

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y  
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA  
DEFENSORA DEL  
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2019

CONCHA PABLOS LASO

## PRESENTACIÓN

---

Uno de los compromisos adquiridos por la Defensora del Contribuyente en la Carta de Servicios, consiste en **“la elaboración de una Memoria Anual”** que resume la actividad desarrollada por esta Oficina, y en la que se contabilizan las actuaciones llevadas a cabo así como su resultado, pero también refleja cuáles son los asuntos que durante este año han ocasionado más problemas a los contribuyentes y por ello han sido objeto de reclamación o queja.

Por otra parte, a través del análisis de lo actuado, tenemos la oportunidad de presentar distintas propuestas de mejora encaminadas a optimar la relación de este Organismo con los contribuyentes, que deben relacionarse con nosotros para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, o para la solicitud y obtención de bonificaciones o exenciones.

Estamos convencidos que es muy útil y necesario escuchar y atender aquellas cuestiones que el ciudadano desea plantear, pues conocer la opinión de los usuarios de nuestros servicios es importante para proponer mejoras que ayuden a conseguir una administración más ágil, eficaz y comprometida con los ciudadanos.

El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, en el que se encuadra la Oficina de la Defensora del Contribuyente, cuenta con certificados de Calidad y Seguridad renovados cada año, queremos que la actuación desde esta Unidad resulte útil para seguir renovando estas certificaciones que aportan calidad y garantía de seguridad y transparencia a la gestión desarrollada.

A lo largo de la memoria incidiremos seguramente en la disminución del número de quejas relacionadas con el funcionamiento del Oager, queremos reflejarlo desde el principio porque, como se verá, la Defensora del Contribuyente puede comprometerse en otras tareas de mediación y gestión, que ayudan al contribuyente a relacionarse con esta Administración mejorando nuestra calidad en la atención y gestión de las mismas.

De esta forma queremos cumplir también con otra de las funciones importantes encargadas a esta oficina como es el **“velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes”**, no solo atendiendo las quejas que se planteen por la aplicación del sistema tributario sino facilitando sus relaciones con el mismo y la forma de llevar a cabo el cumplimiento de sus obligaciones.

Por último, señalar que el cumplimiento de los objetivos de esta oficina no sería posible sin la colaboración de las distintas Unidades de Gerencia, Gestión y Recaudación de este Organismo, que con paciencia atienden solicitudes y propuestas de la Defensora, por lo que agradecemos la fácil colaboración que nos brindan para el cumplimiento de objetivos, así como para elaboración y mejor confección de esta memoria.

## LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE CONTRIBUYENTE

---

Queremos incorporar, como cada año, a esta memoria la presentación de la Defensora del Contribuyente en nuestra página web [www.oager.com](http://www.oager.com) porque pensamos que informa de forma sucinta de las funciones que debe llevar a cabo, igualmente nos gusta recordar cada año el contenido de la Carta de Servicios por lo que se refiere a los derechos que se pretenden garantizar así como los medios para acceder a la oficina de la Defensora del Contribuyente.



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 2019.

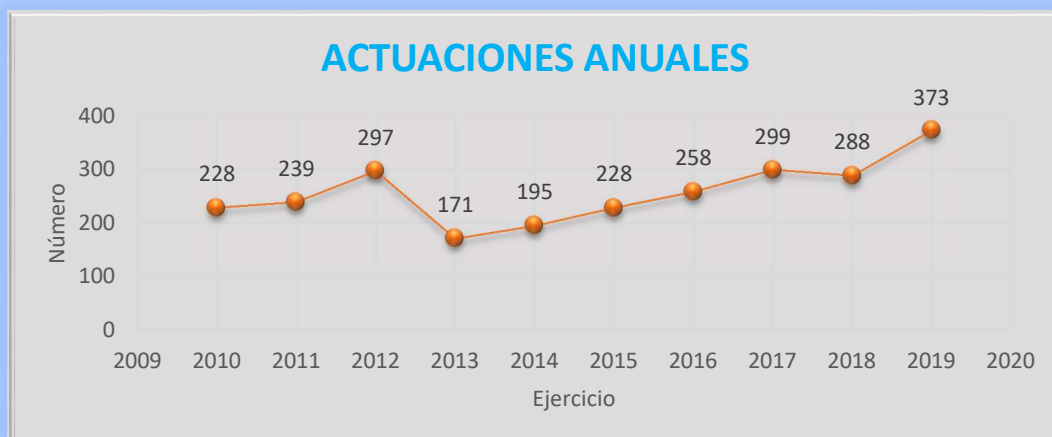
---

La memoria del año 2019, 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.

Las reclamaciones quejas y sugerencias nos permiten detectar el grado de satisfacción 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 como ya hemos apuntado, 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”

Durante el **año 2019** hemos registrado un total de **373 expedientes tramitados**, la mayoría son personas atendidas de forma presencial y en menor medida reclamaciones o quejas presentadas por escrito, a través del Buzón de Contribuyente o por correo electrónico.

El número global de asuntos tratados, ha experimentado un considerable aumento respecto años anteriores, no obstante queremos hacer notar que esto no es debido al aumento de la conflictividad en nuestra relación con los ciudadanos, por el contrario, obedece a la realización de funciones por parte de la Defensora del Contribuyente encaminadas a facilitar al ciudadano la obtención o reclamación de bonificaciones relacionadas con los tributos municipales o con los servicios que presta el Ayuntamiento a través de Empresas Concesionarias.



