Página.....	2
– 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.	
<b>Punto 2.- Comparecencia de la Coordinadora General de Modernización y Administración Pública para presentar el Informe sobre el sistema de sugerencias y reclamaciones correspondientes al primer semestre de 2014.</b>	
Página.....	...2
– Intervenciones del Sr. Presidente, la Sra. Dávila del Cerro, la Sra. Chamorro Muñoz, el Sr. García Castaño y el Sr. Llorente Olivares.	
Finaliza la sesión a las catorce horas y veintiocho minutos.	
Página.....	5

(Se abre la sesión a las catorce horas y nueve minutos).

**El Presidente:** Buenas tardes y bienvenidos a la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Señor secretario, disponemos de *quorum*, por lo tanto, sesión pública. Comenzamos. Primer punto.

**Punto 1.- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de mayo de 2014.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Posición de voto sobre el acta. ¿UPyD?

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

**El Presidente:** Gracias. ¿Izquierda Unida?

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

**El Presidente:** Gracias. ¿Partido Socialista?

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

**El Presidente:** Gracias. ¿Partido Popular? Doña Concha, el acta.

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 aprobada por unanimidad.

Continuamos.

(Se acuerda por unanimidad aprobar el acta de la sesión anterior, celebrada el día 22 de mayo de 2014, sin observación ni rectificación alguna).

**Punto 2.- Comparecencia de la Coordinadora General de Modernización y Administración Pública para presentar el Informe sobre el sistema de sugerencias y reclamaciones correspondientes al primer semestre de 2014.**

**El Presidente:** Muchas gracias.

Doña Pilar Dávila comparece por tiempo máximo de quince minutos.

La Coordinadora General de Modernización y Administración Pública, **doña Pilar Dávila del Cerro:** Gracias, presidente. Buenas tardes a todos.

Voy a exponerles en este primer turno de intervención los principales resultados del sistema de sugerencias y reclamaciones correspondientes al primer semestre del año 2014.

En el informe que ya se ha facilitado a los miembros de esta comisión, se recogen de forma detallada los datos relativos a la gestión realizada

en este semestre, tanto los relativos a los escritos de carácter general como a los de carácter tributario.

Con respecto al volumen de entrada en el sistema durante el primer semestre de 2014, decirles que se han recibido un total de 28.357 escritos, lo que supone un incremento del 25,4 % respecto del primer semestre de 2013. De estos escritos, 25.953 se han tipificado de carácter general y 2.404 de carácter tributario.

Por lo que respecta a los 25.953 escritos de carácter general, tras proceder a su análisis, se señala que: 703 solicitudes cambiaron de procedimiento al ser peticiones de información o sugerencias y reclamaciones de carácter tributario; 535 se tramitaron por aplicación del Servicio de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal por tratarse de avisos o peticiones de servicios no urgentes; 2.785 solicitudes se han tramitado a través del sistema AVISA, y 2.732 solicitudes han sido contestadas por la propia Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente porque en su mayoría eran escritos relativos a servicios prestados por otras Administraciones, empresas municipales, a cuestiones entre particulares o relativas al consumo que no proceden ser tramitadas a través de este sistema.

En definitiva, tras realizar este análisis, por el sistema de sugerencias y reclamaciones se han tramitado por las diferentes unidades gestoras del Ayuntamiento 17.736 escritos.

En relación a la clasificación por tipo de expedientes, tenemos que de estos 17.736 escritos de carácter general tramitados por las unidades gestoras, el 17 %, con 3.032 escritos, han sido sugerencias; el 79,6, con 14.121 escritos, han sido reclamaciones, y el 3,4 %, con 533 escritos, han sido felicitaciones.

Respecto a los 2.404 escritos de carácter tributario tramitados por la Oficina, tenemos que el 8 %, con 194 escritos, han sido sugerencias; el 80 %, con 1.925 escritos, han sido reclamaciones, y el 11 %, con 282 escritos, han sido peticiones de información.

En cuanto al canal de entrada, el canal preferido por los ciudadanos para realizar una sugerencia o una reclamación sigue siendo Internet, pero se observa que este canal se utiliza más para la presentación de escritos de carácter general que para los de carácter tributario. Concretamente, para los primeros de ellos, el 62 % lo utilizaron, y para los de carácter tributario el 46 %.

Es importante también señalar que se consolida cada vez más el uso de Internet móvil, con un aumento del 203 % respecto de 2013. Esta vía de comunicación ha tenido una importante evolución desde su implantación en 2012, pasando de 71 escritos que se presentaron en el primer semestre de 2012 a los 700 que se han presentado en este primer semestre de 2014.

El segundo canal más utilizado es el teléfono 010, que ha recogido el 23,3 % de los escritos de carácter general y el 31,7 % de los tributarios.

