

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y  
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA  
DEFENSORA DEL  
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2018

CONCHA PABLOS LASO

## PRESENTACIÓN

---

Al elaborar la memoria anual se nos brinda la ocasión para llevar a cabo una revisión minuciosa de todos los asuntos que durante el año han ocupado a la Oficina de la Defensora del Contribuyente, para reflexionar sobre las cuestiones planteadas por los ciudadanos y conocer los procedimientos que suscitan más problemas en la relación del Organismo de Gestión Económica y Recaudación con los contribuyentes salmantinos.

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, como parte de esta organización, dirige también su tarea la Oficina de la Defensora del Contribuyente, procurando realizar las funciones encomendadas con rigor, agilidad y cercanía a los ciudadanos.

Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario que realiza el OAGER, es el principal objetivo de esta oficina. Sin embargo tal como hemos apuntado ya en anteriores memorias, el nivel de quejas o reclamaciones es cada vez menor, por lo que se impone adquirir nuevas competencias que también se encaminen a facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias, atendiendo a procesos de segmentación de contribuyentes que puedan requerir especial dedicación por parte de este Organismo.

Es importante destacar las funciones de mediación y apoyo administrativo que se recogen en los datos que más adelante analizaremos, y que ofrecen una dimensión distinta a la mera resolución de reclamaciones y quejas presentadas por los contribuyentes.

En ocasiones los contribuyentes nos plantean sus problemas más como un ruego, una necesidad de buscar soluciones para poder cumplir con sus obligaciones tributarias, que como una reclamación o queja por el funcionamiento del Organismo de Gestión Económica y Recaudación o por la aplicación de los procedimientos administrativos, lo que implica a desarrollar una función de mediación entre las distintas unidades de este Organismo y los ciudadanos.

En todo caso la finalidad de la Oficina de la Defensora del Contribuyente no es fiscalizar las tareas que se desarrollan en el ejercicio de la gestión económica del Ayuntamiento, sino colaborar con esta gestión porque a través de la detección de los errores cometidos, que se puedan manifestar en las reclamaciones quejas y sugerencias de los contribuyentes, se lleve a cabo una gestión eficaz y rigurosa de la gestión recaudatoria municipal.

Del análisis de todo esto nos ocuparemos en la presente memoria, agradeciendo a las distintas unidades del OAGER su colaboración con esta Oficina, pues de otra forma sería muy difícil conseguir buenos resultados en nuestra gestión.

## LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE CONTRIBUYENTE

El siguiente gráfico informa de las tareas encomendadas a la Defensora del Contribuyente en la página web del OAGER, tareas que después viene recogidas de forma más explícita en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, también a disposición de los ciudadanos en la web [www.oager.com](http://www.oager.com) y en las oficinas municipales de Atención al Ciudadano.



No obstante reflejamos aquí una parte del contenido de la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente para dejar constancia de los derechos y garantías de los ciudadanos y la forma de poder ejercerlos.

### 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, quejas o sugerencias que deseen presentar relativas al funcionamiento de los servicios tributarios, así como solicitar presencialmente asesoramiento o información en relación con la gestión tributaria municipal.

## 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



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

### NORMATIVA:

Ley 39/2015 de 1 de Octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

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.

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

## ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES EN EL AÑO 2018.

---

La memoria del año 2018, al igual que las de años anteriores, recoge un estudio de las actuaciones realizadas y además un informe estadístico de las reclamaciones quejas y sugerencias presentadas y gestionadas durante todo el ejercicio. Con ello queremos contribuir a lograr un mayor nivel de eficacia y transparencia en la gestión, además de colaborar para la mejor calidad de nuestros servicios.

Las reclamaciones quejas y sugerencias nos permiten detectar el grado de insatisfacción que los contribuyentes muestran ante nuestra organización, y nos aportan información sobre aquellos aspectos que puedan mejorarse para lograr una mayor calidad en los servicios prestados; por ello, entre los cometidos asignados a esta oficina consideramos de gran importancia la función de “Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario del OAGER”

En cumplimiento de esta función analizaremos las quejas, reclamaciones y sugerencias que han sido tramitadas por esta oficina durante el **año 2018**, y que han supuesto un total de **288 expedientes tramitados**.

El número global de asuntos tratados se mantiene en las cifras del año anterior, aunque como ya hemos apuntado hay otras labores de esta oficina que trataremos más adelante que no están relacionadas con la resolución de reclamaciones o quejas



Del total de asuntos tramitados en relación con quejas o reclamaciones **168 corresponden al primer semestre y 120 al segundo.**

