

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y  
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA  
DEFENSORA DEL  
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2011

concha PABLOS LASO

2011

ESPOZ Y MINA 16-18.37002 SALAMANCA

## PRESENTACION.

La Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, así como las disposiciones para la creación de esta oficina, recogen la obligación de elaborar una memoria anual de las actuaciones llevadas a cabo por la Defensora del Contribuyente

Cumplimos cinco años desde la creación de la oficina, en los que hemos intentado crecer en nuestros objetivos y ofrecer al ciudadano un canal de fácil acceso para hacer llegar a los responsables de este Organismo y del Ayuntamiento las quejas que se produzcan como consecuencia del funcionamiento de los servicios tributarios en los que se encuadra esta oficina.

La memoria anual de la Defensora del Contribuyente supone una reflexión sobre las actuaciones llevadas a cabo a lo largo de todo el año, una revisión de las mismas y una retrospectiva sobre ejercicios anteriores, donde analizamos con sentido crítico si nuestra labor ha repercutido de alguna manera en beneficio del contribuyente, con la mejora de nuestras instalaciones, atención e información al ciudadano, simplificación de procedimientos y cualquier otra actuación que de alguna forma hayan redundado en beneficio de los usuarios de estos servicios tributarios y en la relación con otros servicios municipales.

Después de cinco años a disposición de los ciudadanos, y analizando las actuaciones llevadas a cabo en este periodo pensamos que dedicar un esfuerzo a escuchar aquellas cuestiones que el ciudadano desea plantear es útil y además necesario si pretendemos conseguir una administración moderna eficaz y de calidad. Por eso hemos analizado las primeras quejas en las antiguas oficinas del OAGER, relativas a nuestro sistema de atención al contribuyente de forma diferenciada, con problemas para distinguir la cola dónde colocarse o qué número tomar en el dispensador, problemas que se han resuelto en la nueva sede del Ayuntamiento al establecer una atención homogénea y con número único. La necesidad de presentar escritos para hacer solicitudes supone a veces un problema para los contribuyentes, la implantación del sistema de trámites rápidos para solicitudes tributarias, devoluciones de ingresos o fraccionamientos de deudas, ha resuelto eficazmente muchos problemas que los contribuyentes han planteado a través del sistema de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Sería pretencioso pensar que es la Oficina de la Defensora del Contribuyente la que ha conseguido todos estos logros, la colaboración que se ha prestado procede de los informes emitidos, o de las memorias de actuaciones a largo de estos cinco años, y que han servido para corroborar el camino emprendido por los responsables de este organismo políticos y administrativos, y de las políticas de calidad aplicadas en estos años.

Los logros conseguidos nos animan a seguir colaborando en el mismo sentido para aportar nuevas sugerencias, que intentaremos plasmar en las propuestas de mejora de la presente memoria como resumen de todos los asuntos tratados a través de las reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas, así como de otras cuestiones que se han suscitado a través de la colaboración con la Gerencia del OAGER, de la que depende esta oficina, y con el Responsable de Calidad. La pretensión de este organismo es alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia, calidad y excelencia de nuestros servicios.

A través de la memoria del año 2011, queremos informar de los logros conseguidos, pero también de los asuntos que todavía no se han abordado y que deberíamos tener en cuenta y del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Defensora del Contribuyente, plasmados en la Carta de Servicios.

## ORIGEN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE.

La Oficina de la Defensora del Contribuyente, se pone en funcionamiento en enero de 2007, con un fin de carácter general: velar por la mejor defensa de los derechos y garantías de los ciudadanos en su relación con los servicios tributarios del Ayuntamiento de Salamanca, realiza sus funciones en el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación. Todo ello motivado por un deseo de modernización de la administración en base a conseguir mejores niveles de agilidad, eficacia , flexibilidad y calidad.

La ley 58/2003 General Tributaria, recoge en la Sección 4ª los Derechos y Garantías de los obligados tributarios. Amparados en estos preceptos se dota de competencias a la oficina de la Defensora del Contribuyente en base a potenciar estos derechos y facilitar a los ciudadanos el acceso a la administración tributaria mediante un sistema reglado de presentación y resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones de carácter tributario.

Es importante señalar que para reforzar lo ya establecido en la mencionada ley, la Ordenanza Fiscal nº100, de Gestión, Recaudación e Inspección recoge expresamente estos mismos preceptos, de forma que se compromete al cumplimiento de los mismos y para facilitar este ejercicio decide crear y amparar la Oficina de la Defensora del Contribuyente, a través de la cual los ciudadanos han encontrado un acceso más directo para presentar sus reclamaciones, quejas o sugerencias.

La aprobación en julio de 2008 del Manual de Procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca, ha resultado un instrumento útil para resolver cuantas cuestiones se han planteado y coordinar nuestra labor con la de los demás servicios municipales.