Del total de asuntos tramitados en relación con quejas o reclamaciones **193 corresponden al primer semestre y 180 al segundo.**

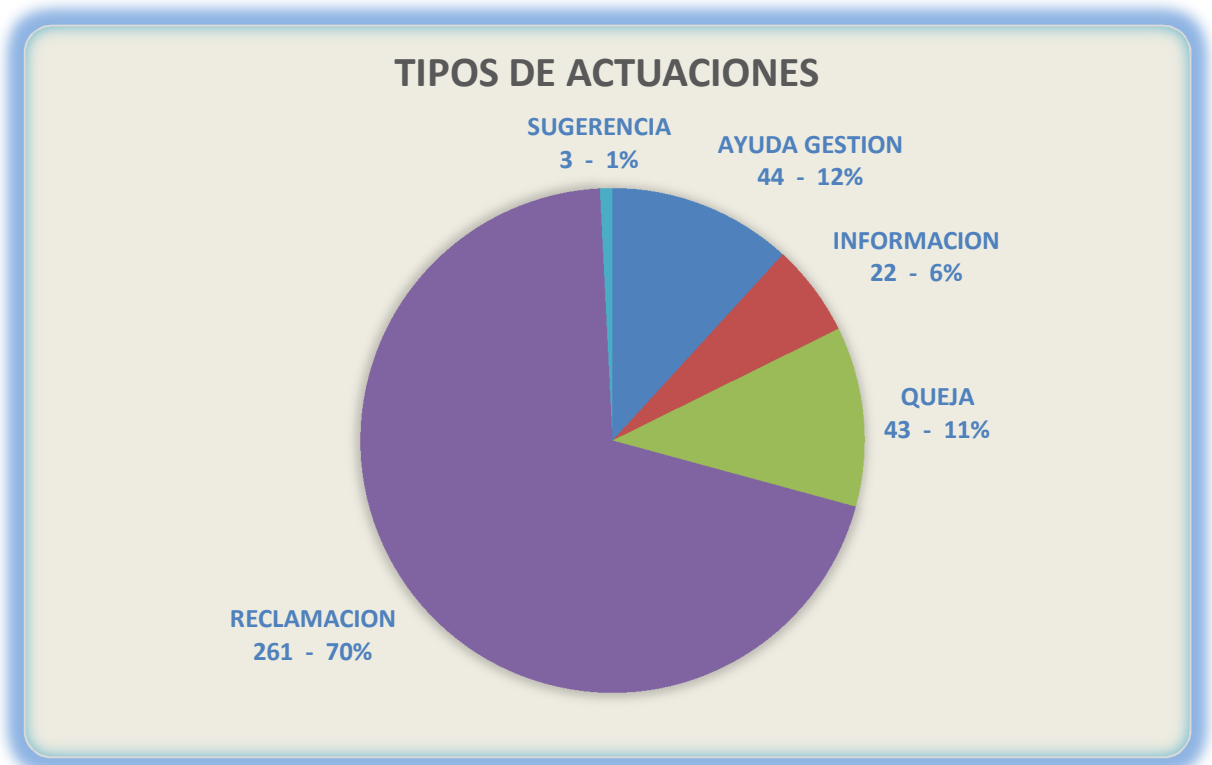
Las reclamaciones o quejas se han presentado de forma homogénea a lo largo del año, solo apuntar mayor intensidad en las fechas de embargos, sobre todo de cuentas corrientes, y el final de periodo de pago de tributos bonificados si por algún motivo no se ha aplicado la bonificación.

El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año **2019**, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

Las **373** actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

<b>CONCEPTO</b>	<b>NÚMERO</b>
Atención al contribuyente presencial	6
Atención al contribuyente telefónica (línea 900)	4
Contestación escritos	11
Embargo de cuentas, salarios, vehículos, A. Tribut.	67
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	36
Devolución de ingresos indebidos	6
Impuesto sobre Vehículos	6
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17
IIVTNU (Plusvalía)	10
Tasa Recogida de Basuras	6
Entrada de vehículos	7
Otros padrones	2
Inspección de Tributos	0
Domiciliaciones bancarias	9
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	106
Notificaciones	12
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	26
Pago a la carta	7
Otros	13
Reclamación deudas otros servicios	22
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>

No todas las actuaciones se desarrollan en un mismo sentido, por lo que queremos distinguir entre las que suponen una queja, reclamación o sugerencia y las que han servido para ayudar a gestionar determinados asuntos, o simplemente informar o asesorar de las posibles formas de proceder. El siguiente cuadro refleja los tipos de actuaciones que se han llevado a cabo en los asuntos que se presentaron ante la Defensora del Contribuyente.



## ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

---

Distinguiremos entre las reclamaciones o quejas relacionadas con la gestión de tributos o la recaudación y las que se refieren al funcionamiento del OAGER.

Las reclamaciones o quejas derivadas de la gestión tributaria y la recaudación son las siguientes

### • GESTIÓN DE TRIBUTOS:

CONCEPTO	NÚMERO
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	17
Impuesto sobre Vehículos	6
IIVTNU	10
Recogida de basura	6
Entrada de vehículos	7
Otros padrones	2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

**Asuntos objeto de reclamación/queja.**

### IMPUESTOS

- Gestión para la división de los recibos de **IBI** entre varios cotitulares.
- Reclamación porque no se ha admitido la división de recibos de IBI al existir usufructuarios.
- Reclamación porque se han girado deudas de IBI por Derivación de Responsabilidad.
- Reclamación porque no se ha cambiado la titularidad del IBI de un inmueble vendido.
- Reclamaciones sobre el censo de **Vehículos** porque por no estar incluidos en el padrón o bien por no haber causado baja y girarse el recibo correspondiente.
- Reclamación por tener que pagar por la carga del vehículo en vez de tributar por la potencia fiscal del mismo.
- Reclamaciones/quejas liquidaciones del **IIVTNU** giradas a



contribuyentes que han reclamado minusvalía y la administración ha estimado que no existía o no estaba justificada su existencia.