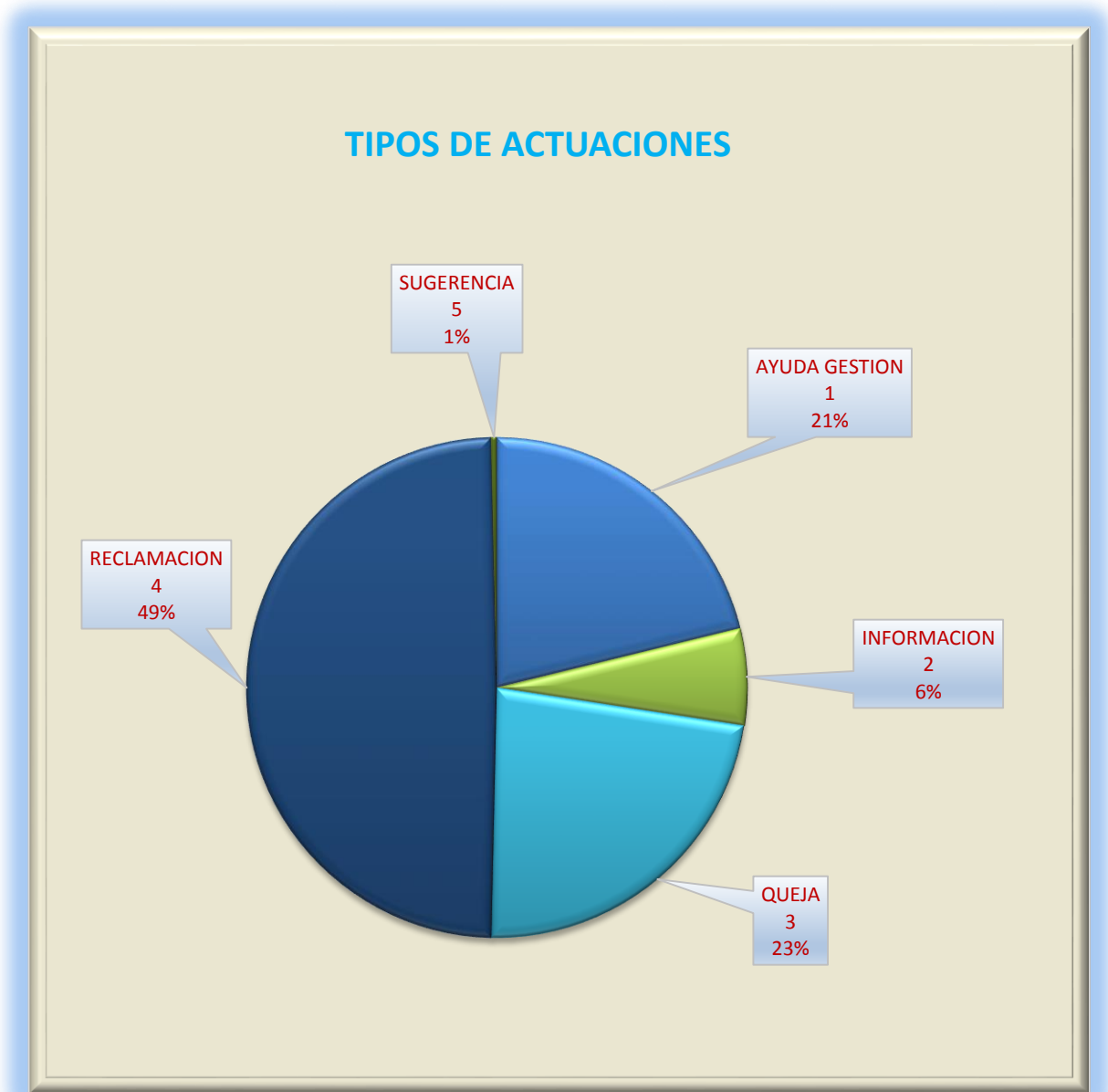
No se ha observado ningún periodo especial en cuanto a frecuencia de las reclamaciones o quejas, salvo las que se atienden desde esta oficina relacionadas con los periodos de embargo de cuentas corrientes, de vehículos o salarios.

El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año **2018**, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

Las **288** actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

<b>CONCEPTO</b>	<b>NÚMERO</b>
Atención al contribuyente presencial	13
Atención al contribuyente telefónica (línea 900)	3
Contestación escritos	5
Embargo de cuentas, salarios, vehículos, A. Tribut.	70
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	28
Devolución de ingresos indebidos	3
Impuesto sobre vehículos	15
Impuesto sobre bienes inmuebles	11
IIVTNU (Plusvalía)	23
Tasa recogida de basuras	6
Entrada de vehículos	8
Otros padrones	2
Inspección de Tributos	1
Domiciliaciones bancarias	10
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	24
Notificaciones	6
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	26
Pago a la carta	11
Otros	13
Reclamación deudas otros servicios	10
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

Los datos reflejados en el cuadro anterior recogen todas las actuaciones generadas como consecuencia de la resolución de las reclamaciones, quejas o sugerencias, pero no todas han requerido un mismo tipo de gestión, por lo que el porcentaje de cada una de las actuaciones es el siguiente:



## ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

---

Según materias las reclamaciones quejas y sugerencias han sido:

### • GESTIÓN DE TRIBUTOS:

CONCEPTO	NÚMERO
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	11
Impuesto sobre Vehículos	15
IIVTNU	23
Recogida de basura	6
Entrada de vehículos	8
Otros padrones	2
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Errores en el censo de **IBI** que se han producido como consecuencia de cambios en la titularidad de inmuebles al no causar efecto el trámite o girar el recibo al titular no deseado.
- Error de recibos de IBI porque no le han aplicado la bonificación que le corresponde por Vivienda de Protección Oficial o Familia Numerosa.
- Quejas por modificaciones del valor catastral debido a diversas razones que suponen un incremento importante en la cuota anual del IBI.
- Gestión para la división de los recibos de IBI entre varios cotitulares.
- Reclamaciones porque no se emite el recibo de IBI a nombre del usuario de la vivienda
- Reclamaciones sobre el censo de vehículos por errores de titularidad no actualizada o titulares de vehículos ya fallecidos
- Reclamaciones por liquidaciones complementarias sobre el **IVTM** porque están tributando en una categoría que no les corresponde.
- Reclamaciones/quejas por la demora en la tramitación de expedientes de devolución del **IIVTNU** que han invocado la no sujeción al tributo por minusvalía al amparo de la Sentencia del Tribunal Constitucional.
- Quejas porque se han girado liquidaciones del IIVTNU por transmisiones que proceden de una ejecución hipotecaria.
- Quejas por considerar que no se ha informado bien sobre la obligación de liquidar plusvalía.
- Quejas porque se han girado liquidaciones complementarias de diferencia de metros de **Entrada de Vehículos** o rasantes sin que antes se haya



informado de la actuación

- Errores en la titularidad de recibos **de la Tasa por recogida de Basura** por transmisión de inmuebles.