Respecto de las materias, las que han registrado un mayor número de sugerencias y reclamaciones de carácter general, como viene ocurriendo también en otros años, son: medio ambiente y movilidad, transportes y multas, vías y espacios públicos, deportes, y seguridad y emergencias. Este grupo de materias acumulan casi el 76 % del total de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

Con respecto a las sugerencias y reclamaciones del ámbito tributario, la materia que más reclamaciones y sugerencias ha recibido es la de recaudación, con un 43 %.

Por lo que respecta al estado de tramitación, del total global, que sumando las tributarias y las de carácter general son 20.140 escritos los que se han presentado, decirles que a fecha 1 de octubre ya estaban terminadas 17.105, 14.724 de carácter general, lo que representa que se han resuelto el 83 %, y el tiempo medio de respuesta de estos escritos ha sido de 36,09 días hábiles.

Y en cuanto a los de carácter tributario, se han resuelto 2.381, lo que representa el 99,09 %, y el tiempo medio de respuesta ha sido de 16,42 días hábiles.

Por último, informarles, en cuanto al sentido de la resolución, que tenemos que las de carácter general, el 42,4 % de las solicitudes se han estimado, el 42,8 % no se han estimado y el 14,8 % se han tomado en consideración. Y en cuanto a las de carácter tributario, el 41,3 % de las reclamaciones han sido estimadas y el 58,7 % han sido desestimadas.

Creo que estos son los datos principales y estoy a su disposición por si necesitan alguna aclaración. Gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, señora Dávila.

Turno de los grupos. Abrimos con doña Cristina Chamorro por parte de UPyD.

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** Buenas tardes a todos y a todas. Muchas gracias, señora Dávila, por la exposición.

Bueno, lo que nos llama la atención, en primer lugar, respecto al número de escritos, es que los inicialmente tipificados como de carácter general han aumentado en más de 5.000, en concreto han aumentado en un 25,7 %. Pero lo realmente llamativo es que lo que ha aumentado en realidad son los escritos que finalmente no eran sugerencias y reclamaciones de carácter general. De hecho, los que han requerido un cambio de procedimiento, por tratarse de peticiones de información o de servicio o por ser sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, fueron en el primer semestre del 2013, 680 y, ahora, en este primer semestre, han sido

1.288; y los escritos que han requerido después ser tramitados por otros sistemas, pues, fueron en el primer trimestre del 2013, 822 y ahora han sido 2.785.

Y por esto les preguntamos qué van a hacer para mejorar la comunicación a los madrileños y que sepan en cada caso dónde tienen que registrar cada cosa, porque nos parece que este volumen de escritos registrados de forma incorrecta supone una sobrecarga de trabajo para esta oficina que luego redunda en los tiempos de respuesta.

Vemos, sin embargo, que las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario han descendido en un 22,3 %, y nos gustaría saber si nos pueden decir qué explicación le encuentran a esto.

Respecto a las gestiones finalizadas y en relación con lo anterior, vemos que las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, de los 2.404 escritos dados de alta, se ha terminado la gestión del 99,04 %; sin embargo, en las sugerencias y reclamaciones de carácter general, de los 25.953 escritos dados de alta, solo han terminado la gestión en un 10,5 %. Haciendo la media entre ambas, el porcentaje de escritos dados de alta en los que se ha terminado la gestión, ha sido en este primer semestre del 18 %, mientras que en el primer semestre del 2013 fue del 19,9 %.

El problema parece que está muy claro dónde está: en la gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter general; y por eso nos gustaría saber qué piensan hacer, si se está pensando contratar más personal, o cambiar o mejorar los procedimientos, o ambas cosas.

Respecto a los canales de acceso, la verdad es que nos llama la atención que todavía no se haya puesto en marcha una aplicación móvil como nuevo canal de acceso, porque el canal de acceso en teléfono móvil no es una aplicación móvil, es entrar en la página web a través del móvil, que no es lo mismo.

Vemos que el canal web, efectivamente, ha aumentado en un 21,4 %, y dentro de este canal, las entradas a través del ordenador han sido del 16,6 %, mientras que las entradas a través del móvil se han duplicado. Aquí se ve, efectivamente, que hay una tendencia clara en el aumento del uso del móvil, que yo creo justifica la utilidad que podría tener una aplicación móvil como canal de acceso.

El teléfono, la línea Madrid, ha aumentado en un 24 % y el canal de acceso presencial se ha reducido en un 44,2 %. En concreto el acceso a través de la OAC se ha reducido en un 37 %, y esto nos llama la atención porque el año pasado aumentó en un 39,9 %. No sé, a mí me hace pensar que esto puede tener que ver con algo puntual, y puede tener que ver con el problema que hubo el año pasado con las renovaciones de la tarjeta azul, me parece a mí, pero me gustaría saber qué opinan ustedes.