- Quejas porque se han girado liquidaciones del IIVTNU por transmisiones que proceden de una dación en pago de deudas.
- Quejas por considerar que no se ha informado bien sobre la obligación de liquidar plusvalía en transmisión hereditaria.
- Quejas porque como consecuencia de una revisión de autoliquidaciones se ha debió girar liquidación complementaria.

## TASAS

- 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, y sobre todo por la liquidación de años anteriores.
- Queja por considerar que no se atendió en tiempo su solicitud de baja de la Entrada de Vehículos.
- Reclamación por disconformidad con las medidas que se aplican en la longitud de la puerta y rasante de la entrada de vehículos.
- Queja por las tarifas a aplicar a garajes comunitarios de con pocas plazas de aparcamiento en la **Tasa por Recogida de Basura**.
- Reclamación porque no se ha hecho cambio de titularidad en la Tasa por Recogida de Basura de inmuebles que se han transmitido.

## OTROS PADRONES

- Las actuaciones de otros padrones se refieren a asuntos diversos y que se han presentado de forma puntual, están relacionados con baja de quiosco en la vía pública y problemas con la baja en determinadas tasas en el Mercado Central.

Durante el año 2019 han disminuido las reclamaciones sobre Plusvalía, como consecuencia de la resolución de los expedientes pendientes procedentes de solicitudes del año anterior. Por lo que se refiere al resto de tributos, no se han producido reclamaciones o quejas que no provengan de la gestión de los propios censos o de las liquidaciones complementarias giradas por el Servicio Tributario o la Inspección Tributaria. Los problemas planteados se han solventado con la mayor rapidez posible a través de la unidad de Gestión Tributaria.

Consideramos que los problemas de gestión de padrones que se han presentado ante la Defensora del Contribuyente son poco significativos dado que el volumen de trámites censales realizados asciende a **154.388 movimientos**, por lo que las **48** intervenciones realizadas vienen a significar que sólo el **0,03%** de las actuaciones censales llevados a cabo han dado lugar a alguna gestión por parte de la Defensora del Contribuyente.

## • GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	36
Embargo de cuentas corrientes	35
Embargo de vehículos	22
Embargo de salarios	7
Embargo de la Agencia Tributara	3
Fraccionamientos	26
Devolución de ingresos	6
Pago a la carta	7
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja

## DEUDAS EN PERÍODO VOLUNTARIO Y EN PERÍODO EJECUTIVO

- Reclamaciones relacionadas con **el pago de tributos en periodo voluntario** por no haber recibido el documento de pago en el domicilio, o por recibir la notificación de apremio habiendo realizado ya el pago, situación que se produce por el sistema de abono a través de las entidades bancarias
- Quejas cuando le ha dado problemas el pago de recibos por cajero automático debido al código de barras que no lee el cajero, o problemas ocasionados por no poder pagar con tarjeta en las oficinas del OAGER., a veces debidos a problemas del propio contribuyente y no a nuestro sistema de cobro.
- Reclamaciones de deudas que deberían estar en periodo voluntario pero equivocadamente se han pasado a **vía ejecutiva** porque se ha producido algún problema en la fecha de notificación.
- Reclamación de falta de notificación de la vía ejecutiva de recibos del IVTM.

## EMBARGOS

- Reclamación y ayuda gestión en los **embargos de cuentas bancarias** cuando los ingresos son inferiores al salario mínimo o la cantidad embargada procede de ayudas o subvenciones inembargables.
- Reclamaciones relacionadas con el **embargo de vehículos** alegando sobre todo falta de notificación de las deudas, y mediación con la Unidad de Recaudación para. resolver el citado embargo o la entrega del vehículo cuando ya ha sido

capturado por la Policía Local.

- Reclamaciones relacionadas con el **embargo de salarios** sobre todo cuando no se ha comunicado a la empresa el pago de la deuda y se sigue haciendo retención al trabajador.
- Quejas por embargo de devoluciones de la **Agencia Tributaria** cuando ya ha sido saldada la deuda por el interesado bien directamente o por embargo de cuenta bancaria.
- Quejas porque se producen embargos por distintos conceptos a un mismo contribuyente, como consecuencia de las fechas de ingreso de las cantidades abonadas.

## FRACCIONAMIENTOS

- Intervención en la gestión de fraccionamiento de deudas para evitar embargos sobre todo de vehículos alegando los interesados que el vehículo es su instrumento de trabajo.
- Ayuda para gestionar fraccionamientos que han dado problemas de pago debido a error en las cuentas corrientes u otros motivos que han dado lugar a la cancelación del mismo.

## PAGO A LA CARTA

- Reclamaciones ocasionadas porque al cambiar de titular los recibos de IBI se ha anulado el pago a la carta, lo que no deseaban por tratarse de transmisiones hereditarias.
- Queja porque se ha anulado el pago a la carta al desconocer los interesados que la anulación es debida a la existencia de deudas pendientes.
- Reclamaciones por la devolución de parte de las cuotas de pago a la carta cuando no existen problemas de falta de saldo.
- Queja porque al incluir un nuevo tributo en el pago a la carta se ha domiciliado en una cuenta antigua que ya está cancelada.

## DEVOLUCION DE INGRESOS

- Ayuda gestión para tramitar o solicitar devoluciones de ingresos, consecuencia de una reclamación ante la Defensora del Contribuyente, cuando existe algún problema que impide su gestión a través de Trámite Inmediato solicitado ante la Unidad de Atención al Contribuyente, necesitando informe para poder practicar la devolución.