Orgánicamente la Oficina de la Defensora del Contribuyente, depende de la Gerencia del Oager, pero está dotada de cierta independencia a la hora de resolver las reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas, sin perjuicio de la necesaria colaboración que existe con las demás unidades de los servicios económicos a los que pertenece.

La Defensora del Contribuyente a través de las funciones encomendadas resuelve las cuestiones que han planteado los contribuyentes y las pone en conocimiento de los órganos responsables mediante informes, propuestas o recomendaciones, una vez efectuado un estudio minucioso y exhaustivo de los hechos que han dado lugar a la reclamación o queja, sin embargo no posee la facultad de tomar decisiones que sean de obligado cumplimiento para la administración.

Por último señalar que para cumplir con los fines encomendados y velar por consecución de una buena administración, se hace necesario colaborar con los procesos de calidad en los que se encuentra inmerso este organismo, mediante aportaciones recogidas de los propios contribuyentes a través de sugerencias y de los resultados obtenidos del análisis de las quejas y reclamaciones.

## INFORMACION SOBRE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Es necesario que los contribuyentes tengan conocimiento de la existencia de una unidad dónde pueden ser atendidas las quejas, reclamaciones o sugerencias que se le susciten en su relación con la administración tributaria de este Ayuntamiento.

En la sede del OAGER, calle Espoz y Mina nº 14-16 está indicada la ubicación de la Defensora del Contribuyente para que los ciudadanos que acuden a las oficinas municipales puedan ser atendidos de forma presencial por la Defensora del Contribuyente, o solicitar una cita previa.

Asimismo está disponible en esta oficina y en las dependencias municipales de atención al ciudadano la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que ofrece información sobre los derechos y garantías de los contribuyentes y los servicios prestados.



Portada de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente del OAGER

Para obtener una información detallada sobre esta oficina se dispone de un apartado en la página web del OAGER, [www.oager.com](http://www.oager.com), en la pestaña Defensor del contribuyente se informa de los cometidos de esta unidad y se facilita la forma de dirigir las reclamaciones, quejas o sugerencias desde la misma página web. También en la Sede Digital de la mencionada página existe un Buzón del contribuyente a través del que se pueden dirigir escritos a la Defensora del Contribuyente.



Detalle de la web del OAGER

Por último, el servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento tiene establecido un sistema de tramitación de todas las sugerencias, quejas o reclamaciones que los ciudadanos deseen presentar, dónde se puede presentar igualmente cualquier escrito dirigido a la Defensora del Contribuyente desde cualquier servicio municipal.

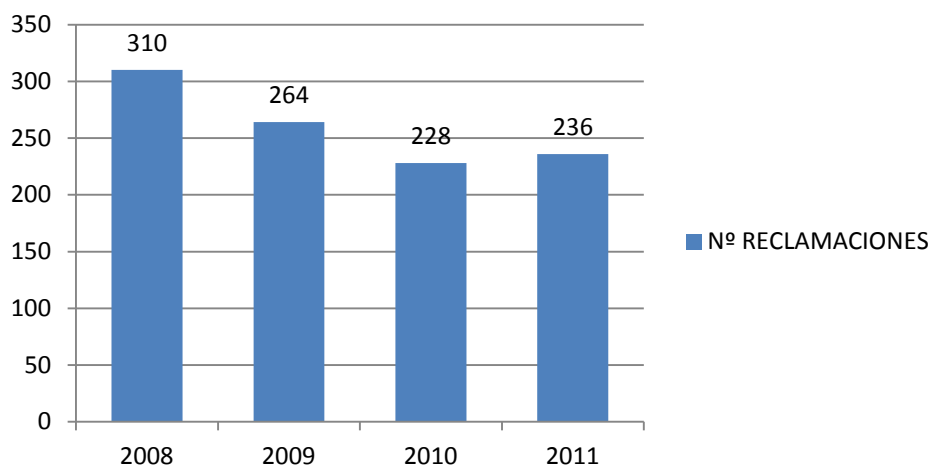
## ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES DURANTE EL AÑO 2011.

Entre los cometidos encomendados a la Defensora del Contribuyente se señala que le corresponde:

*“Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realiza el OAGER”.*

En cumplimiento de esta función, analizaremos las quejas reclamaciones o sugerencias que han sido tramitadas por esta oficina durante el año 2011. Han supuesto un total de 236 expedientes formalizados y tramitados, manteniendo una línea bastante homogénea respecto de los datos de años anteriores.

### Número de reclamaciones anuales



A la vista del número de sugerencias, reclamaciones o quejas recibidas a lo largo de los últimos años, se observa incluso un disminución de las mismas, a pesar del mejor conocimiento por parte de los contribuyentes de la existencia de esta Oficina.

