

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y  
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA  
DEFENSORA DEL  
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2015

CONCHA PABLOS LASO

## PRESENTACIÓN

Acometemos un año más la tarea de elaborar una nueva memoria de las actuaciones que desde la oficina de la Defensora del Contribuyente se han llevado a cabo durante el año 2015.

La resolución de las reclamaciones quejas y sugerencias que los ciudadanos han presentado a lo largo de todo el año constituye una tarea importante dentro de esta oficina, pero tenemos que manifestar que el momento histórico en que nos encontramos ha originado una serie de problemas a los ciudadanos que han dado como resultado la transformación de algunas funciones de la Defensora del Contribuyente. Muchos contribuyentes plantean sus problemas más como un ruego, una necesidad de buscar soluciones para cumplir con sus obligaciones tributarias que como una reclamación o queja por el funcionamiento del Organismo de Gestión Económica y Recaudación, lo que da lugar a desarrollar un función de mediación entre las distintas unidades de este Organismo, los contribuyentes o con otros servicios municipales.

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, pues este es uno de los objetivos fundamentales encomendados.

El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación se plantea como objetivos alcanzar los máximos niveles de eficiencia, eficacia y transparencia. A la consecución de estos objetivos encamina también su labor la oficina de la Defensora del Contribuyente, procurando realizar las funciones encomendadas con rigor y cercanía a los ciudadanos.

Después de analizar todo lo acontecido en esta oficina durante el año 2015, a lo largo de esta memoria, procuraremos mostrar los logros conseguidos y plantear propuestas de futuro que ayuden a los ciudadanos a relacionarse de forma ágil y eficaz con esta administración tributaria municipal.

También queremos mostrar nuestro agradecimiento a los compañeros de la Gerencia del Oager que han colaborado en la realización de esta memoria, facilitando la elaboración de los datos y los gráficos informativos.

## LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

El mejor instrumento para conocer las tareas encomendadas a la Oficina de la Defensora del Contribuyente es su Carta de Servicios, en ella se reflejaron las competencias que le fueron asignadas en el momento de su creación, procurando mejorar aquellos aspectos que la experiencia de algunos años nos enseñó.

Aunque esta Carta de Servicios está a disposición de los contribuyentes en la página web del Oager y en las oficinas municipales, queremos plasmar en la memoria los aspectos más importantes de la misma. Por ello, como cada año, dejamos constancia de los servicios que se prestan, así como los derechos y garantías que la Ley General Tributaria reconoce a los contribuyentes y que este Organismo también recoge expresamente en la Ordenanza Fiscal nº 100 de Gestión Recaudación e Inspección.

### 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 jurisdiccionales competentes.

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

Así mismo recurrimos a la Carta de Servicios para participar a los ciudadanos la forma de dirigir las reclamaciones y quejas o presentar sugerencias por parte de los contribuyentes, o solicitar presencialmente asesoramiento o información o presentación de sus quejas reclamaciones o sugerencias

## PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se ofrecen diferentes vías para **presentar quejas** relativas al funcionamiento de los servicios económicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de hacer **sugerencias** destinadas a la mejora de estos servicios.

**Por correo postal:** dirigido a **Defensora del Contribuyente**.  
C/ Espoz y Mina, 16-18 (Plaza de la Libertad). 37002 Salamanca.

**Por fax:** dirigido al **923 279 915** (indicando nombre, apellidos, NIF, telf. de contacto).  
**Por teléfono:** **923 279 142** o teléfono gratuito de información del propio OAGER **900 701 000**.

**Por correo electrónico:** dirigido a **defensordelcontribuyente@oager.com**  
(indicando nombre, apellido, NIF, teléfono de contacto)

**A través de la web:** **www.oager.com**

En el **Registro General del Ayuntamiento de Salamanca**,  
C/ Iscar Peyra, 24-26, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y sábados de 9:30 a 13:30 h.



### NORMATIVA:

Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.  
Artículo 35 Derechos de los Ciudadanos.

Ley 58/2003 General Tributaria, Sección 4ª, Derechos y Garantías de los obligados tributarios.

Ordenanza Fiscal nº 100 General de Gestión Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Salamanca, Artículo 8º, Derechos y Garantías de los obligados tributarios

Manual de Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca, aprobado por Junta de Gobierno de 31 de julio de 2008.

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

## ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES EN EL AÑO 2015.

Como ya indicamos, la resolución de las reclamaciones quejas y sugerencias, constituye una tarea importante a desempeñar en la oficina de la Defensora del Contribuyente, pues a través de estas manifestaciones podemos detectar el grado de insatisfacción que los contribuyentes muestran ante nuestra organización y aportar información sobre aquellos aspectos que deben mejorarse para lograr una mayor calidad en los servicios prestados.

El número total de actuaciones contabilizadas es de **228**, pero queremos significar que en esta cifra están incluidas 41 actuaciones que a través de la reclamación en realidad se ha solicitado una ayuda o mediación en la gestión, lo cual nos coloca en un nivel de reclamaciones, quejas o sugerencias similar a años anteriores