Como viene siendo habitual de todos los asuntos atendidos relativos a la gestión recaudatoria del OAGER, la mayoría de las reclamaciones/quejas se refieren a los embargos en primer lugar de cuentas corrientes y de vehículos, no obstante las quejas se producen sobre todo cuando coinciden dos embargos reteniendo el importe en

cuenta y salario o cuenta y Agencia Tributaria dependiendo de fechas de ingreso de los importes.

De los **75.024 trámites recaudatorios** que se han realizado durante el año 2019, han sido objeto de reclamación o queja **142**, referidos a recaudación voluntaria o ejecutiva, fraccionamiento de deudas o expedientes que han requerido devolución de ingresos, y suponen un porcentaje del **0,18%** de los asuntos tratados en relación al número de trámites ejecutados. Nos parece un porcentaje satisfactorio dado que la toda la actividad de la Recaudación se refiere al ejercicio de funciones administrativas encaminadas al cobro de las deudas tributarias, siendo esta tarea la que más conflicto genera con los contribuyentes.

## DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

En este punto queremos tratar aquellas reclamaciones o quejas que se han presentado ante la Defensora del Contribuyente pero que proceden de actuaciones de otros servicios municipales que generan liquidaciones. Todas ellas se originan de expedientes sancionadores o de actuaciones del Servicio de Extinción de Incendios.

En la mayoría de estas reclamaciones se ha llevado a cabo una labor de medicación con los Servicios donde se originaron las liquidaciones pues las reclamaciones se refieren a problemas de notificación de los expedientes o a las alegaciones presentadas sobre la sanción, o deudas de sanciones de la Policía Local que han llegado a tramitación de cobro por el OAGER pero que fueron abonadas con anterioridad, y también al desconocimiento por parte de los ciudadanos de la necesidad de pagar las actuaciones del Servicio de Extinción de Incendios.

El siguiente cuadro refleja el número de actuaciones que se llevaron a cabo:

CONCEPTO	NÚMERO
Sanciones Policía Local	4
Sanciones Administrativas	10
Servicio de Extinción de Incendios	6
Ocupaciones de la vía pública con vallas	2
Otros	13
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

Los asuntos que hemos reunido bajo el concepto de otros, se refieren a actuaciones de la Defensora del Contribuyente para la resolución de asuntos aislados, que no se han producido más de una vez, a nuestro juicio no significativas y casi siempre

a solicitud de contribuyentes o a actuaciones de oficio a petición de otras unidades del OAGER

## • GESTION DE INSPECCION

En este caso queremos simplemente hacer constar que durante el ejercicio 2019 no se ha producido ninguna reclamación o queja relacionada con la gestión llevada a cabo por la Inspección, aunque algunos ciudadanos se han acercado hasta la Oficina de la Defensora del Contribuyente para pedir explicación sobre liquidaciones procedentes de la Inspección Tributaria, no han formulado quejas o reclamaciones como consecuencia de la actuación de esta Unidad.

## • GESTION DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones generales	12
Notificaciones telemáticas	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamación/queja porque no se ha recibido en el domicilio el documento de pago de tributos en periodo voluntario
- Queja por no recibir notificaciones de deudas de cobro periódico en vía de apremio, sobre todo las procedentes del pago a la carta.
- Reclamación porque han llegado notificaciones al domicilio incorrecto cuando se había facilitado el nuevo al Ayuntamiento a través del Padrón de Habitantes.
- Reclamación porque al no tener el domicilio de notificaciones correcto, no se enteró de su inclusión en la notificación telemática obligatoria.

Al igual que el año anterior queremos destacar que 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 notificaciones por este sistema. Se han llevado a cabo **6.644 notificaciones telemáticas** y **7.504 comunicaciones** a las empresas incluidas en este sistema de notificación y no han generado ninguna conflictividad ante la Defensora del Contribuyente. Esta forma de notificación es muy positiva ya que permite una reducción de los tiempos de tramitación de los procedimientos y mayor eficacia en la gestión de los mismos, lo cual nos ayuda a cumplir mejor los objetivos de agilidad en la gestión marcados por el OAGER .

## • GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Domiciliaciones	9
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones porque se devuelven recibos de cuentas que están canceladas siendo la entidad bancaria la que hace el traspaso a otra cuenta pero no la facilita la nueva al OAGER,, por lo que si falla su conexión se devuelven los recibos sin que el interesado sea consciente de que su domiciliación es incorrecta.
- Queja porque no le han podido domiciliar unos recibos de IBI Rústica.
- Reclamación porque solicitó anular la domiciliación bancaria y no fue efectiva su solicitud enviando los recibos a la entidad bancaria en vez de al domicilio.

Tomando como referencia una vez más los datos de domiciliaciones bancarias que recoge la Memoria anual del OAGER el porcentaje medio de domiciliaciones es muy alto, un 85,56% referido al general de todas las deudas que se pueden cobrar por este sistema, variando según cada tributo y siendo la Tasa por Recogida de Basura con un 90,89% de domiciliaciones la más alta, le sigue el IBI con un 90,61%, 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 66,72% 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. Las campañas de domiciliación que se realiza de forma periódica por el OAGER contribuyen en gran medida al cumplimiento de este objetivo.