El ritmo de presentación de reclamaciones es bastante homogéneo a lo largo de todo el año, se produce un incremento de las mismas como consecuencia de las actuaciones de la recaudación de deudas en vía ejecutiva, ya sean deudas apremiadas o embargos. También queremos mencionar la escasa incidencia en el



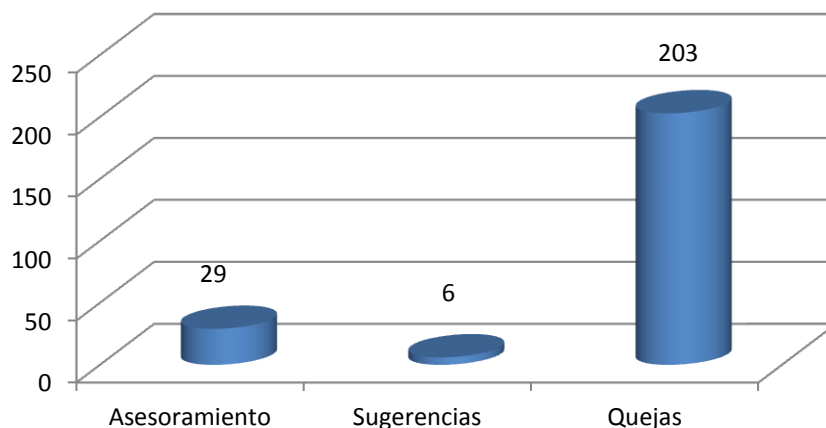
volumen de actuaciones que tiene la puesta al cobro de los tributos más importantes, como el IBI, la Recogida de Basura o el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Reflejamos en resumen los temas que los contribuyentes han planteado durante al año 2011 a la Defensora del Contribuyente.

<b>TIPO DE RECLAMACIÓN /QUEJA</b>	<b>NÚMERO</b>
Atención al público	27
Información telefónica (línea 900)	2
Embargo de cuentas , salarios o vehículos	32
Deudas reclamadas en vía ejecutiva	19
Devolución de ingresos indebidos	10
Vehículos	11
IBI	8
IIVTNU	8
Recogida de basura	9
Otros padrones	12
Inspección de Tributos	1
Domiciliaciones bancarias	33
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales)	7
Notificaciones	26
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	5
Pago a la carta	10
Devolución IBI 2008	4
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

Del total de **236** actuaciones debemos señalar que **29** se refieren a actuaciones de información o asesoramiento y **6** son sugerencias presentadas por los contribuyentes sobre distintos aspectos que faciliten la prestación de servicios por este organismo, o sobre modificaciones de las Ordenanzas Fiscales.

### Tipos de actuación en 2011



Examinamos en primer lugar las reclamaciones o quejas derivadas del **FUNCIONAMIENTO** de los servicios económicos, y que sobre el total de actuaciones formalizadas suponen el **11,44%** de las reclamaciones o quejas. En éstas los contribuyentes plantean:

- Problemas de espera en alguna de las oficinas de atención al contribuyente.
- Falta de atención en un momento determinado en algún puesto de la unidad de atención al contribuyente.
- Solicitud de intervención de la Defensora del Contribuyente en plazos de contestación de escritos presentados ante el OAGER.
- Quejas producidas como consecuencia de problemas puntuales en el sistema informático.
- Quejas derivadas de falta de información en la Unidad de Atención al Contribuyente por aplicación de la Ley de protección de datos.
- Disconformidad con el contenido de cartas informativas.
- Publicaciones incorrectas de impagos en el B.O.P.

Las demás quejas o reclamaciones atendidas obedecen a asuntos relacionados con la **GESTIÓN** de los padrones de todos los tributos los procedimientos recaudatorios.

Un año más manifestamos que las reclamaciones o quejas que se derivan de la puesta al cobro en periodo voluntario de los tributos más importantes han sido escasas, suponen un **20,34%** del total de cuestiones planteadas y se refieren a un total de **738.149** cuotas giradas mediante recibos de los tributos más importante como el IBI,IVTM y la Tasa por Recogida de Basura

Según conceptos tributarios las reclamaciones se han referido a los **IMPUESTOS**

## **IBI**

- Problemas de cambios de titularidad por discrepancias con los datos del Catastro.
- Cuestiones relativas a la aplicación de la bonificación por Familia Numerosa
- Problemas planteados por la división de recibos entre titulares de un inmueble.

Teniendo en cuenta el número de deudas giradas (408.480) el porcentaje de reclamaciones en IBI supone el **0,0020%**

## **IVTM**

- Divergencias, en el alta o la baja de un vehículo, entre los datos de la Dirección General de Tráfico y el OAGER.
- Problemas recaudatorios en las domiciliaciones bancarias y en el pago a la carta, derivados de los movimientos de baja definitiva de vehículos.

De las deudas giradas de este impuesto (123.290) el número de reclamaciones, supone un **0.0065%**.

## **IIVTNU**

- 
- Desconocimiento por los contribuyentes de la obligación de declarar.
- Falta de bonificación para las transmisiones hereditarias.
- Problemas de pago derivados del sistema de autoliquidación.