Durante el año 2018 se han incrementado las reclamaciones sobre plusvalía como consecuencia de los expedientes de solicitud de no sujeción al impuesto y sobre todo de aquellos que requieren devolución de ingresos, pero en los demás tributos no se han presentado reclamaciones o quejas que no provengan de la gestión de los propios censos o de las liquidaciones complementarias giradas Servicio Tributario o la Inspección Tributaria.

Consideramos que los problemas de gestión de padrones que se han presentado ante la Defensora del Contribuyente son poco significativas dado que el volumen de trámites censales realizados asciende a **346.339 movimientos**, por lo que las **65** quejas o reclamaciones vienen a significar que sólo el **0,02%** de las actuaciones censales llevados a cabo han dado lugar a alguna actuación por parte de la Defensora del Contribuyente.

## • GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	28
Embargo de cuentas corrientes	43
Embargo de vehículos	16
Embargo de salarios	11
Fraccionamientos	24
Devolución de ingresos	3
Pago a la carta	11
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja

- Quejas por los problemas que genera **el pago de recibos en periodo voluntario a través de cajeros automáticos** como consecuencia de problemas en el código de barras de los recibos.
- Quejas porque se han emitido recibos con recargo de apremio cuando se debería haber prorrogado el periodo de pago hasta el siguiente día hábil.
- Quejas y reclamaciones por **embargo de cuentas corrientes** en las que los ingresos que se perciben en las mismas no superan el salario mínimo interprofesional, o proceden de ayudas a la dependencia, ayudas sociales, renta garantizada, realizando con recaudación gestiones para cancelación del embargo de forma automática.
- Mediación en la gestión y cancelación de **embargos de vehículos**.
- Quejas relacionadas con el **embargo de salarios** alegando sobre todo falta de

notificación de las deudas.

- Quejas porque se producen embargos por distintos conceptos a un mismo contribuyente, como consecuencia de las fechas de ingreso las cantidades abonadas.
- Intervención en la gestión de fraccionamiento de deudas para evitar embargos.
- Ayuda para gestionar fraccionamientos que han dado problemas de pago debido a error en las cuentas corrientes.
- Quejas ocasionadas por domiciliaciones del pago a la carta.

De todos los asuntos atendidos relativos a la gestión recaudatoria del Oager, los más numerosos se refieren a la gestión de embargos y el motivo principal de queja es el desconocimiento de la existencia de la deuda.

De los **72.746 trámites recaudatorios** que se han realizado durante el año 2018, han sido objeto de reclamación o queja **136** referidos a recaudación voluntaria o ejecutiva, devolución de ingresos pago asistido, y suponen un porcentaje del **0,19%** de quejas presentadas en relación al número de trámites ejecutados..

## • GESTION DE INSPECCION

CONCEPTO	NÚMERO
Inspección Tributaria	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Queja porque consideran excesiva la documentación que se le requiere por parte de la Inspección Tributaria para practicar una liquidación de plusvalía de una herencia yacente.

Sí se han producido a reclamaciones o quejas relativa a liquidaciones practicadas por la Inspección Tributaria, sin incoar expediente sancionador, sobre la Tasa por Entrada de Vehículos o la Tasa por Recogida de Basura, el motivo de las quejas es carecer de información previa a recibir la propia liquidación, no se han referido en ningún caso a la actuación de expedientes de Inspección.

## • GESTION DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones generales	6
Notificaciones telemáticas	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Queja porque no le envían sus notificaciones a un Apartado de Correos donde lo ha solicitado expresamente mediante escrito.
- Queja porque no han recibido notificación de distintas liquidaciones practicadas por Gestión Tributaria
- Queja por no recibir notificaciones de deudas de cobro periódico en vía de apremio.
- Información y gestión de notificaciones no recogidas en domicilio o en la Oficina de Correos.

Queremos destacar que durante el año 2018 no se han producido reclamaciones o quejas por las notificaciones que se practican vía telemática a través del buzón del 060, a pesar de que ha aumentado considerablemente el número de actuaciones en este sentido. Por esta vía se han llevado a cabo **7.979 notificaciones telemáticas** y **6.298 comunicaciones** a las empresas incluidas en este sistema de notificación y no han generado ninguna conflictividad ante la Defensora del Contribuyente.

## • GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Domiciliaciones	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones por la falta de cobro de recibos domiciliados contando con fondos en la cuenta de domiciliación al haber cambiado el número en fechas de facturación, sin que se le advirtiera que no se cobrarían por la nueva domiciliación.

Tomando como referencia una vez más los datos de domiciliaciones bancarias que recoge la Memoria anual del Oager el porcentaje medio de domiciliaciones bancarias es muy alto, variando según cada tributo y siendo la Tasa por Recogida de Basura con un 90,26% de domiciliaciones la más alta, le sigue el IBI con un 90,12%, el censo menos domiciliado es el Impuesto sobre Vehículos como consecuencia de las variaciones anuales del padrón por altas y bajas. Aun así se encuentran domiciliados el 67,11% de los recibos que se emiten de este Impuesto. Lo que significa que las domiciliaciones bancarias suponen una ventaja para el contribuyente como forma de pago, y no generan apenas conflictividad porque el sistema de domiciliaciones es un protocolo bien consolidado, y se cuenta con recursos suficientes para garantizar una buena gestión de cobro a los contribuyentes.