## • GESTION DE BONIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Bonificaciones de tributos municipales (Oager)	89
Bonificación Piscinas Municipales	3
Bonificación Suministro de Agua y Alcantarillado	2
Bonificación Servicios Deportivos	1
Bono bus Especial	11
<b>TOTAL</b>	<b>106</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 problemas en los cruces de datos con la Agencia Tributaria o con el Padrón de Habitantes, también por no estar contabilizados correctamente los miembros de la Unidad Familiar o no coincidir exactamente los datos del Padrón de Habitantes con los datos del inmueble bonificado en el censo del IBI.
- Reclamaciones porque no le han aplicado la bonificación en la **Tasa por Recogida de Basura**, por los motivos de anulación. que los expedientes de IBI.
- Quejas porque le han anulado la bonificación de la Tasa por recogida de Basura al existir deudas pendientes en el momento de la facturación.
- Queja porque no se concede la **bonificación a vehículos declarados históricos** si no están vinculados al Museo de Historia de la Automoción
- 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 mediante escrito solicitando información de por qué no se ha concedido el bono bus.
- Quejas por no estar de acuerdo con el concepto Unidad Familiar para poder acceder a la bonificación de **las piscinas municipales**.
- Queja porque le obligan a renovar la bonificación de las Piscinas Municipales a primeros de año y la han solicitado a principios de curso académico.
- Reclamación porque no le incluyen en la Unidad Familiar a los hijos mayores de 18 años que conviven en el domicilio para la bonificación del **Suministro de Agua y Alcantarillado**
- Reclamación porque considera que no se aplica igual la bonificación por la utilización de **los servicios deportivos municipales** a las actividades desarrolladas en el Sanchez Paraíso

Queremos destacar en este apartado el aumento considerable del número de reclamaciones en materia de bonificaciones. El motivo es la dedicación por parte de la Oficina de la Defensora del Contribuyente para atender de forma presencial a los contribuyentes que desean presentar una reclamación o queja sobre la denegación o no aplicación de una bonificación en los impuestos o tasas municipales, de forma que podamos resolver la reclamación causando las menores molestias posibles a los contribuyentes.

## • ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CONCEPTO	NUMERO
Atención presencial	6
Atención telefónica	4
Contestación escritos	11
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

### Asuntos objeto de reclamación/queja.

## ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFONICA

- Queja porque al llegar tarde a su cita no le han atendido alegando que no hay horas disponibles por estar todas asignadas a lo largo de la mañana en las oficinas de Espoz y Mina.
- Queja porque se han retrasado respecto a la hora de su cita y después no le resuelven el problema que plantea.
- Quejas al considerar que no le han atendido convenientemente en Recaudación Ejecutiva sobre las deudas que tiene pendientes a su nombre y su situación de momento de pago.
- Queja porque no considera correcta la atención que se presta en la Unidad de Recaudación Ejecutiva porque considera que no le facilitan la forma de abonar su deuda.
- Queja porque no se le ha atendido un e-mail donde solicitaba fraccionamiento de una deuda en periodo voluntario y ha pasado a vía de apremio.
- Queja porque no se le ha atendido por teléfono para informarse sobre una Resolución de Alcaldía desestimatoria.
- Queja porque ha tenido que llamar varias veces para ser atendido en el teléfono de información.

## RECLAMACIONES SOBRE FUNCIONAMIENTO

- Queja porque los justificantes bancarios de la Tasa por Recogida de Basura no llevan el domicilio del hecho imponible y le plantea problemas de identificación.
- Queja porque se le ha confirmado una cita previa en el teléfono porque su teléfono estaba asignado a otro contribuyente.
- Queja porque se le ha confirmado una cita previa en las dos oficinas de Atención al Contribuyente del OAGER.
- Queja porque se han retrasado sus gestiones por falta de coordinación entre los distintos servicios municipales.



- Reclamaciones relativas a la falta de contestación de escritos: sobre solicitud de bonificación de vehículo ECO, sobre exención en el IVTM por discapacidad, sobre comunicación de bonificación por salario mínimo de cuota de la Tasa por Recogida de Basura para aplicar a una Comunidad de propietarios, gestiones que se realizan en realidad por Trámites Inmediatos.

Entre los derechos y Garantías que la Ley General Tributaria reconoce a los ciudadanos, se encuentra el de *“Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los Servicios Tributarios”* Los asuntos arriba indicados son los que han sido objeto de reclamación/queja por parte de los usuarios del OAGER.

El número de quejas tanto de atención al contribuyente como las relacionadas con el funcionamiento del OAGER va disminuyendo a medida que se han ido introduciendo modificaciones para mejorar nuestro sistema de atención.

El facilitar cita previa de forma presencial ya desde el pasado año, y según el asunto a resolver también a través de un dispensador instalado en las propias oficinas, ha terminado con las quejas que se presentaban por tener que pedir cita previa por teléfono y solamente en un caso se han quejado de tener que llamar varias veces para ser atendido, que era el principal motivo de queja de años anteriores.

Las otras quejas relativas al funcionamiento de los servicios tributarios se han debido a errores puntuales que se han corregido una vez puestos de manifiesto a la unidad correspondiente. Llama la atención las reclamaciones por falta de contestación de escritos, todos se refieren a bonificaciones solicitadas mediante escrito que se han resuelto a través de Trámites Inmediatos y que en todos los casos se han aplicado.

En cuanto a las quejas relativas a la atención al contribuyente, se han resuelto sin que generaran conflicto, mediante explicaciones a los contribuyentes de porqué se ha actuado de una forma determinada y excusándose si ha sido necesario, así como agradeciendo la presentación de su queja siempre que sea útil para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Queremos hacer constar que solo dos personas han reclamado tener problemas con las prestaciones que se ofrecen a través de nuestra página web por falta de funcionamiento en momentos puntuales, pero no debido a problemas técnicos del OAGER.

