

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA
DEFENSORA DEL
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2014

CONCHA PABLOS LASO

PRESENTACIÓN

La Carta de Servicio de la Defensora del Contribuyente, recoge expresamente la obligación de elaborar una memoria anual de las actuaciones llevadas a cabo por esta oficina.

La memoria nos permite cada año reflejar la gestión realizada y los logros obtenidos, así como analizar si nuestra actuación contribuye a promover el desarrollo y cumplimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes, uno de los objetivos fundamentales encomendados a esta oficina.

El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación se plantea como objetivos alcanzar los máximos niveles de eficacia, transparencia y prestación de servicios de excelencia, a la consecución de estos objetivos encamina también su labor la oficina de la Defensora del Contribuyente, procurando prestar los servicios encomendados con rigor y cercanía a los ciudadanos y colaborar con los procesos de mejora que se llevan a cabo dentro de este Organismo.

Los procesos de mejora emprendidos por el Organismo Autónomo de Gestión y Recaudación han propiciado la disminución del número de quejas de los contribuyentes, lo que ha facilitado a la Defensora del Contribuyente llevar a cabo funciones de mediación con otros Servicios Municipales, cuya actividad tiene repercusión económica, y también con los contribuyentes con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

INFORMACION GENERAL SOBRE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Orgánicamente la Oficina de la Defensora del Contribuyente se sitúa en la Gerencia del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento, su actuación se desarrolla en coordinación con este órgano y también con el Delegado de Calidad, en cuanto que esta oficina debe colaborar en los procesos de mejora continuada que se llevan a cabo. Asimismo se coordina con el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento en la gestión de quejas o sugerencias que se reciben desde ese Servicio, dentro del protocolo general de resolución de quejas y sugerencias del Ayuntamiento.

Desempeña sus funciones de forma presencial en las oficinas del OAGER de la calle Espoz y Mina nº 16. Se dispensa atención presencial a los contribuyentes mediante la solicitud de cita previa, también se presta atención telefónica, o telemática a través del correo de la Defensora del Contribuyente o del Buzón del Contribuyente, de las reclamaciones o quejas presentadas por este medio, o bien de las reclamaciones o quejas manifestadas por escrito y recogidas en cualquiera de los servicios municipales.

Las competencias asignadas a la Oficina de la Defensora del Contribuyente se recogen en la Carta de Servicios, que expresa en términos generales las funciones a desempeñar, teniendo como objetivo potenciar el cumplimiento de los derechos y garantías de los contribuyentes recogidos en el art. 34 de la Ley General Tributaria.

SERVICIOS PRESTADOS



- **Recibir y tramitar quejas y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de este servicio.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponde dentro del OAGER o de otros servicios si fuera necesario.
- Cuando se trate de sugerencias se agradecerá mediante escrito la presentación de las mismas.
- **Informar y asesorar a contribuyentes** sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio del derecho de petición.
- **Formular** a los servicios tributarios recomendaciones para la defensa de los derechos y garantías de los y las contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía.

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS/LAS CONTRIBUYENTES

- A recibir información y asistencia por la Administración Tributaria Municipal sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- A conocer el **estado de tramitación** de los procedimientos en los que sea parte interesada.
- A conocer la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan actuaciones y procedimientos tributarios.
- A recibir un trato correcto, manteniendo siempre el debido **respeto y consideración**.
- A **no aportar aquellos documentos ya presentados** y que se encuentren en poder de esta administración.
- **A la confidencialidad y reserva** respecto a las informaciones obtenidas para fines tributarios.
- A recibir información del **inicio de las actuaciones** de comprobación e inspección y sobre la naturaleza y alcance de las mismas.
- Al **reconocimiento de las exenciones, bonificaciones** y reducciones fiscales que le resulten aplicables en cada tributo al contribuyente.
- A **formular quejas y sugerencias** en relación con el funcionamiento de los servicios tributarios.

Estos derechos serán respetados por el **OAGER** y podrán ser invocados para su defensa ante la **Defensora de Contribuyente** o ante los órganos jurisprudenciales competentes.

Fuente: Datos de la carta de servicios de la Defensora del Contribuyente

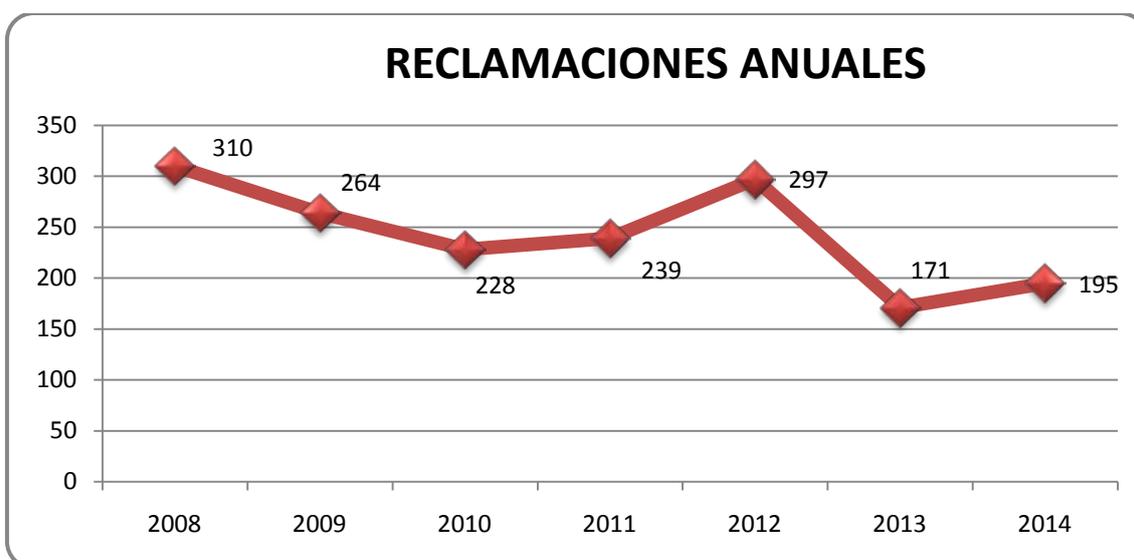
Se establecen en la creación de la oficina de la Defensora del Contribuyente con carácter general funciones que se encaminan a *“mejorar la equidad y la eficiencia del sistema tributario local, amparando los derechos de los contribuyentes y para crear cauces y procedimientos de participación de los ciudadanos en las políticas tributarias municipales”*

Para poder cumplir con esta tarea encomendada es preciso conocer desde dentro los procesos de modernización y mejora que se han acometido en el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación y con los que se persigue lograr la mayor agilidad, eficacia y transparencia en la gestión de los tributos locales, por lo que también mencionaremos los proyectos que en esta materia se han llevado a cabo en el año 2014.

ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES DURANTE EL AÑO 2014.

Por ser una de las funciones importantes a desempeñar por la Defensora del Contribuyente, exponemos en primer lugar las reclamaciones, quejas o sugerencias que han presentado los ciudadanos por los distintos medios de que disponen para dirigirse a la Defensora del Contribuyente y expondremos también aquellas cuestiones que más problemas han planteado

El número total de reclamaciones quejas y sugerencias que se han presentado durante el año 2014 asciende a **195**, haciéndose patente la tendencia de los dos últimos años a disminuir el número de actuaciones de la Defensora del Contribuyente en esta materia.



La presentación de las reclamaciones, quejas o sugerencias sigue un ritmo constante, aumentando ligeramente al final del periodo de pago en voluntaria de los recibos de la Tasa por Recogida de Basura, IBI o Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y también una ligera subida de reclamaciones como consecuencia de la entrada en vigor de la normativa SEPA, que ha ocasionado la devolución de recibos domiciliados por problemas en las cuentas bancarias de domiciliación.

El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año 2014, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

TIPO DE RECLAMACIÓN /QUEJA	NÚMERO
Atención al público	34
Información telefónica (línea 900)	16
Contestación escritos	3
Embargo de cuentas , salarios o vehículos	20
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	6
Devolución de ingresos indebidos	7
Impuesto sobre vehículos	17
Impuesto sobre bienes inmuebles	19
IIVTNU (Plusvalía)	5
Tasa recogida de basuras	3
Entrada de vehículos	3
Otros padrones	3
Inspección de Tributos	0
Domiciliaciones bancarias	20
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	8
Notificaciones	6
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	1
Pago a la carta	4
Otros	20
TOTAL	195

Las 195 intervenciones contabilizadas se distribuyen de la siguiente forma en cuanto a su contenido ya sea reclamación, queja, sugerencia, o bien información, asesoramiento o mediación en algún asunto cuyo contenido sea de carácter tributario

El siguiente gráfico muestra el número total de asuntos tratados en cada uno de los conceptos, han crecido las actuaciones consideradas como información porque en ellas se contabilizan también las acciones de mediación con otros servicios o con el

propio organismo para resolver algunos problemas que los contribuyentes han planteado.



ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

1 -FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

A la hora de analizar las quejas relativas al funcionamiento de los servicios del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, consideramos que se ha producido un aumento cuantitativo de las quejas referidas a la Unidad de Atención al Contribuyente, motivado claramente por la implantación de la cita previa obligatoria y el nuevo sistema de información telefónica.

De las 34 quejas que hemos contabilizado en el concepto de atención al público 21 son sobre la cita previa, y el contenido de las mismas se refiere a la oposición a tener que pedir cita previa, o al desconocimiento de la implantación de la misma, o a alguna dificultad para solicitarla.

Igualmente ocurre con las 16 quejas contabilizadas referidas a la atención telefónica. Con la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de información telefónica, unido además al hecho de que la mayoría de las citas previas se dan por teléfono al anular la petición de cita presencial, se ha producido una acumulación de llamadas en horario de mañana que ha dado lugar a las quejas, pero hay que reflejar que ninguna de las quejas se refiere a la información facilitada o al trato dispensado por los operadores que prestan el servicio.

A juicio de esta Defensora, estas quejas no suponen en ningún caso un mal funcionamiento del servicio, sino que reflejan más bien la resistencia a cambiar los hábitos de los propios contribuyentes, prueba de ello es que a medida que la cita previa es conocida por más contribuyentes y que también se conoce el horario del teléfono de información así como la posibilidad de dejar mensaje para que se devuelva la llamada, el número de quejas por ambos conceptos ha disminuido considerablemente

Por lo que se refiere a otras quejas manifestadas por los contribuyentes en relación con la Atención al Contribuyente tanto presencial como telefónica o telemática son las que siguen:

- No facilitar recibos de un inmueble porque el titular está fallecido.
- No intervenir en la eliminación de Google de publicaciones en el B.O.P. referidas a deudas ya saldadas con el Ayuntamiento.
- Problemas que se han dado en la web del OAGER para poder domiciliar tributos con firma digital.
- Disconformidad por el trato dispensado en su atención por un funcionario.
- Por recibir una liquidación con datos incorrectos

Sin embargo, hemos podido comprobar la desaparición de las quejas por las largas esperas para ser atendido, la existencia de puestos sin atención o los problemas con el sistema de turno del Q-matic.

Destacamos también otro aspecto relacionado con la atención a los contribuyentes, se refiere a la disminución durante los dos últimos años de los contribuyentes que se dirigen a esta oficina reclamando contestación de escritos, la incorporación al seguimiento de expedientes de la información a los interesados de la persona que tramita su reclamación o recurso o petición, ha disminuido las actuaciones de la Defensora del Contribuyente en esta materia, lo que pone de manifiesto lo positivo de la medida adoptada en su momento.

Igualmente queremos reflejar que otros servicios prestados en este Organismo no han dado lugar a ninguna reclamación o queja, nos referimos al **Punto de Información Catastral**, que según los datos facilitados por el Oager, ha generado 1563 consultas y 1889 certificados, pero no ha sido objeto de reclamación en ningún momento. Tampoco ha requerido la intervención de la Defensora del Contribuyente por desatenciones la **Obtención de Certificados Digitales** que se gestiona en la Gerencia y que ha expedido un total de 219 certificados.