## • GESTION DE BONIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Bonificaciones de tributos municipales (Oager)	9
Bonificación Piscinas Municipales	3
Bonificación Suministro de Agua y Alcantarillado	0
Bonificación Servicios Deportivos	5
Bono bus Especial	7
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones sobre bonificaciones en el IBI por Familia Numerosa ocasionados por no facilitar a tiempo la documentación que acredita la renovación de esta condición o por cruces de datos erróneos.
- Quejas porque no le han aplicado la bonificación en la Tasa por Recogida de Basura cumpliendo todos los requisitos por errores en el cruce de datos del padrón de habitantes.
- Quejas porque se limita el derecho al bono bus especial a unidades familiares monoparentales al establecer como condición que deben estar empadronados solos en el domicilio.
- Reclamaciones porque no se facilita un duplicado de la tarjeta de bono bus en el caso de menores que no pueden utilizarla solos.
- Quejas por el distinto tratamiento de las bonificaciones en el complejo Deportivo de la Aldehuela de los Guzmanes.
- Quejas porque le obligan a renovar la bonificación de las Piscinas Municipales a primeros de año y la han solicitado a principios de curso académico.
- Quejas porque le obligan a domiciliar el pago de las cuotas de la Piscina Municipal sin dar opción a pagar un recibo en una entidad bancaria.

Los datos y asuntos tratados se refieren únicamente a las actuaciones

por parte de la Defensora del Contribuyente cuando han sido objeto de queja o reclamación; no se refleja la gestión y mediación que se realiza para que la tramitación de las bonificaciones que deben aplicar las empresas concesionarias sea más rápida y eficaz y que veremos más adelante.

## • ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CONCEPTO	NUMERO
Atención presencial	13
Atención telefónica	3
Atención en UNICAJA	0
Contestación escritos	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Queja por considerar insuficiente la explicación que se le ha facilitado sobre una liquidación complementaria en el punto de información de la C. Espoz y Mina.
- Quejas al considerar que el trato recibido en información de la calle Espoz y Mina no ha sido adecuado.
- Reclamaciones/quejas por disconformidad con la atención recibida en la unidad de Atención al Contribuyente en las oficinas del OAGER de la calle Espoz y Mina y de Julián Sánchez el Charro.
- Quejas relativas a dificultades para comunicar con el teléfono de información para solicitar cita previa de forma inmediata.
- Intervención para resolución de reclamaciones de liquidaciones de ocupación de la vía pública que requerían la intervención e informe de la OTEM.
- Agilización de gestiones para resolver expediente de solicitud de bonificaciones

Una de las principales tareas de la Defensora del Contribuyente consiste en atender las quejas y reclamaciones que los ciudadanos plantean relativas a la atención recibida presencialmente en nuestras oficinas o a través de atención telefónica o telemática. El principal motivo de queja se refería a la necesidad de tener que pedir cita previa a través del teléfono pues comunica en ocasiones por tener que atender no solo las citas sino también otras tareas de información tributaria y recaudación.

Con el fin de resolver este problema que nos planteaban cada año los contribuyentes se resolvió por parte de la Gerencia del OAGER facilitar también la cita previa de forma presencial. Este servicio se viene prestando a los contribuyentes desde el mes de abril de 2018 y en nuestra opinión con muy buenos resultados pues el conjunto de quejas por este motivo ha desaparecido; por ello hemos pasado de 12 quejas por problemas de cita telefónica a únicamente 3 en el presente año y lo mismo las quejas que se generaban por este motivo de forma presencial. Así hemos conseguido bajar el número de quejas del año 2017 de 22 a 13 en el año 2018.

Queremos hacer constar que la atención telemática a los contribuyentes está creciendo muy rápidamente, que resulta muy ágil y eficaz para los ciudadanos que no tienen necesidad de acudir a las oficinas para resolver sus asuntos, y que hasta el momento no ha dado lugar a ninguna reclamación o queja por parte de las personas que se relacionan con este Organismo por ese sistema.

En general, nos parece que el número de quejas relacionadas con la atención al contribuyente refleja una buena calidad en la atención que se dispensa teniendo en cuenta que el número de contribuyentes atendidos en las oficinas del Oager de la Calle Espoz y Mina y del Centro Municipal Integrado Julián Sánchez el Charro ha sido de **30.326 personas** atendidas mediante cita previa, y mejores resultados arroja la atención telefónica que ha atendido durante el año 2018 a **40.057 contribuyentes** Y en el mismo sentido hablan las encuestas de satisfacción que se elaboran diariamente para la atención telefónica y las que se llevan a cabo entre los contribuyentes para valorar la atención presencial.

## COMPARATIVA DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS Y CITAS SOLICITADAS.

---

TIPO DE ATENCION	Nº PERSONAS	Nº QUEJAS	%
Oficinas del OAGER	30.326	13	0,04
Teléfono	40.057	3	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>70.383</b>	<b>16</b>	<b>0,03</b>

No contabilizamos en el cuadro las personas atendidas en Unicaja banco, 17.191, ni las 18.871 que han realizado trámites telemáticos porque no se ha producido ninguna reclamación ni queja relativa a estos servicios.

## OTRAS RECLAMACIONES O QUEJAS

---

CONCEPTO	NÚMERO
Sanciones Policía Local	8
Sanciones Administrativas	3
Servicio de Extinción de Incendios	3
Ocupaciones de la vía pública con vallas	2
Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Por último bajo el concepto de otros, recogemos 25 reclamaciones o quejas que no están relacionadas expresamente con los servicios prestados por este Organismo, pero que suponen cobro de deudas y se plantean las reclamaciones ante la Defensora del Contribuyente, éstas son relativas a:

- Problemas con expedientes sancionadores gestionados por el Servicio de medio Ambiente o Policía Administrativa que han dado lugar a embargos de cuentas corrientes, salarios o vehículos. Proponiéndose formas de pago aplazado o

fraccionado.