También destacamos el crecimiento rápido que está experimentando esta forma de relacionarse los contribuyentes con nuestra administración, resulta muy ágil y eficaz para los ciudadanos que no tienen necesidad de acudir a las oficinas para resolver sus asuntos.

En resumen, nos parece que el número de quejas relacionadas con la atención al contribuyente refleja una buena calidad en la atención que se dispensa a los ciudadanos 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 **24.374 personas** atendidas mediante cita previa,

y mejores resultados arroja la atención telefónica que ha atendido durante el año 2019 a **33.872 contribuyentes** , no solo por la falta de quejas ante la Defensora del Contribuyente sino por los resultados de las encuestas de satisfacción que se elaboran diariamente para la atención telefónica.

Queremos destacar que la atención presencial durante el año 2019 ha disminuido casi en 6000 personas, mientras que se incrementa la atención telemática a través de la página web y a través del correo [oager1@oger.com](mailto:oager1@oger.com). que además de informar resuelve muchas gestiones de justificantes de pago o autoliquidaciones entre otras.

## 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	24.374	6	0,02
Teléfono	33.872	3	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>58.246</b>	<b>9</b>	<b>0,03</b>

Los porcentajes resultantes a la hora de comparar las personas atendidas con el número de quejas presentadas son muy satisfactorios para nuestra organización por la buena relación con los contribuyentes, que así lo han manifestado a través de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo anualmente, así como las que ya mencionamos para la atención telefónica.

Por último, señalar la falta de quejas relativas a la atención telemática, sobre todo a través del correo del OAGER, del Buzón del Contribuyente y las procedentes del Buzón Corporativo del Ayuntamiento que se tramitan conjuntamente.

## 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”**

La Defensora el Contribuyente recoge las sugerencias que proceden de los ciudadanos, aunque no es frecuente que éstos acudan a las oficinas del OAGER para formular sugerencias que mejoren nuestra gestión, en años anteriores la sugerencia más formulada se refería a la posibilidad de pedir cita previa presencialmente. Una vez establecido un plan de mejora en la Atención al Contribuyente que posibilita la cita presencial los usuarios de nuestros servicios están satisfechos con el sistema y no han planteado ninguna sugerencia o reclamación sobre ello.

En el año 2019 únicamente hemos recibido dos sugerencias de los contribuyentes relativas al funcionamiento de nuestros servicios y las dejamos aquí reflejadas

- Propone potenciar la coordinación entre los servicios para el mejor funcionamiento de nuestra administración, que no se dupliquen actuaciones.
- Que en la notificación de los recibos de tributos en periodo voluntaria quede constancia de la entrega en domicilio.

Estas son las únicas ocasiones en que los ciudadanos han llegado hasta la oficina de la Defensora del Contribuyente con sugerencias.

Queremos, sin embargo, hacer constar que las sugerencias son recogidas por los responsables de este Organismo y tenidas en cuenta. Así una de las sugerencias propuestas por los ciudadanos el año 2018 fue la siguiente: “Alargar el periodo de concesión del bono bus especial por considerar que la renovación anual es excesiva para los pensionistas cuyas condiciones no varían sustancialmente de un año para otro”. Esta sugerencia que se recogió en nuestra anterior Memoria, ha tenido como resultado la modificación de la Ordenanza fiscal nº 55 que regula el Transporte Público Urbano y Colectivo de Viajeros de Salamanca, de forma que los pensionistas obtengan su bono bus especial por un periodo de cinco años.

## 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 2019, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **373**.

Concepto	Nº quejas/reclam./suger	%
Atención al Contribuyente	21	5,64
Gestión de Tributos	48	12,87
Recaudación	142	38,06
Inspección tributaria	0	0
Notificaciones	12	3,21
Domiciliaciones	9	2,41
Bonificaciones	106	28,42
Otros	35	9,39
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>100,00</b>

En comparación con los resultados de años anteriores hay dos tipos de reclamaciones/quejas que van disminuyendo de forma gradual, nos referimos en primer lugar a las que proceden de atención al contribuyente y las relacionadas con el funcionamiento de los servicios, que en este año suponen únicamente el 5,64% del total, frente al 7,30% de 2018 donde ya se produjo una importante reducción respecto a años anteriores, en 2017 la relación fue del 15,72% sobre el total de las actuaciones.

También queremos hacer notar la disminución de las reclamaciones en la gestión de tributos que sólo suponen el 12,87% del total, frente al 22,58% del año 2018 que se incrementaron como consecuencia de no poder resolver los expedientes que invocaban minusvalía en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos, una vez resueltos éstos, las reclamaciones por la gestión de tributos han disminuido casi un 50%.

Los porcentajes más altos se refieren a los datos de Recaudación en cualquiera de sus actuaciones, pues es esta Unidad la que por las funciones que desempeña genera los mayores niveles de conflictividad, sobre todo en la ejecución de embargos que es uno de los motivos que dan lugar a más reclamaciones o quejas.

No obstante, la Unidad de Recaudación colabora con la Defensora del Contribuyente para que la resolución de las reclamaciones que le plantean se concluya de la forma más rápida y menos gravosa para los contribuyentes.

Tenemos que volver a destacar el crecimiento de las actuaciones en materia de beneficios tributarios. Entre los derechos y garantías que la Ley reconoce a los contribuyentes se encuentra el derecho “Al **reconocimiento de las exenciones, bonificaciones** y reducciones fiscales que le resulten aplicables en cada tributo al contribuyente”

Con el fin de facilitar el ejercicio de estos derechos, es por lo que a la Defensora del Contribuyente se le han dado atribuciones para atender los problemas que puedan surgir en la aplicación de los beneficios tributarios relativos a Impuestos, Tasas o a servicios prestados por empresas concesionarias como el Suministro de Agua y Alcantarillado, el Autobús Urbano o las Actividades Deportivas prestadas a través de empresas.