Las reclamaciones o quejas relativas a las **TASAS**, tampoco han mostrado demasiada conflictividad. Hemos fusionado 12 quejas como “otros padrones” donde se recogen algunas relacionadas con la Tasa por Entrada de Vehículos, por aplicación de las Tarifas del Servicio de Extinción de Incendios, por la Expedición de documentos administrativos o por aplicación de las tarifas de la Escuela de Música.

La tasa por **RECOGIDA DE BASURA**, ha dado lugar a 9 quejas o sugerencias que se refieren:

- Quejas porque los recibos se dirigen a los titulares de los inmuebles y no a los inquilinos usuarios del servicio.

- Problemas en la bonificación de la tasa por Familia Numerosa o por Salario Mínimo.
- Imposibilidad de dar de baja el servicio en viviendas vacías.

El porcentaje de reclamaciones de esta tasa es del **0,0044%** sobre el total de deudas que asciende a 206.379.

## RECAUDACION EJECUTIVA

Los procedimientos de recaudación ejecutiva, han supuesto la primera causa de reclamaciones, en total **51** reclamaciones o quejas relacionadas con embargos o recargos de apremio, que suponen el **21,61%** del total de reclamaciones.

Los motivos principales de queja o reclamación principales se refieren:

- Desconocimiento de la deuda por la falta de notificación de la providencia de apremio en las deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva.
- Queja por la retención de deudas en más de una cuenta bancaria, o por la falta de notificación de este procedimiento por el OAGER..
- Quejas por coincidir dos procedimientos de embargo al mismo tiempo.

Son muy frecuentes las quejas relativas a la falta de notificación de la providencia de apremio en las deudas de cobro periódico, sobre todo por desconocimiento de lo establecido respecto de estas notificaciones a través del B.O.P en la Ordenanza Fiscal nº 100 de Gestión Recaudación e Inspección Por este motivo los contribuyentes una vez conocida la citada ordenanza frecuentemente renuncian a presentar su queja.

## DOMICILIACIONES BANCARIAS

Las domiciliaciones bancarias han dado lugar a 33 reclamaciones que suponen el **13,83%** del total.

En realidad estas reclamaciones están vinculadas a la recaudación de las deudas en periodo voluntario, y se refieren a:

- Devolución de recibos que se han enviado a las Entidades Bancarias para ser abanados cuando esta devolución no es por causa imputable al contribuyente.
- 
- Domiciliaciones que han causado baja como consecuencia de alguna modificación en los padrones.

Cuentas canceladas que no se han rectificado en la domiciliación del OAGER porque la entidad bancaria redirige los pagos a una nueva cuenta y termina produciendo incidencia y falta de pago.

## **NOTIFICACIONES**

Se han formalizado 26 reclamaciones relativas a las notificaciones de deudas tributarias, que suponen un **11,016%** de total del año 2011.

Los principales motivos de reclamación se repiten cada año, y se refieren:

- Falta de notificación de los recibos de cobro periódico.
- Falta de notificación de la providencia de apremio de los recibos de cobro periódico que incurren en vía ejecutiva
- Falta de notificación por datos incorrectos en el domicilio de notificaciones.
- 

En todo caso tenemos que señalar que la queja verbal por falta de notificación se formula muy frecuentemente por los contribuyentes, pero que no llega a producir escrito de reclamación porque la mayoría de las veces no se trata de un error de la administración, sino de desconocimiento por parte de los contribuyentes de los sistemas de notificaciones tanto de los recibos de cobro periódico como de las deudas en vía ejecutiva.

## **SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES**

Formular sugerencias es un derecho reconocido a los contribuyentes mediante ley, y constituyen un medio importante de participación de los ciudadanos, aportando ideas desde el punto de vista del usuario de los servicios y dando una nueva perspectiva a la hora de acometer mejoras en la gestión de los servicios tributarios de este Ayuntamiento, por ello constituyen una aportación importante por parte de los ciudadanos.

Sin embargo no es habitual que los contribuyentes se decidan a presentar sugerencias. Reflejamos en el siguiente cuadro las presentadas durante el año 2011