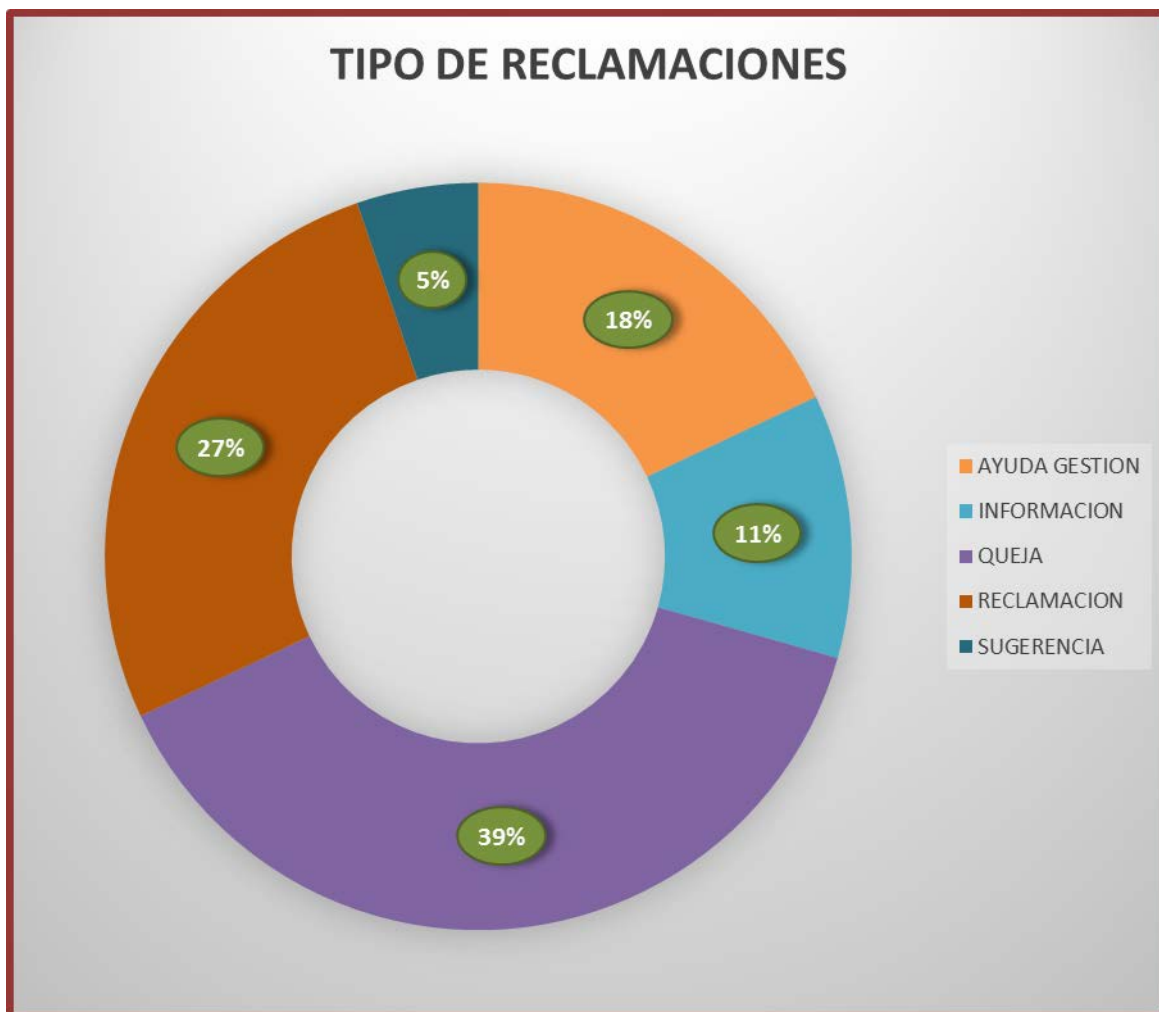
No podemos establecer un periodo concreto en que se intensifique la actividad de la oficina por mayor número de reclamaciones o quejas, en los últimos años no se aprecia una incidencia especial en el inicio o fin de los periodos de cobranza de los tributos más importantes, únicamente la comunicación del inicio del periodo ejecutivo de los recibos genera algún problema pero no da lugar a presentación de muchas reclamaciones o quejas, y son las liquidaciones de tributos procedentes de las revisiones que se llevan a cabo desde el Servicio Tributario o Inspección Tributaria las que más actuaciones han generado este año.

El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año 2015, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

Las 228 actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

<b>CONCEPTO</b>	<b>NÚMERO</b>
Atención al público	48
Información telefónica (línea 900)	16
Contestación escritos	0
Embargo de cuentas , salarios o vehículos	22
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	16
Devolución de ingresos indebidos	5
Impuesto sobre vehículos	5
Impuesto sobre bienes inmuebles	13
IIVTNU (Plusvalía)	3
Tasa recogida de basuras	14
Entrada de vehículos	3
Padrones menores	21
Otros padrones	1
Inspección de Tributos	0
Domiciliaciones bancarias	15
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	15
Notificaciones	2
Notificaciones telemáticas	6
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	6
Pago a la carta	6
Otros	11
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>

El cuadro contabiliza el número total de temas tratados por conceptos, pero dentro de cada concepto encontramos reclamaciones, quejas, sugerencias o incluso trabajo de asesoramiento o apoyo en la gestión de determinados asuntos, por lo que queremos reflejar en el siguiente gráfico los porcentajes de cada uno de ellos.



# ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

## 1 -FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

Los ciudadanos han manifestado sus opiniones y presentado sugerencias sobre el funcionamiento de nuestros servicios, sobre todo de aquellos cuyo cometido es la atención al contribuyente tanto presencial como telefónica.

Se han recogido 38 actuaciones relacionadas con la cita previa, y se refieren a los siguientes temas:

- Tener que solicitar cita previa para ser atendido, las más numerosas.
- Porque hay puestos vacíos y no les atienden sin cita al figurar contribuyentes asignados en esa hora.
- Porque no ha sido atendido sin cita y reside fuera de Salamanca.

En este sentido debemos significar que a lo largo del año se han ido introduciendo modificaciones en el funcionamiento de la cita previa para hacer más cómodo y ágil el sistema. Distintas circulares del mes de abril y agosto de 2015, recogen medidas para mejorar, tales como facilitar las citas del día de forma presencial si hay horas disponibles, poder asignar directamente una cita para volver a realizar gestiones, mayor concreción en la asignación del tipo de cita solicitada por teléfono, así como la posibilidad de ser atendido por el responsable de la Unidad de Atención al Contribuyente, o realizar diversos trámites rápidos directamente en Información sin necesidad de solicitar la cita previa.

Aunque la cita previa ha sido objeto de varias quejas, pensamos sin embargo que es necesario tratarlas en relación a la totalidad de personas que han sido atendidas con cita previa durante el año 2015 y que como se puede apreciar mayoritariamente han estado de acuerdo en ser atendidos mediante cita.