Por lo que se refiere a las domiciliaciones y notificaciones mantenemos los mismos niveles de años anteriores, habiéndose reducido a lo largo de estos años todas ellas, y en el caso de las notificaciones ha jugado un papel importante la obligación de comunicarnos telemáticamente con determinados contribuyentes (empresas, gestores, etc).

## 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 la mayor ocupación de la Defensora del Contribuyente, son en el año 2019 el 69,71% de las reclamaciones o quejas que se han tramitado.

Los ciudadanos se dirigen a la Defensora del Contribuyente solicitando cita previa, de forma que formulan su reclamación directamente y no suelen manifestarse a través de escritos. Por otra parte, estas reclamaciones llevan consigo alguna actuación con las distintas unidades del OAGER que se lleva a cabo de forma rápida para solucionar en el menor tiempo posible aquellos asuntos que se plantean y que no requieren una Resolución de Alcaldía o aprobación especial, destacamos las relacionadas con la Recaudación que demandan 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 26 expedientes tramitados y contestados dentro del plazo de 15 días, que es plazo comprometido en nuestra Carta de Servicios, y dando cuenta de la respuesta enviada al Servicio de Atención al Ciudadano cuando la tramitación de la queja o sugerencia así lo requiere.

Las reclamaciones o quejas que se presentan **mediante escrito** en este año, en su mayoría se refieren al motivo por el que no se ha otorgado un beneficio tributario en Tasas o Impuesto o sobre las bonificaciones de servicios gestionados por Empresas Concesionarias, presentamos mediante escrito directamente por los ciudadanos antes de acudir a la Defensora del Contribuyente.

Las intervenciones 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**, han disminuido en las asignadas a la Defensora del Contribuyente, sobre todo porque las procedentes del Servicio de Atención al Ciudadano en su mayoría se tramitan de forma conjunta con las que proceden del correo del OAGER, y solo se le asignan aquellas que contienen alguna reclamación o queja que sea de su competencia, o bien los ciudadanos solicitan nuestra intervención.

Hemos incluido aquellas intervenciones de oficio que la Defensora del Contribuyente realiza, bien por propia iniciativa o bien a petición de alguno de los servicios del OAGER.



## 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:



Algo más de la mitad de los asuntos tramitados por la Oficina de la Defensora del Contribuyente en el año 2019, han resultado favorables a la pretensión de los contribuyentes, son **209** expedientes, el **56,03 %** del total; esto supone un aumento de los asuntos estimados respecto al años anteriores, sobre todo porque, como hemos explicado anteriormente, la tramitación de bonificaciones reclamadas existiendo algún problema en su datos han dado lugar a muchas actuaciones en sentido estimatorio, sin olvidar también las intervenciones en asuntos de recaudación ejecutiva para la rápida resolución en sentido favorable de determinados embargos.

Han resultado desestimatorias 50 reclamaciones, que suponen el **13,40%** del total, lo que a juicio de esta Defensora supone un buen resultado porque siempre se intenta buscar soluciones favorables a los contribuyentes que resuelvan de la mejor

manera los asuntos planteados

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 prestan colaboración con prontitud a las consultas o actuaciones que se le demandan y contribuyen a la mejor y más rápida resolución de los asuntos que atañen a la oficina de la Defensora del Contribuyente´.

Los expedientes que se han calificado como resultado parcial son el **22,79%** del total, **85** 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 variado para nada el sentido de la gestión que se ha realizado.

Los expedientes que llamamos **sin resultado** y que han sido **29** asuntos, el **17,78%**. del total, se refieren a varias actuaciones que se han planteado de oficio, bien por iniciativa de la Defensora del Contribuyente o por sugerencia o petición de cualquiera unidad de las del OAGER. En estos casos se ha buscado ayudar e informar o asesorar a los contribuyentes, anticipando nuestra actuación para evitar problemas de recaudación ejecutiva, fundamentalmente, pero también prestando ayuda en la gestión de tributos o bonificaciones.

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

## RECLAMACIONES RESULTADO



## QUEJAS - RESULTADO



## TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

---

El tiempo medio de respuesta de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, presenciales, telemáticas y telefónicas, durante el año 2019 ha sido **de 5,01 días**, con lo que se ha mejorado ligeramente la media de años anteriores, aunque la tendencia general de los últimos años nos arroja una media de entre 5 y 7 días de tiempo medio de respuesta.

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 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 días, y si es posible responder se hace el mismo día de recepción del escrito, con ello intentamos cumplir las directrices de la **Política de Calidad del OAGER**, garantizando a los ciudadanos respuestas motivadas y clarificadoras del asunto que se trate y que sean atendidas en el menor tiempo posible. Para ello requerimos información de los distintos servicios verbalmente y sólo en los casos imprescindibles se solicita informe escrito de forma que no se dificulte o retrase la resolución de los asuntos, puesto que las contestaciones a las reclamaciones o quejas de la Defensora del Contribuyente no son objeto de Resolución de Alcaldía dado su contenido.

## 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 el poco 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 se relaciona el OAGER a través de tareas recaudatorias, o con servicios prestados por empresas concesionarias en las que interviene este Organismo en base a lo establecido en las respectivas Ordenanzas Fiscales.