En definitiva, creemos que los resultados que arrojan los datos sobre atención al contribuyente son satisfactorios. Según el Cuadro de Atención al Contribuyente Resumen Ejecutivo que se recoge en la Memoria del Organismo de Gestión Económica y Recaudación del año 2014 y que muestra el número total de personas atendidas podemos observar que los porcentajes de quejas son mínimos.

ATENCIÓN CONTRIBUYENTE RESUMEN EJECUTIVO

Período	Atención Presencial								Atención Telefónica				Atención Telemática		Total				
	O.A.G.E.R. - Ayuntamiento				Julian Sanchez "El Charro"				Banco CEISS				Organización y Métodos			Banco CEISS			
	Contrib.	%	T.M.E.	T.M.A.	Contrib.	%	T.M.E.	T.M.A.	Contrib.	%	Contrib.	%	Contrib.	%		T.M.E.	T.M.A.		
Enero	2.552	70,19	00:07:24	00:06:02	665	18,29	00:02:00	00:13:55	419	11,52	2.636	69,09	1.260	33,94	00:00:04	00:02:25	367	6,97	5.293
Febrero	3.234	70,78	00:08:10	00:05:12	983	21,51	00:05:20	00:11:00	382	7,70	4.569	67,67	1.601	33,71	00:00:04	00:02:24	582	8,62	6.752
Marzo	3.760	73,77	00:10:33	00:05:39	727	14,26	00:04:03	00:10:57	610	11,97	5.067	69,22	1.708	33,19	00:00:04	00:02:11	599	7,59	7.364
Abril	3.327	68,94	00:08:26	00:05:29	447	9,26	00:02:01	00:09:52	1.052	21,80	4.826	70,74	1.305	19,13	00:00:04	00:02:04	691	10,13	6.822
Mayo	3.104	53,83	00:04:02	00:06:14	412	7,15	00:03:05	00:08:46	2.250	39,02	5.796	72,43	1.604	20,15	00:00:11	00:03:58	591	7,42	7.981
Junio	2.329	31,48	00:03:32	00:06:19	649	8,77	00:10:36	00:09:48	4.420	59,75	7.398	75,77	1.835	18,79	00:00:15	00:04:20	531	5,44	9.764
Julio	2.173	50,77	00:02:55	00:05:52	471	11,00	00:13:59	00:08:07	1.636	38,22	4.290	61,42	2.147	30,81	00:00:16	00:03:34	541	7,76	6.968
Agosto	1.625	36,21	00:04:00	00:07:18	426	9,61	00:08:29	00:10:21	2.401	54,17	4.432	66,10	1.903	28,38	00:00:14	00:03:31	370	5,52	6.705
Septiembre	2.052	26,69	00:03:11	00:07:39	495	6,41	00:06:32	00:08:55	5.170	66,91	7.727	70,70	2.684	24,56	00:00:13	00:03:30	519	4,75	10.930
Octubre	2.051	31,99	00:04:33	00:08:16	564	8,80	00:05:08	00:08:47	3.796	59,21	6.411	68,01	2.488	26,40	00:00:08	00:02:57	527	5,59	9.426
Noviembre	1.898	32,42	00:05:28	00:09:39	487	8,32	00:05:57	00:08:43	3.469	59,26	5.654	65,28	2.676	29,94	00:00:10	00:02:55	437	4,97	8.967
Diciembre	1.851	27,30	00:05:21	00:09:13	622	9,17	00:06:54	00:07:34	4.308	63,53	6.781	62,73	3.582	33,14	00:00:14	00:02:55	446	4,13	10.809
Totales	29.946	44,84	00:06:26	00:09:27	6.948	10,40	00:07:17	00:11:38	29.983	44,75	66.777	68,33	24.793	25,37	00:00:11	00:03:06	6.161	6,30	97.731

Fuente: Memoria del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación 2014,pag.35.

COMPARACIÓN CONTRIBUYENTES ATENDIDOS Y QUEJAS PRESENTADAS SOBRE ATENCION AL CONTRIBUYENTE.

Tipo de atención	Nº de personas atendidas	Nº de quejas presentadas	%
Oficinas del OAGER	36.894	34	0,092
Teléfono	27.793	16	0,058
TOTAL	64.687	50	0,077

Hemos utilizado únicamente los datos referidos a atención presencial y telefónica por no haber recibido quejas sobre la atención telemática ni la que se dispensa en el Banco Ceiss.

2.- GESTION DE TRIBUTOS

IBI

- Problemas con la división del importe de los recibos entre los propietarios de un inmueble.
- Reclamación de importe de recibos por cambio de uso del suelo.
- Queja por no haber causado efecto el cambio de titular por transmisión de un inmueble.
- Queja por la eliminación de la exención para inmuebles catalogados.
- Petición de tramitación de devoluciones del 50% relativas al IBI del año 2008.

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

- Discrepancia con liquidaciones de periodos anteriores como consecuencia de regularizaciones de padrones.
- Disconformidad con el importe de las tarifas aprobadas en la Ordenanza Fiscal para el Impuesto.
- Desacuerdo en pagar el impuesto de vehículos transferidos en enero de 2014.
- Quejas por la modificación de las condiciones para la bonificación de vehículos históricos.

Tasa por Recogida de Basura

Las quejas o reclamaciones en la aplicación de esta tasa han disminuido considerablemente en el ejercicio 2014, hasta pasar de las 11 intervenciones del año anterior a 3 que se han atendido el presente año y que se refieren a:

- Deficiente gestión en modificación censal.
- Recibos girados a titulares que no le corresponden, habiendo de antemano solicitado el cambio de titular.

También ha sido de escasa relevancia las reclamaciones que se han presentado sobre otros padrones como:

- **Entrada de vehículos:** reclamación por regularización de situación tributaria que genera liquidación de rasantes, o de un periodo de 4 años.
- **Ocupación de la vía pública:** reclamaciones relacionadas con liquidaciones giradas en concepto de Terrazas como consecuencia de cambios de titularidad.
- **Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos.-** Las intervenciones en materias de plusvalía se han limitado a ofrecer información sobre la forma de proceder para autoliquidar el impuesto.