Y el canal registro se ha reducido en un 59,5 %, mientras que en 2013 aumentó en un

7,4 %. También nos gustaría saber cuál creen que es el motivo. Y vemos que se triplica el alta en la oficina de sugerencias y reclamaciones y en las dependencias municipales, como los porcentajes son muy altos pues también nos gustaría, pues, si nos pueden dar alguna explicación.

Respecto a los canales de acceso de sugerencias y ....¡Ah, no! Esto es lo que estaba ahora diciéndoles.

Respecto al estado de tramitación. Pues en relación con los escritos gestionados, vemos que las sugerencias y reclamaciones de carácter general, las contestadas, han sido el 83,02 %, mientras que en 2013 fueron el 97,7; y están todavía en tramitación 2.558, que pueden llevar entre tres meses y nueve meses esperando respuesta, y esto nos parece preocupante.

Y respecto a las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, pues efectivamente se ha terminado el 99,04 % y en tramitación están solo el 0,96.

Y ya por último. Respecto a los tiempos medios de respuesta, pues vemos que en sugerencias y reclamaciones de carácter general ha aumentado en 10,5 días naturales el tiempo de respuesta, y en sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, en relación con la reducción de escritos que se han presentado en esta materia, pues se han reducido en 9,5 días naturales. Pues también, a ver si nos pueden dar alguna explicación. Muchas gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias, señora Chamorro.

Por Izquierda Unida, don Jorge García Castaño.

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

**El Presidente:** Muchas gracias, señor García Castaño.

Y por el Grupo Socialista, don Luis Llorente tiene la palabra.

El Concejal del Grupo Municipal Socialista de Madrid, **don Luis Llorente Olivares:** Sí. Buenos días. Voy a intentar ser breve.

Respecto al tema de calidad, nos gustaría que nos enviaran, si puede ser, un informe sobre las resoluciones estimadas tanto en 2013 como en 2014 para ver cómo se desarrolla ese tema.

Por otra parte, el aumento de reclamaciones en movilidad, en transportes, en multas, en economía, en desarrollo tecnológico o incluso en vías públicas, lo que nos conduce es a un aumento en el tiempo medio de contestación o, lo que es lo mismo, cuando las reclamaciones son más, el tiempo medio de contestación y los expedientes resueltos se resuelven en mayor tiempo, y cuando es al contrario los datos mejoran. Es decir, esto

parece de perogrullo, pero qué está haciendo el servicio para que no se plantee este servicio como una serie normalizada de reclamaciones y cuando el Ayuntamiento lo hace mal y se plantean más reclamaciones de las que el servicio está preparado, la contestación al ciudadano es más tardía.

En el primer semestre de 2014, la media es de 36,09 días, y esto creo que desde luego no va con el objetivo de la carta de servicios 2005, pero me pregunto qué medidas están tomando para resolver y llegar a ese objetivo de esa carta de servicios.

Ya en la parte tributaria, señalar poca cosa: primero, que el porcentaje de resoluciones favorables a las reclamaciones de la ciudadanía, que aunque ha bajado este periodo sigue siendo superior al 40 %, y aunque lo señalemos comisión tras comisión creemos que no estamos tomando las medidas necesarias y suficientes para resolver este tema. Yo creo que esto lo vamos a ver mucho más claro en la memoria anual que ustedes nos pasen, pero vemos también cómo las sugerencias que se han dado a la oficina del defensor, pues, creemos que no se están llevando a cabo. Gracias.

**El Presidente:** Muchas gracias a usted, señor Llorente.

Pues señora Dávila, para concluir la comparecencia, tiene usted la palabra.

La Coordinadora General de Modernización y Administración Pública, **doña Pilar Dávila del Cerro:** Bien. Gracias. Voy a intentar aclarar las cuestiones que han planteado.

Efectivamente, el número de sugerencias y reclamaciones de carácter general en este periodo se han incrementado, y se han incrementado concretamente en 1.493 escritos, lo que supone un aumento del 9 % respecto del primer semestre del 2013. Pero este índice está dentro, o al menos consideramos que está dentro del funcionamiento normal de un sistema ya consolidado, en el que según los periodos y años fluctúa, unas veces se incrementa y otras veces disminuye. Por ejemplo, este año ha aumentado respecto del 2013, pero si lo comparamos por ejemplo con el 2011, en ese año hubo un incremento de 3.156 escritos respecto del año anterior; son fluctuaciones habituales de un sistema de estas características.