## RELACIÓN CON SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

---

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	49
Escuela Municipal de Música	12
Servicios de Bienestar Social (Teleasistencia Comida a Domicilio y Ayuda a Domicilio)	47
Alquiler de viviendas sociales	31
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

La función desempeñada en relación con estos Servicios es sobre todo de mediación para resolver problemas que plantea la gestión de estos padrones, ello nos facilita la buena coordinación entre las Unidades que prestan los servicios y la tarea recaudatoria que debe desempeñar el OAGER, siempre 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 **139** 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 los servicios que gestiona Bienestar Social, aclaraciones sobre importe de las cuotas.
- Discrepancias en las cuotas cobradas por el uso o no del Comedor Escolar en la Escuela Infantil de Pizarrales.
- Determinación de pago o no de cuotas en la Escuela de Música según fechas de alta o baja en la actividad.
- En todos los casos información a los servicios del estado de cobro de sus padrones y colaboración para el abono de deudas pendientes de pago, o gestión de devoluciones si fuera preciso.

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

---

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de Bono Bus especial	210
Bonificación de suministro de Agua y Alcantarillado	4
Bonificaciones de las piscinas municipales	29
Otros servicios deportivos	2
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

Los problemas que se plantean con los servicios que se prestan a través de 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
- Explicación al ciudadano del motivo por el que se ha desestimado su solicitud a la vista de los datos que posee el OAGER y que no están en poder de las empresas, siendo el motivo de desestimación más común el superar el nivel de 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 que dan lugar a desestimaciones que hay que rectificar.

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 conoedor de los datos que se requieren para poder acceder a estos beneficios, tal como establecen las respectivas Ordenanzas Fiscales.

Como se puede comprobar, como en años anteriores, es el bono bus especial el que más intervenciones ha necesitado, no porque genere una conflictividad especial sino porque va directamente relacionado con el número de solicitudes, 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	9.093	210	2,30
Piscinas Municipales	1.156	29	2,50
Suministro Agua	1.161	4	0,34

Por último, mencionaremos también las **LABORES DE MEDIACION** que se llevan a cabo en relación con el seguimiento de determinados padrones. Nos gustaría destacar la comunicación que existe desde esta oficina con las **COMUNIDADES DE PROPIETARIOS**: continuamente, 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 2019 han supuesto **65** 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 2020

---

Uno de los compromisos asumidos por la Defensora del Contribuyente es el de formular *propuestas para la mejora de los servicios*.

A lo largo de 2019 se han presentado algunas propuestas para mejorar el funcionamiento de nuestros servicios entre ellas:

- Propuesta de revisión de determinados formularios puestos a disposición de los ciudadanos por contener alguna información que ya no está en vigor
- Propuesta para modificar el protocolo de actuación con los padrones que proceden de las deudas de Teleasistencia, Comida y Ayuda a Domicilio porque se producen errores cuando no coinciden el titular de la cuenta y el titular del servicio, pendiente de contestación por Bienestar Social.
- Propuesta para igualar la duración del bono bus especial en el caso de jubilados y pensionistas mayores de 65 años, puesto que sus condiciones son iguales y no varían anualmente. Dicha propuesta ha requerido la modificación de la Ordenanza Fiscal nº 55 del Transporte Urbano y Colectivo de Viajeros

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, que se situaría 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 solicita para justificar ausencia del puesto de trabajo por realizar gestiones en el OAGER.

Cuando los contribuyentes solicitan *justificantes de pago de un tributo que está acogido al pago a la carta*, debemos de generar 12 copias del certificado, lo cual es muy poco operativo, por lo que se solicita se cree un modelo de certificado que recoja en un solo modelo el pago del tributo siempre que se encuentre pagado en su totalidad.



Cuando una [bonificación o exención de un tributo se solicita a través del Registro General del Ayuntamiento o a través del Registro Electrónico del OAGER](#) ,se genera un expediente sin embargo la solicitud se resuelve mediante un Trámite Inmediato pero no se suele comunicar al interesado la resolución de la misma, simplemente se aplica el beneficio, por lo que se sugiere que se genere una notificación automática por la que se informe que la solicitud ha sido atendida y el sentido de la misma.

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, las actuaciones que ya se han llevado a cabo han sido bien recibidas por los usuarios de los servicios municipales, en este sentido se presentó una propuesta para que las autoliquidaciones de licencias de obras menores realizadas y pagadas por teléfono puedan ser comprobadas por el Servicio de Urbanismo sin necesidad de presentar el justificante de pago.

### **Atención al contribuyente**

Con la nueva distribución de la Unidad de Atención al Contribuyente, hemos observado que se ha incrementado la atención en la Unidad de Recaudación de las oficinas de la calle Espoz y Mina, lo que supone un mayor tránsito de ciudadanos a través de las distintas plantas del OAGER que no podemos controlar con facilidad, por lo que se propone que para evitar esta circunstancia, [la emisión de copias de recibos así como cartas de pago con 5% de recargo ejecutivo, que no requieran una actuación especial de los Agentes de Recaudación, pueda realizarse desde la Unidad de Atención al Contribuyente](#) instalando el trámite en el dispensador de citas automático ubicado en la planta baja del OAGER.

Así mismo se sugiere ampliar el número de personas que puedan atender a los ciudadanos para conseguir [el certificado de firma electrónica](#), pues cuando hay una única persona en el punto de información el tener que tramitar la firma hace que se acumulen ciudadanos pendientes de información o cita.

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

La Recaudación Ejecutiva, tal como hemos señalado anteriormente, es la que más conflictividad genera en nuestra relación con los contribuyentes sobre todo cuando la queja o reclamación se refiere al “desconocimiento de existencia de la deuda”, lo que no implica que haya defectos de tramitación o notificación, por lo que queremos insistir en la máxima información en estos procedimientos y en especial proponemos que [se cuiden las comunicaciones de cancelación de embargos de salario a las empresas](#) porque no éstas 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.

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 25 de marzo de 2020