- Problemas con sanciones de la Policía Local que se han cobrado por embargo de cuenta alegando no conocer los datos de la sanción por falta de notificación y gestionando los procedimientos con la Oficina Técnica de Denuncias.
- Liquidaciones procedentes del Servicio de Extinción de Incendios planteando problemas de titularidad de la liquidación, insolvencia del interesado o bien consideran que no se han girado a la persona adecuada



## SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

---

La Política de Calidad del OAGER ha incluido entre sus objetivos el de **“Recoger y aplicar las recomendaciones y sugerencias de los ciudadanos y del personal del OAGER, para mejorar la calidad en la prestación del servicio”**

Aunque no es muy frecuente que los ciudadanos expresen su opinión sobre asuntos relacionados con la gestión y recaudación de los tributos, sí queremos dejar constancia de los asuntos que han planteado y de cómo se han tenido cuenta para mejorar la calidad en el funcionamiento de este servicio.

Durante el año 2018 se ha [presentado una única Sugerencia](#) por parte de los contribuyentes: [que exista la posibilidad de pedir cita previa de forma presencial en vez de hacerlo siempre a través del teléfono de información o la página web.](#)

Pues bien, en el mes de abril de 2018, a través de un plan de mejora de atención al contribuyente llevado a cabo por el OAGER, se implantó esta posibilidad en las oficinas de la calle Espoz y Mina con buenos resultados, como hemos apuntado ya, al indicar la disminución del número de quejas relacionadas con la solicitud de la cita previa.

Sin embargo a través de las reclamaciones o quejas que nos han dirigido los contribuyentes hemos podido encontrar otras sugerencias que apuntamos aquí:

- Alargar el periodo de concesión del bono bus especial por considerar que la renovación anual es excesiva sobre todo para las personas que son pensionistas cuyas condiciones no varían sustancialmente de un año para otro.
- Mejorar las condiciones de acceder a bonificaciones a unidades familiares con escasos recursos donde conviven hijos mayores de 18 años que no se tienen en cuenta.

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

---

Hemos agrupado en ocho puntos todos los temas objeto de reclamación/queja o sugerencia durante el año 2018, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **288**.

Concepto	Nº quejas/reclam./suger	%
Atención al Contribuyente	21	7,30
Gestión de Tributos	65	22,58
Recaudación	136	47,23
Inspección tributaria	1	0,35
Notificaciones	6	2,05
Domiciliaciones	10	3,46
Bonificaciones	24	8,34
Otros	25	8,69
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>100,00</b>

Como ya hemos apuntado la disminución de las quejas por atención al contribuyente es significativa. En el año 2017 el porcentaje de las quejas relacionadas con la atención al contribuyente era del 15,72% y venía manteniéndose en esas cifras desde años anteriores; sin embargo en el año 2018 el porcentaje de quejas por este concepto es únicamente del **7,30%**, y es significativo en lo que se refiere a la atención telefónica donde han desaparecido las quejas una vez se resolvió el problema de poder pedir cita presencialmente.

Los porcentajes más altos se refieren a los datos de Recaudación y del Servicio Tributario. En los primeros se ha producido un aumento de reclamaciones o quejas que se explica sobre todo por la intervención más importante de la Defensora del Contribuyente en determinados casos de embargo de cuentas corrientes o vehículos con el fin de agilizar los procesos

Por lo que se refiere a las actuaciones en materia tributaria se han incrementado sobre todo por las quejas que se han presentado al considerar que se

retrasaba la contestación de reclamaciones presentadas invocando la no sujeción al Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos alegando minusvalía, o bien solicitando la devolución de ingresos por el mismo motivo.

Se mantienen los mismos niveles de quejas o reclamaciones originados por la gestión de los beneficios fiscales en relación con las empresas concesionarias de servicios municipales, y sin embargo han disminuido las reclamaciones en materia de notificaciones sobre todo de las notificaciones telemáticas que no han ocasionado ninguna reclamación en el año 2018.

## 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.



Un año más las **reclamaciones presenciales** son las más frecuentes y constituyen el 68,75% de las reclamaciones o quejas que se han tramitado desde la Oficina de la Defensora del Contribuyente. Este porcentaje está también relacionado con las actuaciones en materia de Recaudación que requieren de una intervención inmediata en materia de embargos o deudas en vía de apremio por problemas de plazos, cobro de deudas retenidas en cuentas bancarias o salarios embargados.

Las reclamaciones **presentadas mediante escrito** a través del modelo de quejas y sugerencias que se gestiona por el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, o bien presentadas en el **registro de entrada**, han sido 17 expedientes tramitados y contestados dentro del plazo de 15 días que el procedimiento establece, y dando cuenta de la respuesta enviada al Servicio de Atención al Ciudadano.

Las reclamaciones o quejas que se presentan **mediante escrito** suelen ser las que se refieren a Atención al Contribuyente, o quejas sobre los beneficios tributarios que se otorgan por las Empresas Concesionarias o por el propio Ayuntamiento, al

disminuir las quejas en materia de atención al contribuyente también se refleja en la disminución de expedientes registrados.