3.- RECAUDACION

Los asuntos relacionados con la recaudación suman un total de 38, lo que supone una considerable disminución de las actuaciones en materia recaudatoria respecto a años anteriores. Los asuntos tratados este año se refieren a:

Recaudación de deudas en vía ejecutiva.

- Quejas o reclamaciones por vehículos embargados y retenidos por la Policía Local por deudas que resultaron improcedentes
- Problemas de transferencia de vehículos por embargos anotados en la Dirección General de Tráfico referidos a deudas ya abonadas.
- Falta de notificación a la empresa de la cancelación de embargo de salario.
- Coincidencia de dos procedimientos de embargo al tiempo.
- Mediación en anulación de embargos de cuenta o salario por ingresos inferiores al salario mínimos interprofesional.
- Reclamación de deudas en ejecutiva que ya han sido abonadas.
- Reclamación de devolución recargo de apremio por error en domiciliación bancaria.

La disminución de las reclamaciones/quejas presentadas a la Defensora del Contribuyente en materia de recaudación ejecutiva, pensamos que obedece a la atención personalizada que durante el año 2014 se ha dispensado a los contribuyentes deudores por parte de los Agentes de Recaudación. Los contribuyentes han sido escuchados y se han buscado soluciones para saldar sus deudas, lo que ha evitado en muchos casos las quejas ante la Defensora del Contribuyente.

Recaudación voluntaria

La Recaudación en periodo voluntario no ha dado lugar a actuaciones de la Defensora del Contribuyente.

Es necesario reseñar que no se ha producido ninguna queja por la falta de notificación de recibos en periodo voluntario, pensamos que puede influir en esta disminución la mayor publicidad de los periodos de cobranza de los recibos, la puesta en marcha de las notificaciones telemáticas y las advertencias mediante e-mail de los del inicio y fin de los periodos de pago en voluntaria

Fraccionamientos

Solamente se ha producido una intervención en materia de fraccionamiento de deudas, debido a problemas de pago del fraccionamiento. Tal como ya se ha mencionado, la escasa intervención de la Defensora en esta materia está relacionada con la atención al contribuyente en la Sección de Recaudación.

Devolución de ingresos

Las intervenciones de la Defensora del Contribuyente en materia de devolución de ingresos se deben a la resolución de reclamaciones sobre problemas de domiciliación, error en abono de recibos o cobro duplicado de deudas en embargo, en estos casos se ha facilitado un informe a la Sección de Recaudación explicando los motivos por los que se considera necesaria la devolución a juicio de esta Defensora.

Reflejamos también las quejas de dos contribuyentes por la lentitud en la devolución de la deuda abonada indebidamente, por considerar que la devolución se debe producir de forma inmediata, no obstante se informa a los reclamantes que la gestión mediante trámites rápidos de la devolución se lleva a cabo en este Organismo en un periodo de 48 horas, pero es en los trámites a realizar en otros servicios donde se produce la demora y por consiguiente la Defensora del Contribuyente puede informar pero no tiene competencia para mediar en esta materia.

4.- NOTIFICACIONES

Ha disminuido el número de quejas derivadas de la gestión de las notificaciones. Las quejas que se han presentado en este tema se refieren a:

- Problemas generados por un cambio de domicilio incorrecto, y en consecuencia no recibe las notificaciones
- Problemas generados por falta de notificación de sanciones que ha dado lugar a expedientes de recaudación ejecutiva.
- Reclamaciones por la inclusión de empresas en la notificación a través del del Buzón Telemático

5.-DOMICILIACIONES BANCARIAS

Durante al año 2014 se han producido 20 reclamaciones/quejas debidas a la domiciliación de tributos, el aumento de las quejas en esta materia, como ya se ha mencionado con anterioridad, obedece sobre todo a la entrada en vigor de la normativa bancaria europea SEPA.

Con la modificación de las cuentas bancarias y la necesidad de introducir el IBAN en las domiciliaciones, se ha puesto de manifiesto la existencia de cuentas de domiciliación que no están activas, esto ha generado devolución de recibos y la consiguiente queja por parte de los contribuyentes que no eran conocedores de tal situación.

Además de los contribuyentes atendidos por este motivo, a los que se le ha estimado su reclamación, se han producido otras reclamaciones relativas a:

- La escasa información que contienen los justificantes que envían las entidades bancarias, que obliga a solicitar duplicados al Oager para conocer los detalles del recibo domiciliado.
- Disconformidad con la carta que se envía periódicamente invitando a domiciliar porque ya la ha recibido con anterioridad y no quieren domiciliar sus recibos.
- Desacuerdo en poder realizar gestiones de domiciliación por teléfono.
- Domiciliación incorrecta de recibos por cambio de titular.

6.- BONIFICACIONES Y SUBVENCIONES

Durante el año 2014, han disminuido las intervenciones de la Defensora del Contribuyente en problemas relacionados con las reducciones o exenciones tributarias y las actuaciones llevadas a cabo se refieren a:

- Queja por tener que presentar el certificado de cuenta para solicitar la Ayuda por nacimiento.
- Desacuerdo en los datos facilitados por la Agencia Tributaria sobre ingresos anuales, motivo por el que le han desestimado la Ayuda por nacimiento.
- Denegación de bonificaciones de IBI por Familia Numerosa, Recogida de Basura y Bono- Bus Especial.

7.- OTRAS RECLAMACIONES O QUEJAS

Presentamos también otras reclamaciones/quejas presentadas referidas a demás diversos como:

Ordenanzas Fiscales

- Reclamación/queja sobre las tarifas de los puestos exteriores del Mercado Central de Abastos.
- Solicitud de mediación sobre la interpretación de las ordenanzas nº 5 y 19 en los epígrafes referidos a los presupuestos para las obras a realizar en la renovación de un ascensor en un inmueble comunitario
- Reclamación sobre las tarifas de las Piscinas Municipales por desacuerdo con el importe pagado.
- Reclamación importe de tarifas de la Escuela de Música.
- Reclamación falta de bonificación en la ordenanza nº 3 sobre el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos para transmisiones hereditarias.