Hay también determinadas áreas en las que este aumento ha sido mayor, pero si analizan bien los datos, verán que coinciden con aquellas áreas o unidades que prestan servicios en la vía pública, o en las que se han puesto también en marcha nuevos servicios en este semestre: les hablo por ejemplo del servicio de BiciMAD o del nuevo servicio del SER. Estos servicios han tenido un impacto muy importante en los ciudadanos ya que han tenido que aprender a interactuar con los nuevos sistemas implantados; los tótem del SER o de la bici han requerido de un aprendizaje por parte de los usuarios que inevitablemente ha provocado un mayor número de reclamaciones. Para que se hagan una idea del volumen de gestión de estos servicios, les diré que BiciMAD tiene un volumen

diario de 4.500 usos y el SER tiene 200.000 usos al día, por lo que si comparamos el volumen de quejas con el total de los usos, la tasa de reclamaciones no llega ni al 1 % de las actuaciones realizadas.

Entiendo que ustedes hayan puesto de manifiesto, lógicamente, aquellos datos que son más negativos, pero mi obligación también es resaltar aquellos que han sido positivos, como por ejemplo la disminución de sugerencias y reclamaciones en un área tan importante como la de Familia y Servicios Sociales, que ha disminuido el 52,3 %, o la del área de salud que disminuye un 20 %, o la de deportes con un 17 %.

Con respecto a las sugerencias y reclamaciones en el ámbito tributario, aunque porcentualmente parece una variación muy grande, la realidad es que únicamente se han presentado 439 escritos más que en 2013. Este incremento lo consideramos insignificante si tenemos en cuenta que la Agencia Tributaria en ese periodo ha realizado, sólo en materia de recaudación, más de tres millones de actuaciones, lo que supone una tasa de reclamaciones del 0,04 % sobre el total.

En cuanto al estado de tramitación de las solicitudes y al tiempo medio de respuesta, efectivamente las de carácter general, como han indicado ustedes, los indicadores han aumentado. Este aumento se debe, fundamentalmente, a que el volumen de los escritos se han concentrado fundamentalmente en un área, y dentro de un área, en una sola dirección general, precisamente en la que es la encargada de tramitar estos dos servicios nuevos. Ello ha provocado que los trabajadores de esta dirección general, lógicamente en muy poco tiempo, hayan tenido una sobrecarga de su trabajo habitual y, por tanto, hayan tenido también un cierto retraso en las contestaciones de estas reclamaciones.

No obstante, frente a este dato, debo señalar que en las reclamaciones de carácter tributario el tiempo medio de respuesta ha descendido, pasando de 25 días en 2013 a 16 días en el 2014.

También creo que la señora Chamorro decía que si teníamos previsto incrementar el número de personal de la plantilla de la oficina al tener este volumen tan importante de sugerencias y reclamaciones. En principio no tenemos ninguna intención de ampliar esta plantilla, es más, los tiempos de respuesta y de reasignación de escritos, la oficina ha reducido considerablemente sus tiempos respecto del año 2013, me parece que están haciendo una espléndida labor, y pensamos que con estos efectivos podemos hacer

perfectamente frente a estos escritos que nos reclaman o que presentan los ciudadanos.

También entiendo que siguen insistiendo en la intencionalidad de que hagamos una aplicación específica para móviles. Creemos que con la vía que hemos abierto nueva de que a través del móvil se pueden hacer las sugerencias y reclamaciones, es suficiente y no consideramos necesario el que haya una *app* específica para estos temas, puesto que como bien se va viendo es un sistema que cada vez se va consolidando más, hasta el punto de que este año, a través de la aplicación móvil que ya está disponible en los ciudadanos, se ha llegado a presentar un 203 % más de escritos que en el año anterior.

Decirles que, bueno, por último, que somos conscientes de que debemos seguir y continuar esforzándonos cada día para dar más y mejores servicios y que sin duda nos queda todavía mucho por hacer, pero deberíamos también ser justos y reconocer que, a pesar de las deficiencias que pueda tener este sistema de sugerencias y reclamaciones, es un ejemplo de transparencia de este Ayuntamiento y del compromiso que tiene con todos los ciudadanos. Ya nos gustaría que otros ayuntamientos tuvieran un sistema similar. Gracias, y por mi parte nada más.

**El Presidente:** Muchas gracias, señora Dávila.

Pues no hay más asuntos que tratar así que levantamos...

La Concejala del Grupo Municipal de Unión Progreso y Democracia, **doña María Cristina Chamorro Muñoz:** ¿Tenemos posibilidad de preguntas?

**El Presidente:** No están previstas. En la comparecencia hay una intervención única de los grupos. Lo lamento.

La Coordinadora General de Modernización y Administración Pública, **doña Pilar Dávila del Cerro:** Luego en privado.

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

**El Presidente:** Levantamos la sesión. Gracias a todos.

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