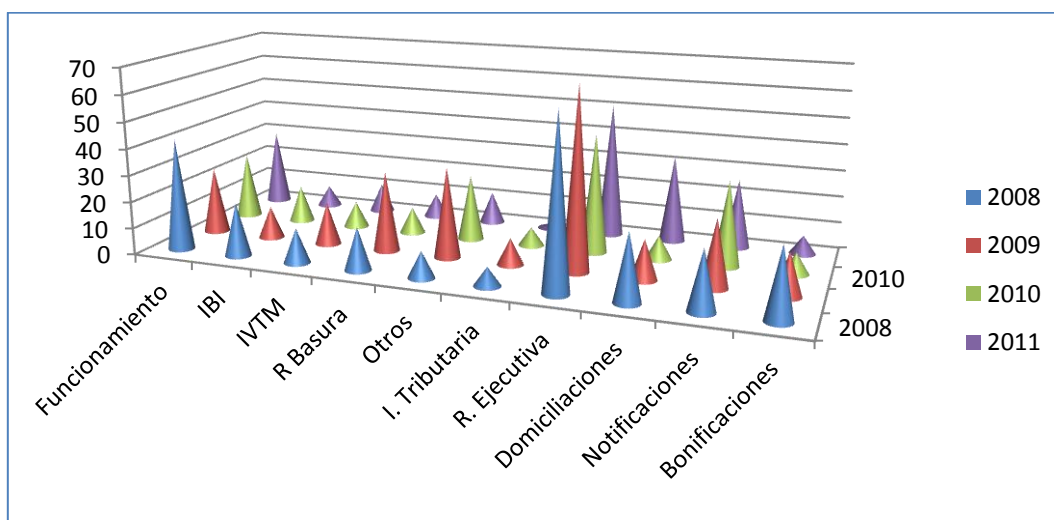
SUGERENCIA	NÚMERO
Modificación del sistema de embargo de cuentas.	1
Consulta de tributos por Internet	1
Pago de tributos a través de la web	1
Bonificaciones en transmisiones hereditarias	1
Bonificaciones en vehículos de autogás.	1
Modificaciones en domiciliación por web	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Hay que señalar que algunas de los temas sugeridos obedecen a un desconocimiento por parte del contribuyente de los servicios de que dispone este organismo, nos referimos a las consultas o pago de tributos a través de Internet. En estos casos se le ha facilitado información así como la Carta de Servicios de Administración Electrónica, dónde se recogen todas las operaciones que se pueden llevar a cabo por este canal y que son superiores a lo que se pretende en las sugerencias aportadas por el ciudadano.

## EVOLUCION DE LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA EL CONTRIBUYENTE

De la comparación de los datos de los cuatro últimos años, se observa una pauta similar en el número y temática de las reclamaciones o quejas presentadas.

Han disminuido las quejas de funcionamiento a medida que se han ido consolidado los cambios en la organización de la Unidad de Atención al Contribuyente, por una parte al unificar todos los puestos de trabajo en las oficinas de la calle Espoz y Mina, y por otra mediante la apertura en el mes de junio de un nuevo punto de atención al contribuyente en el Centro Municipal Integrado Julián Sánchez “ El Charro” en la plaza de la Concordia.



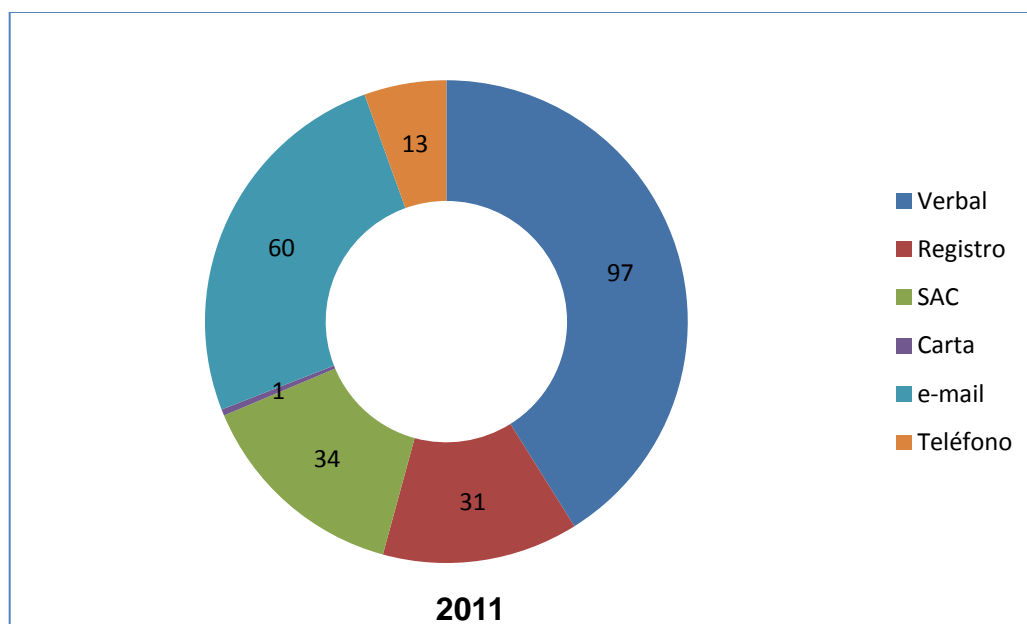
**Evolución de la actividad en la oficina de la Defensora del Contribuyente.**

Una vez más queremos hacer constar la eficacia que ha supuesto el sistema de trámites rápidos, pues cuestiones de asesoramiento o información en las que intervino en principio por la oficina de la Defensora del Contribuyente, son desempeñadas directamente en la unidad de Atención al Contribuyente al facilitarle toda la gestión al ciudadano.

## CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS.

La Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente recoge las vías para acceder a esta unidad y la página web facilita la forma de presentar las reclamaciones, quejas o sugerencias a través de e-mail o por el buzón del contribuyente o mediante formulario de reclamación.

No obstante, cuando el contribuyente acude a las oficinas del OAGER a resolver un asunto que da lugar a la presentación de una queja, en estos casos, muy numerosos, la plantea de forma verbal y es la propia oficina quien la formaliza para su trámite, y se recoge en los datos como reclamaciones verbales que son las más numerosas



Canales de presentación de las reclamaciones quejas o sugerencias

Se sigue manteniendo la misma tendencia a formular reclamaciones mediante e-mail, dirigidos directamente a la Defensora del Contribuyente mediante los enlaces habilitados en la web del OAGER o remitidos desde el Servicio de Atención al Ciudadano de Ayuntamiento para su tramitación dado su contenido tributario.



Igualmente se han mantenido un nivel similar a años anteriores de las quejas o reclamaciones presentadas por escrito a través del sistema de quejas y sugerencias implantado en el Ayuntamiento, y que se le ha dado el mismo tratamiento que los demás escritos presentados mediante registro de entrada o carta dirigida a la Defensora del Contribuyente.

## RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Hemos considerado resoluciones favorables de las reclamaciones o quejas presentadas aquellas que suponen una respuesta satisfactoria para los contribuyentes, no teniendo en cuenta las que únicamente se ha facilitado información de carácter general o que sólo hayan presentado sugerencias.

La respuesta positiva del año 2011 se sitúa en torno al 45% de asuntos tratados en esta unidad, aunque en ocasiones no se han reconocido todas las pretensiones de los contribuyentes planteadas en un mismo escrito. Pensamos que es un porcentaje aceptable y similar a los resultados de otros órganos con funciones similares a las que desempeña la Oficina de la Defensora del Contribuyente en el OAGER.

En todo caso queremos manifestar que uno de los fines de esta oficina es colaborar para que puedan disminuir los conflictos que se planten en las relaciones de los ciudadanos y la administración tributaria, buscando mayor agilidad y equilibrio entre las partes e intentando contribuir para establecer una comunicación más fluida entre la recaudación municipal y los obligados tributarios.

## OTRAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE-

La misión encomendada a la Oficina de la Defensora del Contribuyente relativa a velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes, no se limita a escuchar y resolver las quejas presentadas, también se encomiendan otras funciones, que en colaboración con las demás unidades de este organismo, faciliten la gestión para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes salmantinos.

Por ello durante el año 2011, la Defensora del Contribuyente ha colaborado junto la Gerencia, el responsable de Calidad y proveedores informáticos del OAGER, en las **campañas de información** dirigidas a los contribuyentes a lo largo de todo el año, encaminadas a facilitar el pago de tributos, la domiciliación o el estado de las bonificaciones de las que disfrutan.

Durante el año 2011 el Ayuntamiento ha debido abordar un problema especial sobrevenido de la necesidad de devolver la parte correspondiente de la subida del **IBI del año 2008**. La gestión de esta devolución le ha correspondido al OAGER, si bien la gran mayoría de las devoluciones se han ejecutado directamente a través de los recibos, sin embargo hay un pequeño porcentaje que ha requerido una tramitación especial, en la que ha intervenido la Defensora del Contribuyente, intentando hacer efectivo el derecho de los contribuyentes a no aportar a la administración aquellos documentos que se encuentran en poder de la misma, o bien solicitando a los interesados los que no se encuentran en esta administración procurando no generar molestias especiales a los ciudadanos requeridos e informando sobre el estado de tramitación de sus expedientes.

## PROPUESTAS DE MEJORA Y COMPROMISOS DE CALIDAD

Una vez que la Defensora del Contribuyente ha conocido las quejas o reclamaciones de los contribuyentes debe sugerir las medidas, los procedimientos o modificaciones en las Ordenanzas Fiscales que considere convenientes para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes. A través de las quejas se pueden detectar los problemas que más frecuentemente se han producido y así determinar los motivos de los conflictos entre este organismo y los contribuyentes y proponer soluciones para la disminución de los mismos.

Antes de exponer las propuestas de mejora que se han derivado del estudio de las reclamaciones y quejas, queremos mencionar aquellas innovaciones dentro de los procedimientos del OAGER, en las que, como ya se ha indicado con anterioridad, ha colaborado la Defensora del Contribuyente y que, a juicio de la misma, han redundado en beneficio de los contribuyentes.