El siguiente cuadro muestra la evolución de la cita previa desde que se implantó en 2013 de forma provisional con el fin de comprobar la efectividad del sistema y cómo ha ido evolucionando posteriormente desde que en 2014 se impuso como obligatoria para ser atendido en estas oficinas y los números son los que siguen:



<b>NÚMERO DE CITAS CONCERTADAS O.A.G.E.R</b>			
<b>MES</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>
Enero	53	225	1.734
Febrero	30	295	1.574
Marzo	36	311	2.280
Abril	67	343	1.968
Mayo	210	1.341	1.916
Junio	97	2.534	2.097
Julio	70	2.923	1.834
Agosto	72	2.298	1.608
Septiembre	372	2.881	1.943
Octubre	343	2.652	2.091
Noviembre	261	2.068	1.818
Diciembre	187	2.029	1.812
	<b>1.798</b>	<b>19.900</b>	<b>22.675</b>

Fuente : Memoria OAGER 2015

Igualmente de las 16 quejas que se han recogido relativas al teléfono de información 12 están relacionadas con la cita previa, no obstante observamos que ha mejorado la percepción de este servicio por los contribuyentes que comienzan a utilizarlo en horario de tarde, así 4809 llamadas se han producido después de las 14 horas, descontando los tres meses de verano en que el servicio finaliza a las 15 horas Se han atendido en total 40.067 llamadas según los datos extraídos de las estadísticas facilitadas por la empresa prestadora del servicio.

A la vista del número de quejas presentadas nos proponemos seguir trabajando para buscar fórmulas que mejoren nuestros resultados, pero también queremos poner de manifiesto, que las opiniones de los ciudadanos no denuncian en ningún caso un mal funcionamiento del servicio, sino que reflejan más bien la resistencia a cambiar los hábitos de los propios contribuyentes que prefieren esperar el tiempo que sea necesario antes de solicitar la cita. A cambio de las quejas sobre la cita previa, han desaparecido las de los contribuyentes que pedían soluciones para las colas de espera porque le resultaban más incómodas.

Por lo que se refiere a 10 quejas manifestadas por los contribuyentes en relación con la Atención al Contribuyente tanto presencial como telefónica se refieren a los siguientes temas:

- Porque consideran que la información recibida no ha sido correcta, en atención presencial y telefónica
- Por estimar que han recibido un trato poco amable en Atención al Contribuyente y en Recaudación
- Porque presentando todos los documentos que se le indicaron para una devolución de ingresos no se le ha tramitado
- Porque no se han facilitado certificados catastrales
- Porque no se le ha facilitado explicación clara de liquidaciones en la Inspección y ha incurrido en recargo.
- Porque no le han facilitado recibos o cartas de pago.

Como nota positiva destacamos la ausencia de quejas o reclamaciones por retrasos en la **contestación de expedientes**. El cumplimiento de esta función está encomendado expresamente a la Defensora del Contribuyente en la Carta de Servicios, sin embargo la rápida comunicación a los interesados de la persona responsable de la tramitación del expediente y el cumplimiento de los objetivos de tiempo de respuesta por todos los que realizan esta función, ha propiciado la desaparición de reclamaciones o quejas por parte de los contribuyentes

Así mismo queremos reflejar la inexistencia de quejas o reclamaciones referidas al servicio que se presta desde este Organismo para **Obtención de Certificados Digitales** que se gestiona en la Gerencia y que ha expedido este año 312 certificados y cada año va en aumento

En definitiva, creemos que los resultados que arrojan los datos sobre Atención al Contribuyente en el Organismo de Gestión Económica y Recaudación siguen siendo satisfactorios, pues para considerarlos en su justa medida debemos compararlos con el volumen de personas atendidas durante todo el año por todos los servicios cuyo cometido es la Atención al Contribuyente:

Los datos que exponemos a continuación proceden de la Memoria del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del ejercicio de 2015, y recogen el número de personas atendidas presencialmente en las oficinas el Oager y en el Banco Ceiss y las personas que han resuelto sus asuntos por atención telefónica, así como los porcentajes de atención en relación al total de las personas atendidas en asuntos relacionados con la Gestión Tributaria y la Recaudación Municipal, y son los siguientes:

Atención presencial	Nº de personas atendidas	%
Oficinas del OAGER	29.879	26,11
Banco Ceiss	44.479	38,87
Telefónica	40.067	35,02
<b>TOTAL</b>	<b>114.425</b>	<b>100</b>

#### COMPARACIÓN CONTRIBUYENTES ATENDIDOS Y QUEJAS PRESENTADAS SOBRE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

A la vista del número total de contribuyentes atendidos, queremos poner este dato en comparación con el número de quejas presentadas por la atención recibida en cada una de las unidades y los resultados nos parecen positivos:

Tipo de atención	Nº de personas atendidas	Nº de quejas presentadas	%
Oficinas del OAGER	29.879	46	0,154
Banco Ceiss	44.479	2	0,004
Teléfono	40.067	16	0,040
<b>TOTAL</b>	<b>114.225</b>	<b>64</b>	<b>0,198</b>

Estos datos avalan la idea de que el nivel de conflictividad que podemos apreciar en la relación de los contribuyentes con el Organismo de Gestión Económica y Recaudación en sus distintas formas de atención es escaso, y además debemos referir que no se ha producido ninguna queja por parte de los contribuyentes que han utilizado la atención telemática a pesar de ser un número importante, 16.545 usuarios.

## **2.- RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON LA GESTION DE LOS TRIBUTOS**

En este apartado además de la gestión de los recibos de cobro periódico incluimos las reclamaciones o quejas que puede haber generado la actuación del servicio Tributario en su labor de comprobación y revisión. Creemos que los resultados son satisfactorios pues esta tarea ha dado lugar a 2057 diligencias de comprobación en el año 2015, de las que 1733 ya se han ejecutado y han dado lugar a liquidaciones complementarias de las que se han producido quejas en un porcentaje muy bajo.

Los tributos que han ocasionado intervenciones por parte de la Defensora del Contribuyente son los siguientes:

### **Impuesto sobre bienes inmuebles.**

- Reclamaciones relativas a la división de los recibos de IBI entre varios propietarios.
- Queja por liquidaciones complementarias de IBI derivadas de la revisión del valor catastral del inmueble por el Catastro.
- Reclamación/queja por error en periodo liquidado de recibos de IBI.