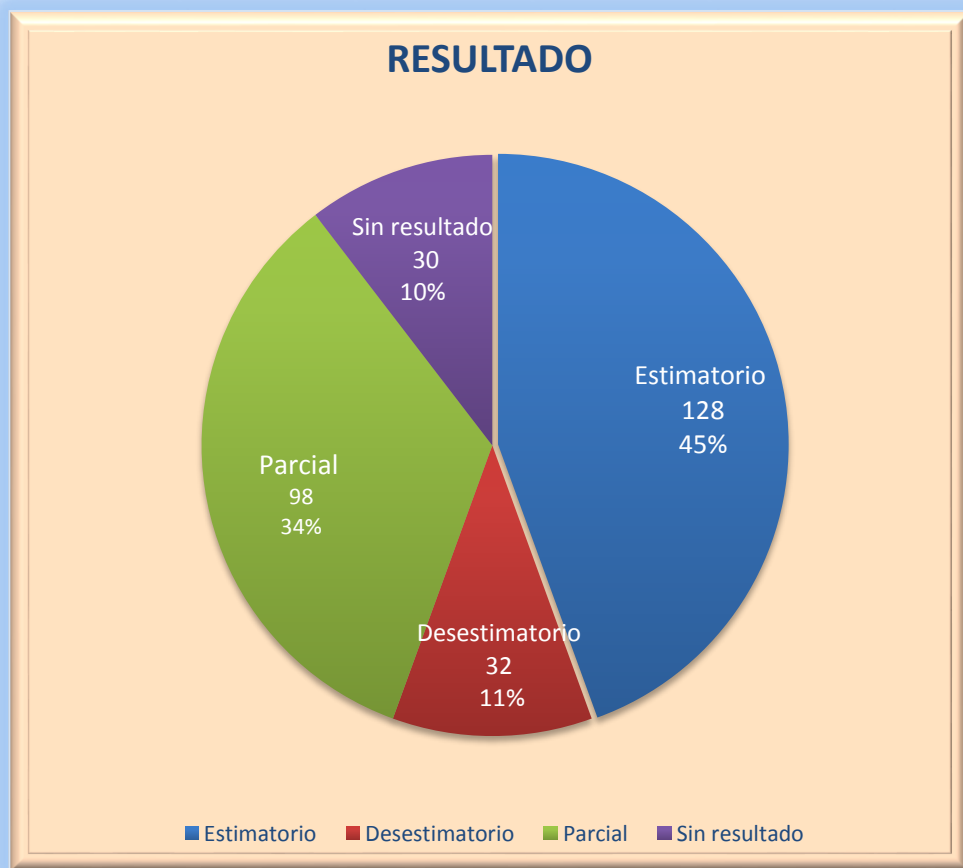
Las intervenciones de la Defensora del Contribuyente mediante **llamada telefónica** se mantienen limitándose en la mayoría de los casos a personas que no residen en la ciudad, y desean manifestar su descontento por algún problema, o bien pretenden solucionar algún asunto tributario y en este caso se les aconseja la utilización del teléfono de información, o el mail, o bien el buzón del contribuyente. En este sentido valoramos muy positivamente el pago con tarjeta bancaria a través del teléfono de información pues ha resuelto problemas a muchos contribuyentes

En cuanto a las presentadas por **vía telemática**, parece que se ha producido una disminución de este modo de comunicación pero tenemos que hacer notar que no es así; desde el mes de abril de 2018 muchos asuntos que se dirigían a la Defensora del Contribuyente a través del Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, han sido asumidos por la atención telemática del OAGER a través de correo [oager1@oager.com](mailto:oager1@oager.com) y solamente ha recogido la Defensora del Contribuyente aquellos que contenían alguna reclamación o queja, que como se puede comprobar ha sido uno solamente. Este es también uno de los motivos por los que el número de reclamaciones atendidas por la Defensora del Contribuyente ha disminuido.

## RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS

---

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



Han resultado favorables a la pretensión de los contribuyentes **128** expedientes, el **44,44%** del total; esto supone un aumento de los asuntos estimados respecto al año anterior en la Oficina de la Defensora del Contribuyente, y se debe a la intervención más activa en temas de Recaudación Sin embargo han disminuido los asuntos desestimados, son **32** asuntos que suponen el **11,11%** de total frente al 14% de año 2017

Para lograr estas cifras de estimación, consideramos importante la colaboración y rápida atención que se ha prestado a la Defensora por las unidades del OAGER Atención al Contribuyente, Servicio Tributario y sobre todo Recaudación y Gerencia y Asesoría Jurídica, que 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 importantes para los ciudadanos.

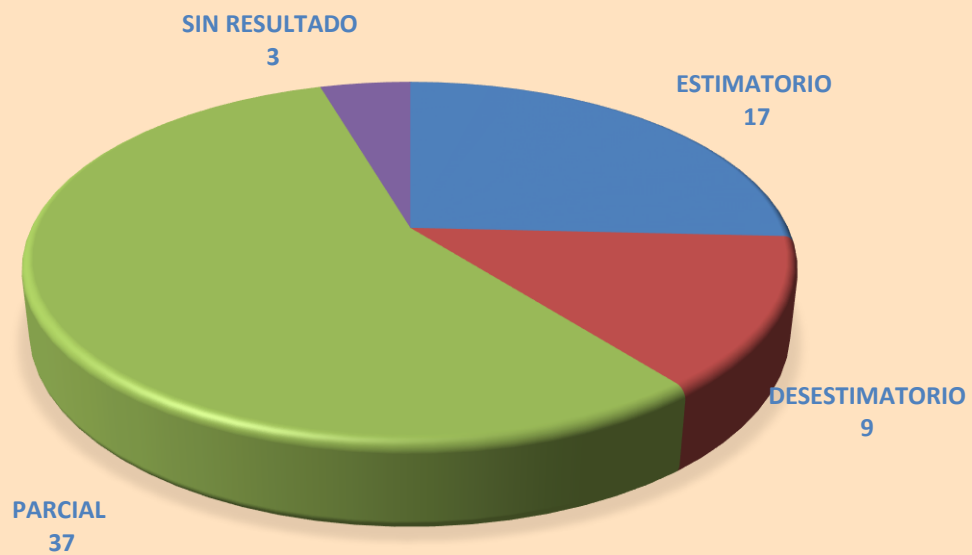
Los expedientes que se han calificado como resultado parcial son el **34%** del total, **98** asuntos, Con esta calificación hemos catalogado aquellas actuaciones en que se ha estimado parcialmente el contenido de la reclamación o queja, igualmente aquellas quejas que han expresado el malestar de los contribuyentes, que se han puesto en conocimiento de las unidades a las que afecta la queja, pero no han requerido una solución inmediata por parte de esta oficina.