Sanciones Policía Local y ORA

Se han recogido 6 quejas por reclamación de deudas procedentes de sanciones de la ORA o la Policía Local, por considerar que no han concluido el expediente en periodo voluntario al no haber recibido notificación en el domicilio o no haber recibido respuesta de las alegaciones presentadas, para lo que ha sido necesario solicitar la colaboración de la Oficina Técnica de Denuncias.

Servicio de extinción de Incendios

Solo señalamos la presentación de una queja por una liquidación girada por a un titular erróneo.

8.- INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Mencionamos la Inspección Tributaria para constatar que no se han producido quejas como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en materia de Inspección. Apuntamos este dato como muy positivo si tenemos en cuenta que los procedimientos inspectores suponen la imposición de sanciones y liquidación de recargos e intereses, y que se han tramitado en el año 2014, según datos de la propia

Inspección, un total de 907 expedientes. Pensamos que la atención personalizada que se presta por Técnicos y Agentes de Inspección, es fundamental para que los contribuyentes resulten satisfechos con el trato y las explicaciones facilitadas por personas especializadas en la materia.

SUGERENCIAS DE LOS COTRIBUYENTES

Durante el año 2014 se han recogido las siguientes sugerencias:

SUGERENCIA	NÚMERO
Enviar copia recibos pagados por domiciliación	1
Recordar periodo de pago por fallo de domiciliación	1
Poder elegir en la web oficina de atención con cita previa	1
No condicionar la oficina de atención por domicilio.	1
Poder solicitar cita previa presencial	2
Modificar información IBI domiciliado. datos duplicados	1
TOTAL	7

Las sugerencias que presentan los contribuyentes siempre son escasas, de las presentadas, algunas han sido atendidas de inmediato por la Gerencia del Oager. Son las referidas a poder elegir la oficina para ser atendido por cita previa cuando se solicita a través de la página web, o no condicionar la oficina de atención en función del domicilio del contribuyente cuando se solicita una cita previa.

Se deja constancia de las demás presentadas por si es conveniente tenerlas en cuenta en los procesos de mejora que se plantean de forma continua en este organismo.

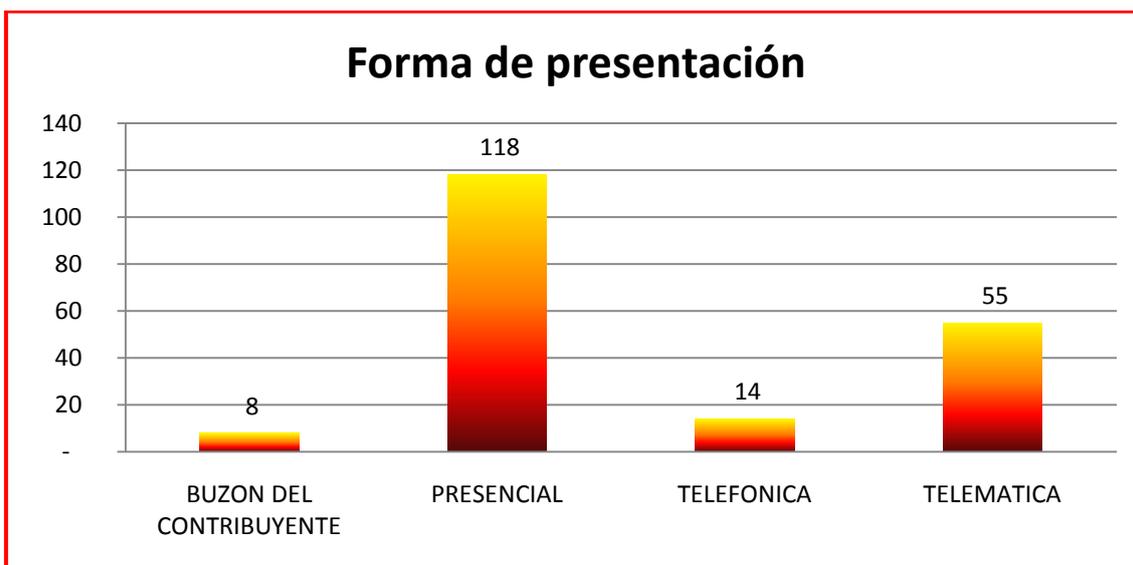
PORCENTAJE DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AGRUPADAS POR TEMAS.

Hemos agrupado en siete puntos todos los temas objeto de reclamación/queja o sugerencia durante el año 2014, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **195**.

Concepto	Nº quejas/reclam./sugeren.	%
Atención al Contribuyente	53	27,18
Gestión de Tributos	50	25,64
Recaudación	38	19,49
Notificaciones	6	3,07
Domiciliaciones	20	10,26
Bonificaciones	8	4,10
Otros	20	10,26
TOTAL	195	100

CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

El siguiente gráfico muestra la forma en que los ciudadanos han requerido los servicios de la Defensora del Contribuyente.



Se mantiene la tendencia a formular quejas presenciales, siendo la Defensora del Contribuyente la que las formaliza cuando el motivo de queja o reclamación es fundado, bien se trate de temas relacionados con el funcionamiento de los servicios, la gestión de padrones, la recaudación etc.

Se han contabilizado como reclamaciones presenciales las **presentadas mediante escrito** a través del modelo de quejas y sugerencias que se gestiona por el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, en total han sido **53** expedientes tramitados.