### **Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica**

Queremos reflejar las escasas reclamaciones y quejas se han producido en la gestión de este Impuesto, y que generalmente se han debido al desconocimiento por parte de los contribuyentes del procedimiento a seguir en casos de baja o transferencia del vehículo.

### **Tasa por Recogida de Basura**

Las quejas o reclamaciones en la aplicación de esta tasa se han producido sobre todo como consecuencia de liquidaciones giradas desde Inspección de Tributos o del Servicio Tributaria, y se refieren más a las tarifas de la Ordenanza Fiscal nº 13 que a la gestión de la tasa, los asuntos planteados son los siguientes:

- Reclamaciones por la existencia de dos hechos imponibles a efectos de la tasa en un inmueble donde se desarrollan dos actividades.
- Quejas por las tarifas de las viviendas unifamiliares.
- Por no poder dar de baja la tasa en una vivienda que no está habitada.
- Reclamaciones por error en el inmueble liquidado.

### Otros tributos objeto de reclamación /queja

#### Entrada de vehículos:

- Errores en padrón por la gestión de bajas solicitadas.
- Queja altas de oficio en la tasa.

#### Ocupación de la vía pública:

- Problemas de gestión derivados de liquidaciones giradas para el pago de la ocupación de la vía pública con terrazas.
- Reclamación de liquidaciones de ocupación de la vía pública con camión de mudanzas a empresa incluida en convenio.

#### Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos.

- Información para liquidar el impuesto a través de la página web.
- Disconformidad con la Ordenanza fiscal en lo relativo a la aplicación de la misma en las transmisiones hereditarias.

### 3.- RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON LA INSPECCIÓN TRIBUTARIA.

Un año más podemos afirmar que no se han producido directamente quejas como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección Tributaria, lo cual nos parece muy positivo dado el carácter sancionador que conllevan estos expedientes y teniendo en cuenta que durante el año 2015, según datos facilitados por la propia Inspección se han iniciado 4.474 expedientes y de ellos e han finalizado 3879.

A pesar de la falta de quejas expresas en las labores de Inspección si queremos señalar que los contribuyentes han manifestado en ocasiones su

contrariedad por la falta de información previa de las liquidaciones que tanto el Servicio Tributaria como Inspección practican para regularizar situaciones tributarias anómalas pero sin que en esa tarea de revisión se apliquen recargos o sanciones a los contribuyentes.

#### **4.- RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN.**

Los asuntos relacionados con la recaudación suman un total de 38, el mismo número que el año 2014.

Esta cifra viene a ratificar lo que ya apuntamos anteriormente respecto al bajo grado de conflictividad en este Organismo. Los asuntos recaudatorios suelen ser los más complicados de tratar, sin embargo el trato personalizado a través de los Agentes de Recaudación ha propiciado que las quejas ante la Defensora del Contribuyente hayan disminuido, sin embargo se ha incrementado la labor de mediación con los propios Agentes para resolver problemas de embargos, pagos aplazados, fraccionamientos o pagos a cuenta cuando así lo ha requerido la situación del contribuyente.

Los asuntos atendidos se refieren a:

##### **Recaudación de deudas en vía ejecutiva**

- Quejas por deudas que se han notificado en vía de apremio y los interesados afirman no tener conocimiento de la existencia de la deuda, entre ellas las procedentes de sanciones de la Policía Local, o sanciones administrativas procedentes del Servicio de Medio Ambiente o del Servicio de Policía Administrativa.
- Mediación en anulación de embargos de cuenta o salario por ingresos inferiores al salario mínimos interprofesional.
- Reclamaciones de deudas en ejecutiva que ya han sido abonadas, la mayoría ocasionadas por el plazo de ingreso de las entidades bancarias.

##### **Recaudación voluntaria**

La Recaudación en periodo voluntario como tal no ha sido objeto de reclamaciones o quejas por los contribuyentes.

Las intervenciones que se han tenido han sido más bien para informar sobre rectificación de algún error en datos de recibos o liquidaciones, alguna devolución de ingresos, o gestión de fraccionamientos de deudas en periodo voluntario, pero no se ha producido ninguna queja por motivos recaudatorios, solo reseñar dos actuaciones con el Servicio de Extinción de incendios por problemas de titular de las liquidaciones giradas.

### **Fraccionamientos**

Las intervenciones en materia de fraccionamiento se refieren a:

- Mediación en la tramitación de fraccionamientos con la Sección de Recaudación, tanto de deudas en periodo voluntario como ejecutivo.
- Mediación en gestión de fraccionamientos para evitar embargos de nómina que acarrear problemas importantes a los afectados.
- Quejas porque se ha anulado el fraccionamiento por desfase entre el cargo en cuenta y el ingreso de los interesados de las cantidades necesarias para hacer frente al pago.

### **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, en el año 2015 se han emitido con este fin seis informes que han dado lugar a las correspondientes devoluciones.

Pero las quejas que se han producido se refieren a 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.

### **Pago a la carta**

Los problemas que ha ocasionado el pago a la carta se refieren a reclamaciones o quejas :

- Porque en algún caso habiendo dado orden de de domiciliar mediante pago a la carta se actuó como domiciliación sin fraccionar
- Porque tiene que abonar un nuevo tributo y no se le ha incorporado al pago a la carta aunque lo ha solicitado.
- Problemas con la domiciliación del pago a la carta cuando se domicilia en distintas cuentas
- Quejas porque el periodo para anular el pago a la carta y retomar la domiciliación en los periodos de pago de los tributos es muy breve y no le ha dado tiempo a solicitarlo.

## 5.- RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON LAS NOTIFICACIONES.

Ha disminuido el número de quejas derivadas de la gestión de las **Notificaciones SICER**, tanto notificaciones ordinarias como certificadas, en este sentido las quejas tramitadas se refieren:

- Notificación de liquidaciones de la Inspección que ocasionó confusión de plazos de pago.

Alguna actuación está relacionada con las **Notificaciones Telemáticas**, y se refieren a:

- Problemas para visualizar el buzón de 060 y no pueden recibir la notificación.
- Reclamación de justificante al Servicio de correos constando que se ha producido la notificación.
- Queja porque la notificación telemática es obligatoria para las empresas.