Hemos añadido este año un nuevo sentido de la resolución que es **sin resultado** y que ha afectado a **30** asuntos, el **10,42%**. Se refiere a varias actuaciones que han requerido ayuda para gestionar asuntos o colaboración en temas recaudatorios como aplazamientos o fraccionamientos o bien gestión de beneficios tributarios, pero que no llevan necesariamente un resultado para esta Oficina.

En cuanto a los resultados según se trate de reclamaciones o quejas son los siguientes recogidos en los gráficos que se presentan a continuación:



## QUEJAS - RESULTADO





## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

---

El tiempo medio de respuesta de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, presenciales y telemáticas y telefónicas, durante el año 2018 ha sido de **6,09 días**, ligeramente superior al año 2017 que fue de 5,03 días de media.

Con este resultado mejoramos el tiempo de respuesta establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente. 20 días para responder los escritos de reclamación o queja presentados por los contribuyentes. Y también hemos mejorado los tiempos de respuestas para las quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano cuyo plazo de contestación es de 15 días.

Intentamos mejorar estos tiempos de respuesta acorde con las pretensiones del OAGER, puntualizando que la media se eleva en ocasiones porque los asuntos que se tratan requieren de intervenciones de otras unidades o de otros servicios municipales, o bien cumplimiento de plazos de pago o devoluciones de recibos que alargan los procesos y no se finaliza el ciclo de actuación de la Defensora del Contribuyente mientras las gestiones no están finalizadas y se ha comunicado a los interesados.

No ocurre lo mismo en la contestación de escritos de queja o reclamación en los que se procura contestar con rapidez, siendo el tiempo medio de respuesta en estos casos de 2 ó 3 días, procurando seguir las directrices de la Política de Calidad del Oager garantizando a los ciudadanos respuestas motivadas y clarificadoras del asunto que se trate.

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

---

Aunque la función más destacada de la Defensora del Contribuyente, y que define más sus tareas, sea la resolución de quejas, reclamaciones o sugerencias, teniendo en cuenta de volumen de actividad que estas tareas conllevan, se han podido asumir otras funciones que podemos denominar de “**mediación**” entre determinados servicios municipales con los que está relacionado el Oager a través de tareas recaudatorias, o con servicios prestados por empresas en las que interviene este Organismo en base a los establecido en las respectivas Ordenanzas Fiscales.

## RELACIÓN CON SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

---

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	45
Escuela Municipal de Música	17
Servicios de Bienestar Social (Teleasistencia Comida a Domicilio y Ayuda a Domicilio)	42
Alquiler de viviendas sociales	30
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

Se ha establecido entre estos Servicios y la Defensora del Contribuyente una relación fluida y continuada, de forma que se facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias que conlleva la utilización de estos servicios municipales, teniendo en cuenta que en algunos de ellos los usuarios son personas especialmente vulnerables por la edad o situación económica o social, y también que el abono de estas cuotas tiene una periodicidad mensual y es obligatoria la domiciliación bancaria, lo que da lugar a mayor número de incidencias.

Mediante el intercambio de información se solventa de forma más eficaz cualquier incidencia que se produzcan en las condiciones del servicio y que tenga repercusión en las cuotas a satisfacer por parte de los usuarios

Los **134** casos contabilizados se refieren a intervenciones directas con los usuarios de los servicios para resolver problemas puntuales que se han planteado en el seguimiento mensual de los censos y en casi todos los casos se refieren a:

- Problemas de domiciliaciones bancarias, cuentas canceladas, devoluciones de recibos, cuotas que no son correctas

- Problemas causados por las altas o bajas en un servicio.
- Discrepancias en las cuotas cobradas por el uso o no de determinados servicios como Comedor Escolar o actividades de la Escuela de Música o de la Escuela Infantil de Pizarrales.

## RELACIÓN CON SERVICIOS QUE SE PRESTAN POR EMPRESAS CONCESIONARIAS.

---

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de Bono Bus especial	203
Bonificación de suministro de Agua y Alcantarillado	3
Bonificaciones de las piscinas municipales	21
Otros servicios deportivos	5
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>

Los asuntos a resolver con las empresas concesionarias se refieren sobre todo a:

- La desestimación de las bonificaciones cuando puede mediar algún error en la toma de datos u omisiones de documentación que ha dado lugar a la denegación del beneficio; la actuación en estos casos es la gestión individualizada de cada una de las peticiones
- Justificación del motivo de la desestimación que en la mayor parte de los casos es por superar los ingresos según los baremos que se establecen en cada una de las ordenanzas fiscales.
- Errores en la base de datos que se cruza con la Agencia Tributaria o con el padrón de habitantes.

Los asuntos aquí contabilizados no son quejas o reclamaciones que los ciudadanos han presentado en materia de bonificaciones; son gestiones propias de la concesión de estos beneficios que debe realizar el Ayuntamiento que es el conocedor de los datos que se requieren para poder acceder a estos beneficios, tal como establecen las respectivas Ordenanzas Fiscales.

También queremos reflejar que por los datos de actuaciones realizadas en cada uno de los servicios, la concesión del bono bus especial genera un número importante de actuaciones, por lo que reflejaremos el número de solicitudes de

bonificación en cada uno de los servicios para comprobar que estas diferencias no obedecen a posibles errores sino más bien al volumen de solicitudes tramitadas de cada uno de los servicios.