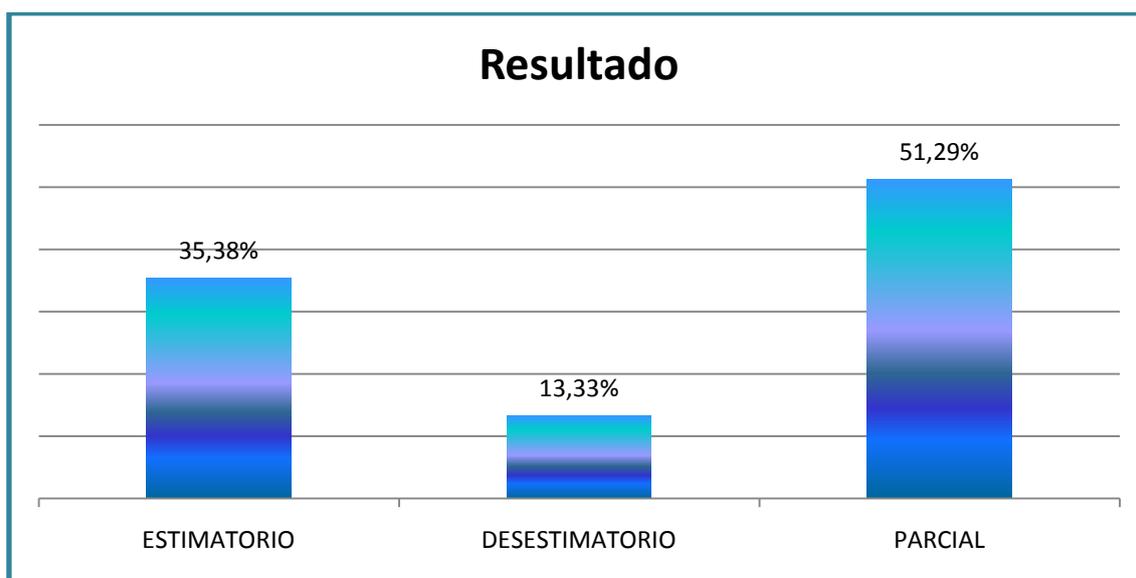
No ha aumentado la atención telefónica, limitándose en la mayoría de los casos a personas que no residen en la ciudad y desean manifestar su descontento por algún problema ocurrido en la atención recibida o en gestiones que han realizado y no han resultado satisfactorias.

Ha crecido ligeramente la atención telemática, donde se han resuelto varios de los expedientes que demandan información, normalmente procedentes del Servicio de

Atención al Ciudadano o del correo de la Defensora del Contribuyente que se ofrece en la página web del Oager, no obstante por considerar que es un medio eficaz para resolver cuestiones que atañen a esta oficina, se recomienda a los contribuyentes su utilización para resolver de forma más rápida sus problemas, igualmente se recomienda la utilización del Buzón del Contribuyente que está resultando un instrumento muy eficaz para la relación con los ciudadanos.

RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS

El siguiente gráfico muestra el sentido en que se han resuelto los asuntos tratados por la Defensora del Contribuyente:



De los datos analizados, han resultado estimatorios el **35,38%** de los expedientes, frente a los **13,33%** de los asuntos que resultaron desfavorables a las pretensiones de los contribuyentes.

El **51,29%** se ha calificado como resultado "parcial", con esta denominación hemos clasificado aquellas actuaciones en que se ha estimado parcialmente el contenido de la reclamación o queja, pero también en esta denominación hemos englobado las 29 actuaciones de información o asesoramiento a los contribuyentes, así como algunas de las sugerencias.

En todo caso consideramos que los porcentajes de asuntos favorables a los contribuyentes son importantes, esto no sería posible sin el trabajo directo con las unidades de Atención al Contribuyente, Gestión Tributaria y Recaudación, que a través de la Defensora del Contribuyente, han considerado la resolución de problemas

directamente a través de esta Oficina, lo que ha supuesto mayor agilidad en la resolución de muchos de los asuntos planteados por los ciudadanos.

En cuanto a los resultados según se trate de reclamaciones, o quejas son los siguientes:



TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

El tiempo medio de respuesta tanto de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, presenciales, telemáticas o telefónicas, durante el año 2014 ha sido de **5,30 días**, hemos conseguido disminuir los tiempos de años anteriores que se cifraban en torno a 10 días. Así mismo contamos con un buen nivel de respuesta en los escritos presentados a través del Servicio de Atención al Ciudadano, con una media de **5,4** días de tiempo respuesta, sin que ningún expediente se haya respondido fuera de plazo.

Con ello nos ajustamos a lo establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, y también a los tiempos de respuestas para las quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano, que son 15 días.

Esta media ha sido posible gracias a que muchas de las cuestiones que se han presentado han tenido un tiempo de tramitación rápido, a veces en el mismo día, en otras ocasiones ha sido necesario demorar las respuestas debido a gestiones a realizar en otros servicios, en todo caso ningún expediente escrito ha excedido de los 15 días establecidos como tiempo de respuesta.

OTRAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE.

Además de las cuestiones relacionadas con la atención a los contribuyentes para la presentación de quejas o sugerencias, así como de determinadas reclamaciones, durante el año 2014 la Defensora del Contribuyente ha desempeñado otras tareas encaminadas a mejorar la relación de los contribuyentes con la Administración Tributaria y a facilitar en lo posible el cumplimiento de sus obligaciones

En primer lugar se realiza un **seguimiento de algunos padrones** de Tasas o Precios Públicos de servicios prestados por el Ayuntamiento a través de las Áreas de Cultura o de Servicios Sociales, es el caso de padrones como: Escuela de Música, Escuela Infantil de Pizarrales, Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Viviendas Sociales etc...En estos casos se realiza una labor de mediación con estos servicios y también directamente con los usuarios, con el fin de facilitarles la forma de pago de los servicios que se le prestan, y procurando una atención personalizada, tomando en consideración las circunstancias particulares de los usuarios de los servicios.

Se ha colaborado en la **puesta al día de domiciliaciones bancarias** que han generado problemas como ya indicamos, debido a la entrada en vigor de la normativa europea SEPA, gestionando directamente con los interesados los problemas de devoluciones que se plantearon en fraccionamientos de deudas, así como mediando en aquellos recibos devueltos por este mismo problema, cuando el contribuyente no era conocedor de una domiciliación incorrecta en el Ayuntamiento, pues las domiciliaciones de sus tributos las ha encomendado a su entidad bancaria y nunca se le habían planteado problemas de cargo de sus recibos hasta este momento con los cambios acaecidos.