## 6.-RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON LAS DOMICILIACIONES BANCARIAS

Las reclamaciones y quejas sobre domiciliación bancaria han disminuido respecto al año 2014 pues se modificaron muchas domiciliaciones como consecuencia de las modificaciones introducidas por el IBAN y se ha mejorado la base de datos de las cuentas de domiciliaciones, los temas sobre los que se ha reclamado este año son:

- Por falta de datos en la información que facilitan las entidades bancarias de los recibos abonados por domiciliación, aunque este problema no es subsanable por el Oager ya que los datos que se facilitan en los recibos ocupan la máxima extensión de datos que permite la Normativa SEPA
- Por error en distintas domiciliaciones debido a cambios de titular de los tributos.



- Por recibos devueltos por las entidades bancarias sin que el contribuyente hay dado orden para ello y existiendo fondos en las cuentas de domiciliación..
- Seguimiento de los resultados de las domiciliaciones en cuentas extranjeras, posibilidad que se puede utilizar gracias al IBAN y que sea hecho efectiva en el año 2014 y se ha aplicado de forma eficaz en los tributos domiciliados en esas cuentas durante el año 2015.

## **7.- RECLAMACIONES O QUEJAS RELACIONADAS CON BONIFICACIONES O EXENCIONES.**

Durante el año 2015, 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 quejas o reclamaciones :

- Por desestimación de bonificación en IBI por Familia Numerosa a causa de ka renovación tardía de la tarjeta aunque siguen teniendo derecho a ella.
- Ayuda gestión bonificación IBI para Viviendas de Protección Oficial.
- Por la denegación del Bonobús Especial cuando está disfrutando de otras bonificaciones con los mismos requisitos.
- Por la eliminación de exención en el IVTM al no haber renovado la misma por haber llegado al límite de la fecha de certificado de discapacidad.
- Porque no se admite como en otras administraciones la tarjeta de discapacidad acompañada del DNI para renovar la exención.

## **8.- OTRAS RECLAMACIONES O QUEJAS**

Mencionamos también otras reclamaciones o quejas se han producido bien en temas de carácter general como puede ser el contenido de las Ordenanzas Fiscales, o en deudas que se han generado como consecuencia de la actuación de otros servicios municipales:

### [Ordenanzas Fiscales](#)

- Reclamación falta de bonificación en la ordenanza fiscal nº 3 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana para transmisiones hereditarias considerando que no debe tener el mismo tratamiento de las compraventas.
- Por las tarifas de la ordenanza fiscal nº 13 Tasa por Recogida de Basura, referidas a locales considerados comunitarios con 2 ó tres propietarios en vez de ser cochera particular.

- Por las tarifas de la ordenanza fiscal nº 36, Entrada de Vehículos, Aparcamiento, Carga y Descarga, referido a las tarifas de los locales comunitarios antes referidos.

#### Sanciones Policía Local o Policía Administrativa

- Se han recogido quejas por reclamación de deudas procedentes de sanciones de 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.
- Así mismo se ha requerido la colaboración del Servicio de Policía Administrativa para resolver expedientes de recaudación ejecutiva de deudas procedentes de sanciones de este servicio al alegar los interesados no tener otro conocimiento de la sanción que la notificación de la deuda en vía ejecutiva.

#### Servicio de extinción de Incendios

- Se ha intervenido por liquidaciones procedentes de este Servicio, al producirse quejas porque se ha dirigido la liquidación a titular equivocado o por falta de conocimiento de la liquidación en periodo voluntario.

#### Piscinas Municipales

- En el apartado de otros recogemos también las quejas que se produjeron durante el año 2015 como consecuencia del desacuerdo de los usuarios en la aplicación de las tarifas de las piscinas municipales por la Empresa Concesionaria del Servicio, de lo que se dio traslado al Servicio de Contratación.

## SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Durante el año 2015 se han recogido las siguientes sugerencias:

<b>SUGERENCIA</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Que la cita previa no sea obligatoria</b>	<b>4</b>
<b>Teléfono para poder solicitar cita desde el OAGER</b>	<b>1</b>
<b>Más copias en las autoliquidaciones</b>	<b>3</b>
<b>Más confidencialidad en los puestos de J.S el Charro</b>	<b>1</b>
<b>Mejorar la comunicación con los ciudadanos</b>	<b>1</b>
<b>Proponer tarifas más bajas en ordenanzas nº 13 y 36</b>	<b>1</b>
<b>Proponer tarifas más bajas en el IIVTNU para herencias</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

De las sugerencias que los ciudadanos nos han hecho llegar a través de sus escritos, queremos señalar que algunas ya han sido atendidas.

Ya apuntamos al hablar de la cita previa algunas mejoras y entre ellas la posibilidad de facilitar la cita en las propias oficinas si hay horas libres, lo cual nos parece más efectivo que facilitar un teléfono para hacer la solicitud.

Mejorar la comunicación con los ciudadanos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias es una de las prioridades de este Organismo y en ello colabora la Defensora del Contribuyente, pues nos parece fundamental la comunicación con los contribuyentes, de ahí que se estén llevando a cabo campañas de mejora de datos que nos permitan hacer llegar la información a todos los sectores de la población afectada por la actividad del OAGER.

Es frecuente recibir quejas y sugerencias relativas a las tarifas contenidas en distintas Ordenanzas Fiscales, por lo que queremos reflejar las que se han representado respecto de la Tasa por Recogida de Basura y Entrada de Vehículos de garajes considerados como colectivos. Así mismo hemos puesto de manifiesto que por segundo año consecutivo se sugiere la reducción en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos para las transmisiones hereditarias.

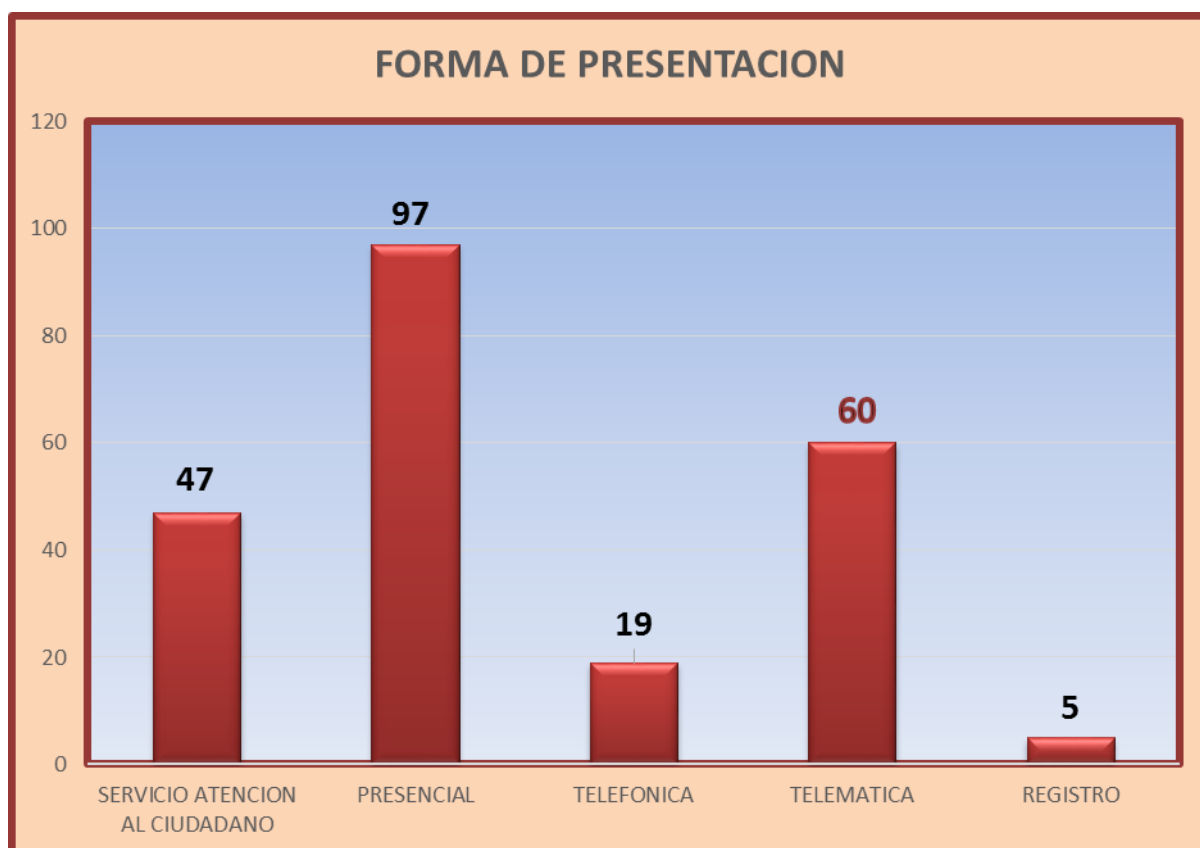
## PORCENTAJE DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AGRUPADAS POR TEMAS.

Hemos agrupado en siete puntos todos los temas objeto de reclamación/queja o sugerencia durante el año 2015, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **228**.

Concepto	Nº quejas/reclam./sugeren.	%
Atención al Contribuyente	64	28,08
Gestión de Tributos	60	26,32
Recaudación	55	24,12
Notificaciones	8	3,50
Domiciliaciones	15	6,58
Bonificaciones	15	6,58
Otros	11.	4,82
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100</b>

## 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.



Las 97 actuaciones que se han llevado a cabo de forma presencial ponen de manifiesto que los ciudadanos cuando pretenden manifestar su desacuerdo con la atención recibida, la forma de satisfacer deudas pendientes, solicitar ayuda o asesoramiento o cualquiera otra cuestión que se les plantea, presentan sus demandas directamente a la Defensora del Contribuyente, mediante cita previa concertada o siendo enviados directamente desde cualquiera de las unidades de gestión y atención al contribuyente de este organismo o de otros servicios municipales.

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 **47** expedientes tramitados y contestados dentro del plazo de 15 días que el procedimiento establece.

Así mismo se ha dado contestación a 5 reclamaciones que se presentaron en el registro de entrada del Ayuntamiento dirigidas a la Defensora del Contribuyente.

Las intervenciones de la Defensora del Contribuyente mediante llamada telefónica se mantienen e incluso van disminuyendo, limitándose en la mayoría de los casos a personas que no residen en la ciudad y desean manifestar su descontento por algún problema, por lo que queremos mencionarlas.

Las intervenciones de la Defensora del Contribuyente por vía telemática se refieren sobre todo a la contestación a los Mensajes-Sugerencias que proceden del Servicio de Atención al Ciudadano, de los escritos a través del Buzón del Contribuyente 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:



A la vista de los datos analizados, 107 expedientes han resultado estimatorios y suponen el **46,93%** de los expedientes tramitados, han resultado desfavorables a la pretensión de los contribuyentes 20 expedientes, el **8,77%** del total. Estas cifras son las más altas de estimación y las más bajas también en casos de desestimación de la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

Los 101 expedientes que se han calificado como contestación parcial son el **44,30%** del total de los asuntos tramitados, 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 41 intervenciones para asesorar o ayudar a gestionar asuntos pendientes y que han requerido la intervención de la Defensora del Contribuyente, entre ellos algunos relacionados con la gestión de algunos padrones y las sugerencias presentadas.