## RELACION ENTRE NUMERO DE SOLICITUDES EN 2018 Y RECLAMACIONES QUE HAN OCASIONADO

---

CONCEPTO	Nº SOLICITUDES	Nº RECLAMACIONES	%
Bono bus especial	7.154	203	2,84
Piscinas Municipales	777	21	2,71
Suministro Agua	408	3	0,74

Por último, mencionaremos también las **LABORES DE MEDIACION** que se llevan a cabo en relación con el seguimiento determinados padrones. Nos gustaría destacar la comunicación que existe desde esta oficina con las **COMUNIDADES DE PROPIETARIOS**: periódicamente, pero sobre todo después de los periodos de pago de tributos que se abonan a nombre de las Comunidades de Propietarios, tales como la Tasa por Entrada de Vehículos o la Tasa por Recogida de Basura, la Defensora del Contribuyente se pone en contacto sobre todo con los Administradores de Fincas, con el fin de resolver problemas de tributos impagados, domiciliaciones problemáticas, errores en el padrón etc. facilitando en todo momento las gestiones para regularizar situaciones de pagos o de rectificación de datos y que en 2018 han supuesto **71** actuaciones.

Con estas funciones pretendemos también contribuir a cumplir el objetivo fijado en este Organismo de simplificar, agilizar y modernizar las relaciones con los contribuyentes, ya que este objetivo coincide con uno de las funciones que se encomiendan a la Defensora del Contribuyente que se refiere a "*mejorar la equidad y la eficacia del sistema tributario local amparando los derechos de los contribuyentes*" *facilitando en todo lo posible el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*

## PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AÑO 2019

---

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 2018 se han presentado propuestas de mejora que han sido atendidas por el OAGER, aunque la propuesta no haya sido exclusiva de la Defensora del Contribuyente, pues ya contaba con un estudio de viabilidad que se había desarrollado desde el propio Organismo, y en este caso nos estamos refiriendo a la *posibilidad de solicitar cita previa en las mismas oficinas* de cuyos resultados ya hemos hablado con anterioridad.

Además se ha intervenido en otros procesos de mejora como:

- Propuesta de revisión y modificación de los aspectos que se recogen la Guía de trámites para que la información que se facilitan a los contribuyentes sea lo más homogénea posible cualquiera que sea el medio por el que se solicite.
- Propuesta de revisión para mejorar la información en las liquidaciones complementarias que se envían a los contribuyentes.
- Propuesta para mejorar la gestión de las bonificaciones y su revisión en los distintos padrones tributarios donde se recogen estos beneficios, así como el mantenimiento de las mismas.
- Propuesta para mejorar la aplicación de los ingresos de la Unidad Familiar en la concesión de bonificaciones cuando las circunstancias familiares han cambiado considerablemente

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 contribuyentes:

### Mejora en trámites

Reiteramos la petición de crear un *modelo de justificante de asistencia* a las oficinas del OAGER, ubicado en el programa de tramitación y en la ventana de gestión dentro de los distintos informes y certificados que se facilitan a los contribuyentes, pues cada vez es más demandado por los usuarios y carecemos de un documento homogéneo para facilitar al ciudadano que lo requiere para justificar ausencia del puesto de trabajo por realizar gestiones en el OAGER.

Se recomienda *revisar los modelos de formularios* que se encuentran en la página web del OAGER, especialmente el modelo SO2 porque contienen alguna

información equivocada.

Igualmente se recomienda seguir fomentando la [colaboración entre los diferentes servicios municipales y buscar fórmulas que faciliten las gestiones a los ciudadanos](#), sin necesidad de tener que desplazarse por distintas dependencias siempre que sea posible ampliar los protocolos de colaboración con los distintos servicios.

### **Atención al contribuyente**

Aunque se procura ajustar los tiempos de duración de las citas según las gestiones que solicita cada uno de los contribuyentes, se ha sugerido alguna modificación respecto de la Atención al Contribuyente para [autoliquidar el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos](#). Este tributo es uno de los que más complejidad conlleva y no siempre esta gestión se puede ajustar a los tiempos establecidos, por lo que a través de esta Memoria sugerimos que se estudie la posibilidad de mejorar la forma de realizar este trámite, que pensamos requiere una atención especial.

### **Comunicación con los contribuyentes.**

Uno de los procedimientos más complejos dentro de la Recaudación Municipal es la recaudación en periodo ejecutivo. Ello ocasiona reclamaciones y quejas por parte de los contribuyentes por lo que se requiere ser rigurosos en los procedimientos; en este sentido proponemos que [se cuiden especialmente las comunicaciones de cancelación de embargos de salario a las empresas](#) porque no siempre admiten el documento que le facilita el trabajador, pidiendo expresamente la confirmación de cancelación enviada por el organismo embargante. Tratándose normalmente de empresas, se sugiere la comunicación a través del buzón del 060.

Los contribuyentes valoran positivamente las comunicaciones que reciben a través de e-mail relativas al periodo de pago de recibos o al cargo en cuenta de los mismos, por tanto no vamos a proponer nuevas fórmulas de comunicación sino [potenciar y ampliar la toma de datos de los e-mail de los contribuyentes](#) para comunicarnos con ellos por este medio, así como mejorar también la comunicación telefónica ,y también ofrecer la posibilidad de que las personas físicas puedan recibir notificaciones telemáticas.

También reiteramos nuestra petición de comunicar a los contribuyentes [el inicio de las actuaciones de regularización de situación tributaria](#) para no demorar los procesos de gestión y recaudación; se recomienda una comunicación similar a la que informa a los contribuyentes del estado de tramitación de un expediente y la persona a la que ha sido asignado, o de la existencia de una deudas pendiente en periodo ejecutivo comunicada por correo ordinario, o en los casos de empresas a través del buzón del 060.

Salamanca a 7 de marzo de 2019.