En primer lugar mencionaremos las **campañas de información**, que se han dirigido a los contribuyentes de este Ayuntamiento para indicarles si los **recibos no están domiciliados** y desean domiciliarlos, no sólo facilitan la domiciliación de tributos, que consideramos útil y cómoda para abonar los recibos periódicos, sino que suponen un aviso del inicio del periodo de cobranza de los recibos antes de que también por correo reciban el documento de pago.

Igualmente ha resultado efectiva la campaña de información sobre la posibilidad de abonar los recibos mensualmente, **pago a la carta**, una vez finalizada constatamos que en la coyuntura económica actual resulta muy beneficiosa para los obligados tributarios de este Ayuntamiento el abonar los recibos mensualmente para evitar abonar cantidades más importantes en un único periodo de cobranza, pues esta forma de pago no genera interés alguno para el que se ha acogido a la misma.

La notificación de la providencia de apremio de los recibos de cobro periódico y notificación colectiva a través del Boletín Oficial de la Provincia ha generado un número importante de quejas por parte de los contribuyentes, por ello esta Defensora a través de las recomendaciones presentadas en el año 2010, había solicitado una actuación que ayudara a los contribuyentes a conocer el estado de sus deudas antes de proceder al embargo de sus bienes para el cobro de las mismas. En el año 2011, los responsables de este organismo, conscientes del problema han implantado una nueva información como **aviso de deudas impagadas**, que se pone facilita a los contribuyentes una vez finalizado el plazo de pago de los recibos en periodo voluntario y se les informa de los plazos para pagar con cada uno de los recargos del periodo ejecutivo. Indudablemente ha dado sus frutos pues se abonan muchas deudas únicamente con el 5% de recargo ejecutivo a través de esta información facilitada mediante correo ordinario.

Evidentemente, sugerimos continuar con esta práctica iniciada durante el año 2011, ya que se ha demostrado que es positiva y útil a los ciudadanos y la recaudación de las deudas una vez finalizado el periodo voluntario y antes de notificarse la providencia de apremio, incluso evita el llegar al embargo de la deuda. Igualmente recomendamos continuar con las campañas de información, pues nos parece una forma idónea para que los contribuyentes estén enterados de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento y puedan cumplir con ellas de la forma más conveniente.

Sin embargo también hemos observado ciertas debilidades fácilmente subsanables pues disponemos de medios para ello. Nos estamos refiriendo en primer lugar a la **Cita Previa** para ser atendido en el OAGER. Está perfectamente implantada en nuestro sistema informático, sin embargo el número de citas concertadas ha sido de 54 personas a lo largo del año 2011, de las cuales no todas han acudido a la cita, por lo que sería necesario realizar un esfuerzo para publicitar este tipo de atención aprovechando cualquier campaña informativa, incluso en el envío de recibos y también en la misma unidad de atención al contribuyente de forma presencial o por teléfono cuando sea necesario realizar otras gestiones posteriormente.

Asimismo queremos mencionar la escasa incidencia que ha tenido la implantación de la **pasarela de pagos**, no sólo porque no se puede realizar con todas las entidades bancarias, sino también porque genera dificultades en su aplicación, pensamos que es un servicio que facilita el pago de las deudas a los contribuyentes y que es necesario publicitarlo, ofrecerlo y vencer las dificultades que impiden la utilización de este sistema de pago

Otras propuestas de mejora a la vista del contenido de las reclamaciones, quejas o sugerencia se refieren:

#### **1.- Atención al contribuyente.**

Como ya se apuntó en años anteriores seguimos recibiendo quejas por la información poco homogénea que desde los distintos puestos de atención se ofrece a los contribuyentes, por lo que se volvemos a incidir en la necesidad de que la **información sea homogénea y coordinada** entre las distintas unidades del OAGER, no sólo a través de los cursos de formación, sino también mediante el reforzamiento de la **comunicación interna**.

No obstante debemos apuntar que la unificación de un solo punto de la unidad de atención al contribuyente ha supuesto ventaja para los contribuyentes que no tienen problemas de dónde deben dirigirse, y a pesar de que se han producido tiempos de espera altos en momentos puntuales, sin embargo no han generado un número importante de quejas, en ninguna de las dos oficinas de atención presencial al contribuyente.

Seguimos aconsejando la práctica de emprender campaña de comunicación o actuaciones de forma escalonada, para evitar las aglomeraciones de público en las

oficinas y la saturación de la línea telefónica que están consiguiendo importantes resultados.

Debemos insistir en dar publicidad a nuestra página web y los trámites que se pueden hacer a través de la **Sede Electrónica**, no se han producido quejas sobre este canal de atención, pero si se han solicitado informaciones y se han presentado algunas sugerencias sobre aplicaciones que ya están implantadas en algún caso, pero que no eran conocidas por el contribuyente que las sugiere. También podemos constatar el éxito obtenido con la atención a través del Buzón del Contribuyente, por lo que sería conveniente que los ciudadanos conozcan la Carta de Servicios de la Administración Electrónica, recomendada desde dentro, haciendo ver los beneficios que reporta este canal de comunicación con el OAGER.