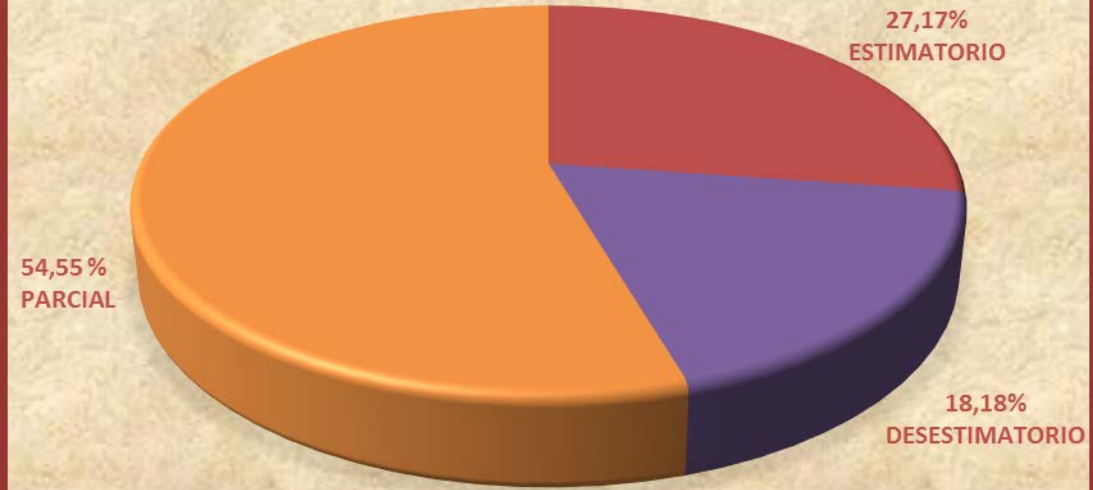
Para lograr estas cifras de estimación, consideramos importante la colaboración y rápida atención que se ha prestado a la Defensora por las unidades de Atención al Contribuyente, Gestión Tributaria y sobre todo Recaudación y Gerencia , que a través de la Defensora del Contribuyente, han hecho posible la resolución de problemas directamente a través de esta Oficina, lo que ha supuesto mayor agilidad para resolver con rapidez algunos asuntos de interés para los contribuyentes

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





# QUEJAS



## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

El tiempo medio de respuesta de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, presenciales y telemáticas, durante el año 2015 ha sido de **4,29 días**, hemos conseguido disminuir no solo los tiempos de años anteriores que se cifraban en torno a 10 días sino el resultado del año 2014 que era de 5,30 días de media. 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 **3,35** días de tiempo respuesta.

Con ello nos ajustamos a lo establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, 20 días para responder 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 que se han realizado en otros servicios.

## 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 2015 la Defensora del Contribuyente ha desempeñado otras tareas que ayudan a mejorar la relación de los contribuyentes con la Administración Tributaria y a facilitar en lo posible el cumplimiento de sus obligaciones

**Colaboración** con las Áreas de Cultura o de Servicios Sociales, para 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 se actúa con los usuarios de los mismos, con el fin de facilitarles la forma de pago y resolver problemas derivados de movimientos en el censo, para ello se procura prestar una atención personalizada según las circunstancias que se presentan en cada caso, dado que con frecuencia se trata de personas mayores, o personas con necesidades especiales. Todos estos padrones tienen una periodicidad mensual lo que requiere una intervención constante para solventar los problemas que se plantean

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 impagos de las Comunidades de Propietarios y facilitando la comunicación recíproca con este Organismo.

En esta misma línea se ha colaborado con la Gerencia del OAGER para realizar **campañas de solicitud de datos** a las Comunidades de Propietarios con el fin de tener posibilidad de comunicarnos con los responsables para informar o solventar cualquier cuestión que se requiera. El resultado de la campaña ha sido a nuestro parecer muy favorable pasando de un 25,37% de comunidades de propietarios con datos para comunicarnos con sus representantes a un 57,50% a fin de año, sin que la campaña esté cerrada. El número de comunidades que figura en nuestros padrones es de 4259.

Una de las tareas encomendadas a la Defensora del Contribuyente es colaborar para *“mejorar la equidad y la eficacia del sistema tributario local amparando los derechos de los contribuyentes..”*. Para poder cumplir con esta función es preciso conocer los procesos de modernización y mejora que acometidos por el Organismo de Gestión Económica y Recaudación y que buscan lograr mayor agilidad, eficacia y transparencia en la gestión de los tributos. Nos parece importante conocer qué proyectos de mejora acomete este Organismo y poder participar para el cumplimiento de aquellos objetivos que van a mejorar la calidad de los servicios prestados a los

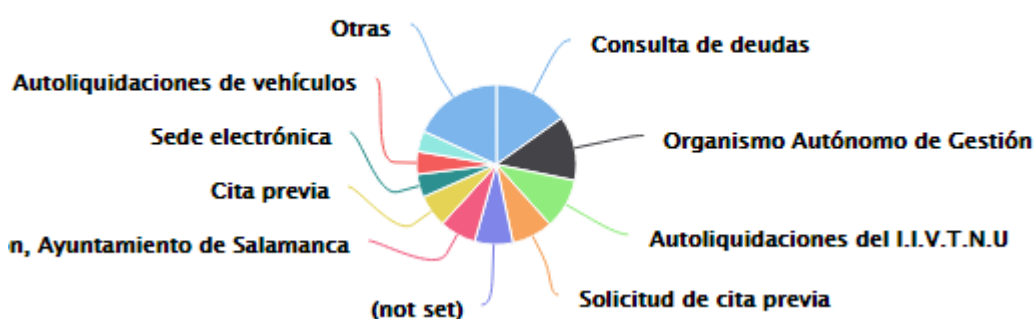
contribuyentes por lo que queremos mencionar algunos proyectos emprendidos durante el año 2015 o en años anteriores.

Nos parece importante seguir señalando las acciones encaminadas a la aplicación la legislación para facilitar el electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y que han tenido desarrollos importantes en este año.

Los trabajos emprendidos para ampliar, mejorar y facilitar la **comunicación telemática** de los contribuyentes a través de la web **www.oager.com**, han supuesto, según los datos recogidos de la Memoria del Oager 2015, un aumento importante de consultas y actuaciones a través de la web

Año	Nº de visitas
2012	44.935
2013	46154
2014	65294
2015	78807

Las mejoras llevadas a cabo durante los años 2014 y 15 han potenciado el aumento del número de contribuyentes que han visitado o utilizado para realizar gestiones la página web, según muestra el siguiente gráfico.



Fuente: Memoria Oager 2015, estadísticas página web.

Destacamos entre las novedades introducidas en el año 2015 una medida que ha facilitado la comunicación telemática a los contribuyentes, además del Buzón del Contribuyente, se ha habilitado y publicitado el correo electrónico [oager1@oager.com](mailto:oager1@oager.com) para que los contribuyentes planteen su asuntos con más facilidad, y gracias a esto se han conseguido resolver muchas cuestiones sin necesidad de acudir a la oficinas de Atención al Contribuyente y con una respuesta rápida en un plazo no superior a 48 horas

El siguiente cuadro nos muestra la comparativa de los años 2014 y 15 de asuntos tratados por vía telemática y lo importante que ha sido esta forma de comunicación con los contribuyentes, por lo que seguimos apostando por potenciar esta práctica.

	<b>2.015</b>	<b>2.014</b>
<b>BUZÓN</b>	<b>589</b>	<b>1.129</b>
<b>DEFENSOR CONTRIBUYENTE</b>	<b>13</b>	<b>9</b>
<b>DOMICILIACIONES</b>	<b>1.030</b>	<b>1.387</b>
<b>E MAILS</b>	<b>10.854</b>	<b>0</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>RECURSOS REPOSICIÓN</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>CAMBIOS DOMICILIO FISCAL</b>	<b>29</b>	<b>45</b>
<b>CAMBIOS DATOS PERSONALES</b>	<b>44</b>	<b>27</b>
<b>DUPLICADOS PAGO</b>	<b>106</b>	<b>176</b>
<b>INFORMES SITUACIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>290</b>	<b>421</b>

Fuente :Memoria Oager 2015

También queremos referirnos la **Oficina sin papeles** que se puso en marcha en el año 2012 y su actividad ha crecido considerablemente en estos años y nos parece que la **digitalización** de 32.152 documentos en el año 2015 es una cifra importante pues propicia en 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 son duda beneficiosos para los contribuyentes.

No queremos dejar de mencionar en la misma línea de actuación la importancia de las **notificaciones y comunicaciones telemáticas**, que durante el año 2015 han sido **16.890**, duplicando el número de las gestionadas el año anterior, y van dirigidas a Sociedades Limitadas, a Sociedades Anónimas y a los contribuyentes que lo han solicitado. Consideramos que con estas notificaciones se gana en agilidad 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, a la vez 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.

## PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AÑO 2016

A través de la Carta de Servicios, se ha asumido como compromiso de calidad la formulación de *propuestas para la mejora de los servicios*.

A lo largo del 2015 se han presentado propuestas que han sido atendidas por el Oager casi de forma inmediata y se refieren estas propuestas a :

- Admitir como documento válido y justificativo de discapacidad para las bonificaciones o exenciones que se requiera **la tarjeta de de discapacidad**, acompañada del DNI del titular, porque en ella figuran todos los datos necesarios para conocer el grado de discapacidad y el periodo concedido en el caso de las que deban ser revisadas, pues la declaración administrativa de discapacidad contienen datos de carácter personal que no son necesarios para el trámite de las bonificaciones.
- Modificaciones en la solicitud de cita previa a través de la web, que faciliten más información a los contribuyentes por equívocos que se han producido para confirmar citas o solicitarlas así como para elegir el centro donde desean ser atendidos.
- Propuesta para facilitar las citas a los contribuyentes si hay horas sin concertar en el día.
- Propuesta para modelos algunos modelos de notificación de embargos y añadir una nota aclarando la necesidad de pedir cita previa para ser atendidos

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.

### Propuesta sobre mejora en documentos.

Ante las quejas y sugerencias de los contribuyentes para que se faciliten tres copias en los documentos de autoliquidación puesto que deben entregar una de ellas en el Registro de Entrada, se propone como medida inmediata que desde el Servicio Tributario se den instrucciones para que se facilite la copia que los contribuyentes solicitan

No obstante se sugiere, en un plazo medio arbitrar un sistema con los distintos Servicios del Ayuntamiento para que desde los mismos puedan acceder a ella directamente, sin tener que pedir este documento a los propios contribuyentes.

## 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 pues los embargos es lo que más incomoda a los contribuyentes y más perjuicio pueden ocasionar en caso de situaciones que aclarar antes del cobro efectivo de la deuda.

Así mismo sugerimos la posibilidad de mejorar la información en los embargos de salario, de forma que cuando una empresa informa que el empleado embargado percibe una retribución inferior al salario mínimo, no se vuelva a solicitar esta información de forma reiterada sino con un mayor intervalo de tiempo, para evitar a las empresas tener que facilitar los mismos datos continuamente.

## Pago a la carta

Por las reclamaciones que se han producido en los dos últimos años parece que los contribuyentes interesados en cambiar del sistema de domiciliación por pago a la carta a domiciliación en periodos de pago de cada uno de los tributos han tendido problemas porque el plazo es muy corto, se limita a 15 días del mes de diciembre. Proponemos dar facilidades a los contribuyentes para que planteen su petición con antelación aunque la gestión no se lleve a cabo hasta que los procedimientos recaudatorios lo permitan.

## Atención al contribuyente. Cita previa

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, no obstante proponemos seguir trabajando para estudiar los problemas que se plantean y conseguir solventar las situaciones que hasta ahora han dado lugar a quejas y buscar soluciones para aquellos problemas concretos que se repiten ocasiones.



## Comunicación.

La comunicación interna en el Oager pensamos que es bastante buena, pues ya desde hace tiempo se informa a través de e-mail tanto de las modificaciones informáticas relacionadas con los instrumentos de trabajo como de las publicaciones en el B.O.P, las cartas enviadas a correos, las campañas de actuaciones que se promueven y de los asuntos que conciernen a cada unidad o a todo el organismo en general. Creemos que es una buena práctica y se recomienda continuar con la misma.

En cuanto a la comunicación pensamos que siempre existe posibilidad de mejorar la relación con los contribuyentes, y por ello los objetivos de mejora del Oager apuntan en este sentido, por lo que apuntamos como medida para mejorar la comunicación con los contribuyentes informar de antemano del contenido de las actuaciones de revisión para facilitar de antemano a los contribuyentes el motivo de nuestra actuación, convencidos de que esta práctica reducirá el número de reclamaciones.

Salamanca a 8 de febrero de 2016.