Así mismo se ha intervenido en **otros padrones municipales**, tales como el de la Tasa por Entrada de Vehículos, a través de la mediación con los Administradores de Fincas para resolver los problemas de impagados de las Comunidades de Propietarios y facilitando la comunicación recíproca con este Organismo.

Por último la Defensora del Contribuyente colabora a través de los **Planes de Calidad** en una serie de procesos de mejora acometidos por el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación y que han supuesto una mayor eficacia y transparencia en la gestión desempeñada por los servicios económicos, y que

creemos que debemos referirnos a ellos puesto que repercuten directamente en la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes.

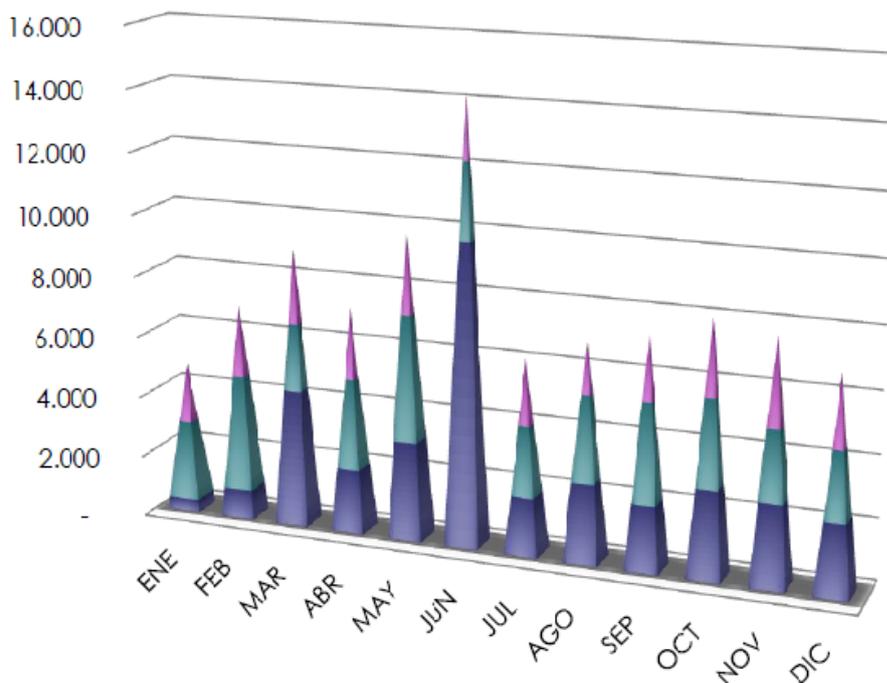
Queremos mencionar las acciones acometidas ya en años anteriores tendientes a la aplicación de la ley 11/2007 Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y que han tenido desarrollos importantes en este año:

La **Oficina sin papeles** se puso en marcha en el año 2012 y su actividad ha crecido considerablemente en estos años como lo demuestran los gráficos de la evolución de la oficina sin papeles que presenta la memoria del Oager del año 2014.

LA OFICINA SIN PAPELES. EVOLUCIÓN 2012-2014

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2012	386	931	4.412	2.065	3.180	9.759	1.871	2.551	2.128	2.855	2.677	2.331	35.146
2013	2.530	3.720	2.162	2.913	4.073	2.501	2.254	2.761	3.181	2.828	2.285	2.199	33.407
2014	1.948	2.321	2.411	2.321	2.541	2.114	2.144	1.656	2.067	2.448	2.824	2.340	27.135
TOTAL	4.864	6.972	8.985	7.299	9.794	14.374	6.269	6.968	7.376	8.131	7.786	6.870	95.688

Evolución nº documentos digitales



Fuente: Memoria del Organismo de Gestión Económica y Recaudación 2014.

La oficina sin papeles supone para este Organismo la mejora de sus niveles de transparencia y eficacia, y facilita a los contribuyentes el acceso a sus expedientes mediante firma digital, a través de la página web, para conocer el estado de tramitación de los mismos, al tiempo que supone un ahorro en costes de gestión y una disminución de los tiempos de tramitación que es sin duda beneficioso para los contribuyentes.

Consideramos provechosa para los ciudadanos la utilización de la página web www.oager.com, La Carta de Servicios de la Administración Electrónica resulta un instrumento útil para conocer los servicios prestados y para exigir el buen funcionamiento de los mismos

Además de las gestiones para autoliquidar tributos por la web, realizar consultas tributarias, o bien obtener copia de documentos, queremos destacar la importante función de información y gestión que se lleva a cabo a través del **Buzón del Contribuyente** de la mencionada web

Durante el año 2014 han sido atendidos a través del Buzón del Contribuyente un total de **1.139 ciudadanos**, que han realizado sus gestiones sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales ni ajustarse a un horario de atención al público, contando además con una rápida respuesta en un periodo medio no superior a 48 horas.

Especialmente queremos destacar dos nuevos proyectos de mejora puestos en marcha en el año 2014:

En primer lugar las **notificaciones y comunicaciones telemáticas**, con ello no solo se da un paso adelante en el proceso de modernización del Oager, sino que también seguimos avanzando en la aplicación de la Ley 7/2011 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Asimismo se gana en agilidad de notificaciones y se evitan las incidencias que lleva aparejado el correo postal en cuanto a domicilios erróneos, ausencias u otros motivos que impiden realizar una notificación correcta.

Según los datos estadísticos facilitados, desde la puesta en marcha del proyecto en abril de 2014 se han practicado un total de **7.343 entre notificaciones y comunicaciones** a los contribuyentes, lo que ha supuesto una reducción en tiempo de la tramitación de distintos procedimientos tributarios y una mejora en su eficacia, pues la puesta a disposición del contribuyente de los documentos se produce de forma

instantánea y de igual manera se recibe la información sobre la notificación en el Oager.

Destacamos también la nueva estructura de la **atención telefónica y la gestión de la cita previa obligatoria**, siendo el teléfono la vía más utilizada para solicitar la cita.

Es importante reseñar que se ha tenido en cuenta en la nueva definición de este servicio una de las peticiones apuntadas por los ciudadanos en las encuestas de satisfacción que anualmente se realizan, y es la **ampliación del horario de atención** por vía telefónica que se presta desde la 8 a las 20 horas de forma ininterrumpida, y que al atender también el buzón del contribuyente ha contribuido a la mayor agilidad en la respuesta de los asuntos que se plantean por esta vía.

Por lo que se refiere a la **cita previa**, el cuadro resumen que se acompaña expresa la evolución de la misma siendo voluntaria la solicitud y cuando se ha establecido como obligatoria a partir del mes de mayo de 2014. El carácter voluntario de la cita no resolvió los problemas de los tiempos de espera pues la afluencia de contribuyentes se producía de forma desigual en el horario de atención, únicamente resultaba útil para las personas con cita que eran atendidas en el momento pero no para el resto de contribuyentes

Con la cita previa obligatoria se está logrando objetivos como la racionalización de los tiempos de atención al ciudadano ya que la afluencia de contribuyentes se distribuye de forma homogénea y facilita la optimización del tiempo de atención por conocer de antemano los trámites que se desean realizar, además de la desaparición de las colas y las largas esperas. Por estos motivos la Defensora del Contribuyente considera positiva la atención mediante cita y colabora para la consecución de los fines que se persiguen con esta forma organización de la atención a los contribuyentes

NUMERO DE CITAS CONCERTADAS O.A.G.E.R.

Mes	2014	2013
Enero	225	55
Febrero	295	32
Marzo	311	37
Abril	343	67

Mayo	1.341	213
Junio	2.543	100
Julio	3.017	72
Agosto	2.378	76
Septiembre	2.972	378
Octubre	2.690	350
Noviembre	2.098	271
Diciembre	2.085	195
	20.298	1.846

Fuente: Memoria del Organismo de Gestión Económica y Recaudación 2014

PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AÑO 2015

A través de la Carta de Servicios, se ha asumido como compromiso de calidad la formulación de propuestas para la mejora de los servicios, sobre todo en los aspectos relacionados con la atención a los contribuyentes

A lo largo del 2014 se han presentado propuestas que han sido atendidas por el Oager casi de forma inmediata. Se refieren estas propuestas a :

- Volver a cargar en la base de datos los domicilios facilitados por la Dirección General de Tráfico para contar con todos los datos posibles para poder comunicarnos con los contribuyentes e investigar domicilios en caso necesario.
- Modificar la base octava de la convocatoria de Ayudas por Nacimiento o Adopción, en lo que se refiere a la justificación de la cuenta bancaria de forma que no suponga un gasto para los solicitantes de la ayuda.
- Modificaciones puntuales en documentos de comunicación a los contribuyentes o en la página web del Oager para facilitar la comunicación o el acceso una información más precisa para los ciudadanos.

No obstante presentaremos otras propuestas para ser sometidas a juicio de los responsables de este Organismo, y que consideramos favorecen la comunicación y relación con los usuarios de este servicio.

1- Propuesta sobre mejora en documentos.

Aunque no ocurre de forma frecuente, suele solicitarse por parte de algunos contribuyentes un justificante de asistencia a las oficinas municipales de recaudación con el fin de acreditar en los lugares de trabajo la ausencia.

No existe ningún modelo para facilitar este documento y suele crear problemas que en ocasiones han llegado hasta la Defensora del Contribuyente, por lo que se propone crear un modelo de justificación y que se pueda facilitar desde atención al contribuyente como otros informes o certificados.

2.- Propuesta de mejora en los cambios de titular en el censo Tasa por Recogida de Basura

Cuando se produce una modificación censal en la Tasa por Recogida de Basura, se cambia siempre el propietario (sustituto), pero ocurre con frecuencia que no se modifica el sujeto pasivo (arrendatario), con lo que los datos no son ni completos ni correctos. Se recomienda que desde el Servicio Tributario se den instrucciones para evitar datos erróneos en el censo de la Tasa, a pesar de que no inciden en la liquidación de la deuda.

Asimismo consideramos que sería útil que al realizar un cambio de titular en el padrón de la Tasa de alguna manera se llamara la atención sobre el sujeto pasivo de forma que fuera necesario modificarlo o confirmarlo si fuera el mismo.

3.- Recaudación Ejecutiva.

A pesar de la disminución de las quejas en los asuntos relacionados con el cobro de deudas mediante embargo, nos parece conveniente seguir en la línea de mejora de los procedimientos para evitar en lo posible duplicidades o situaciones, errores en el embargo puesto que son las situaciones que más incomodan a los contribuyentes.

4.- Pago asistido.

El pago asistido resuelve problemas a los contribuyentes ahorrando tiempo en la realización de gestiones, por lo que se propone seguir publicitando y ofertando de forma sistemática este medio de pago, y para ello es necesario que sea ofrecido habitualmente por las unidades de atención al contribuyente, y que continúe figurando en todas las informaciones del Oager.

5.- Atención al contribuyente. Cita previa

Como ya hemos apuntado al mencionar los procesos de nueva implantación en el año 2014, estamos convencidos de que la cita previa ha mejorado sustancialmente la atención al contribuyente, optimizando los tiempos de espera como ya se ha demostrado y también dando la posibilidad de preparar de antemano determinadas trámites para la resolución de los problemas a los contribuyentes, por lo que creemos que es necesario seguir estudiando los problemas que se plantean hasta conseguir

solventar las situaciones que hasta ahora han dado lugar a quejas, facilitando a los usuarios de este servicio la obtención de las citas.

6.- Comunicación.

A lo largo del año 2014 se ha mejorado considerablemente la comunicación interna a través de e-mail, informando tanto de las modificaciones informáticas como de las publicaciones en el B.O.P, las cartas enviadas a correos etc.. Creemos que es una buena práctica y se recomienda continuar con la misma, ampliando si es posible esta información a problemas que se plantean a lo largo del año y que requieren un tratamiento homogéneo, por citar como ejemplo el tratamiento que se debe dar a los problemas planteados por la entrada en vigor de la normativa SEPA en materia de recibos domiciliados devueltos.

Salamanca a 25 de febrero de 2015.