## **2.- Domiciliaciones.**

Las campañas de domiciliaciones han tenido un efecto positivo y han incrementado los recibos domiciliados de todos los tributos, únicamente queremos incidir como recomendación en los problemas que durante este año ha planteado la baja o transferencia de vehículos durante el periodo de cobranza, que ha dado lugar a anulación de domiciliaciones y en consecuencia el paso a vía ejecutiva del cobro de las deudas, con la consiguiente reclamación o queja por parte del contribuyente.

## **3.- Devoluciones de ingresos.**

Los trámites rápidos han dado agilidad y rapidez a la tramitación en el OAGER de las devoluciones de ingresos debidos o indebidos, sin embargo ocurre con cierta frecuencia que el tiempo para realizar el ingreso se retrasa en meses, por lo que desde aquí queremos manifestar las quejas en este sentido se han presentado, conscientes de que no siempre este problema se puede resolver desde este organismo.

## **4.- Protección de datos.**

Queremos también reflejar los problemas con que a veces se encuentran los contribuyentes para poder realizar pagos debido a la falta de identificación con un DNI. De ninguna manera queremos proponer la vulneración de la ley, pero si es necesario buscar mecanismos que no impidan cumplir con una de las funciones importantes de este organismo como es la recaudación de los tributos.

En este mismo sentido crea problemas la justificación de pago del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, cuando no se realiza la transferencia en Salamanca, por lo que se recomienda poder informar del estado de pago de vehículo únicamente reflejando la matrícula del mismo y no los datos del propietario.

## **5.- Pago a la carta**

Como ya apuntamos, el pago a la carta supone una gran ventaja para aquellos contribuyentes que por conveniencia personal o por situación económica en estos momentos optan por abonar los recibos mensualmente. La anulación en el año 2011 de este sistema de pago cuando ha habido deudas abonadas en vía ejecutiva a la largo del año, ha dado lugar a quejas pues en algunos casos el paso a la vía ejecutiva se ha producido por errores no imputable al interesado, por lo que sería conveniente estudiar la forma de cumplir lo que establece la ordenanza fiscal al respecto, pero sin causar perjuicio a los contribuyentes.

## **6.- Publicaciones en el B.O.P.**

Son frecuentes las quejas como consecuencia de la publicación en el B.O.P. de deudas que figuraban como pendientes pero que en realidad ya se habían abonado. La solicitud es de una nueva publicación en el B.O.P. indicando que y tal deuda no existía pues no desean figurar en lo que entienden como lista de morosos. Para no dar lugar a estas situaciones se recomienda una revisión más exhaustiva de los listados que se envían para ser publicados, o bien nos atreveríamos a proponer una corrección de errores en el B.O.P. una o dos veces al año.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD**

Con la formulación de las propuestas de mejora a través de la memoria anual, cumplimos uno de los compromisos de calidad contenidos en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, no obstante para mejorar en la gestión de nuestra propia oficina, hemos de procurar que estas propuestas se presenten de forma continuada a lo largo de todo el año, para que las propuestas aceptadas por los responsables de este organismo repercutan pronto en beneficio de la atención a los contribuyentes

También se ha producido un alto grado de cumplimiento de los tiempos de respuesta potenciado desde la gerencia para cumplir no solo los compromisos de la Defensora del Contribuyente, sino también los adquiridos por este organismo para satisfacer nuestros objetivos de calidad. Se plantea en esta oficina como objetivo para el próximo ejercicio intentar llegar al cien por cien en el cumplimiento de estos objetivos de tiempo de respuesta.

Para potenciar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, a la vista del contenido de los escritos, se han realizado gestiones mediante llamada telefónica para facilitar una explicación directa del asunto reclamado y las posibles acciones a realizar. Por este mismo motivo muchas de las cuestiones planteadas mediante e-mail se han contestado por la misma vía siendo resueltos en el plazo de inicio de las gestiones.

Las respuestas escritas se han enviado a los contribuyentes mediante carta certificada a través del procedimiento general de notificaciones de este organismo. Aquellos escritos procedentes de quejas recogidas por el SAC del Ayuntamiento, se han tramitado con el mismo procedimiento, dando cuenta de la gestión al Servicio de Atención al Contribuyente y remitiendo una copia de la respuesta.

Tanto en el contenido de los escritos como las reclamaciones o quejas formalizadas verbalmente ante la Defensora del Contribuyente, se ha procurado utilizar un lenguaje claro y comprensible, que no cree problemas de interpretación a los contribuyentes y que resuelva sus problemas en la medida de lo posible.

En definitiva las medidas sugeridas, así como las acciones que esta oficina ha realizado han pretendido contribuir a la mejora de las relaciones entre esta administración tributaria y los ciudadanos que se relacionan con ella, basando sus actuaciones en los compromisos que se han adquirido a través de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente.