

OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2020



Concha Pablos Laso
Ana Isabel Martín Crespo

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 3

LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE CONTRIBUYENTE 4

RECLAMACIONES, QUEJAS O SUJERENCIAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2020:

ACTUACIONES 7

ANÁLISIS 11

GESTIÓN DE TRIBUTOS..... 11

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN 14

DEUDAS OTROS SERVICIOS..... 17

GESTIÓN DE INSPECCIÓN 19

GESTIÓN DE NOTIFICACIONES 20

GESTIÓN DE DOMICILIACIONES 21

GESTIÓN DE BONIFICACIONES 22

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE 23

SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES 25

PORCENTAJE POR TEMAS..... 26

CANALES DE PRESENTACIÓN 28

RESOLUCIÓN 30

OTRAS ACTUACIONES 34

PROPUESTAS DE MEJORA..... 37

CONCLUSIÓN 39

PRESENTACIÓN

Al recopilar y analizar los datos para la elaboración de la Memoria de la Defensora del Contribuyente del año 2020, enseguida descubrimos el carácter especial del año que pasó, las fases por las que la administración ha tenido que atravesar y cómo desde el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación hemos tenido que adaptar nuestros medios para poder cumplir con las funciones a todos encomendadas y en nuestro caso los que competen a la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

Se han multiplicado y diversificado nuestras actuaciones, se han modificado nuestras formas de relacionarnos con los ciudadanos, incluso se ha incorporado un nuevo miembro a esta Oficina, todo ello encaminado al mejor cumplimiento de las funciones encomendadas por el Ayuntamiento. Esperamos que nuestra actuación haya resultado satisfactoria en el conjunto de las funciones del Organismo al que pertenecemos.

La Memoria Anual viene a ser un resumen de la actividad desarrollada por esta oficina, en ella se recogen y se enumeran 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.

Del análisis de lo actuado a lo largo de todo el año, podemos extraer cuales han sido los principales problemas o preocupaciones de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, las ayudas que han requerido para el cumplimiento de las mismas, así como la colaboración con ellos en la solicitud de exenciones o bonificaciones recogidas en las Ordenanzas Fiscales. Todo ello deberá cristalizar en propuestas de mejora para una mejor calidad de nuestros servicios, una administración más comprometida con los ciudadanos, más ágil y eficaz en su gestión.

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 con la actuación desde esta Oficina resultar útiles para seguir renovando estas certificaciones que aportan calidad y garantía de seguridad y transparencia a la gestión desarrollada.

Para conseguir los objetivos antes apuntados debemos atender a las funciones encomendadas a esta Oficina, estamos comprometidos para **“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 procurando que la actividad de este Servicio en cuanto a gestión y recaudación de tributos fundamentalmente resulte ágil y sencilla a los contribuyentes.

Queremos 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, y especialmente en este año 2020 que las circunstancias nos han obligado a una mayor colaboración y coordinación para poder llevar a cabo eficazmente nuestra gestión por teletrabajo.

LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE CONTRIBUYENTE

Mediante el siguiente esquema presentamos los contenidos fundamentales de la Oficina de la Defensora del Contribuyente, que recogemos de forma gráfica para informar de nuestros cometidos a través de la página web del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación.



Justificación

La Oficina de la Defensora del Contribuyente se enmarca dentro de la tendencia a ofrecer la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, mediante la técnica de dotar a éstos de un canal ágil y de fácil acceso para hacer llegar a la Administración Tributaria las quejas sobre el funcionamiento de sus servicios, así como las iniciativas para incrementar la calidad de los mismos, igualmente reclamaciones derivadas de la gestión tributaria que se encomiendan a esta oficina.

Normativa aplicable

El derecho de los administrados a presentar quejas o sugerencias sobre los servicios públicos en general está reconocido en la normativa estatal, tiene su anclaje en el [artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria](#) en el que se establecen los derechos y garantías de los obligados tributarios, que ponemos aquí de manifiesto recogidos de la **Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente**:

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS/LAS CONTRIBUYENTES

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

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

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

Así mismo la **Ordenanza Fiscal nº 100 del Ayuntamiento de Salamanca, de Gestión, Recaudación e Inspección** recoge en el Art. 8 los derechos que pueden invocar los obligados tributarios en su relación con la administración tributaria municipal.

Por lo que se refiere al tratamiento de quejas y sugerencia se dispone del **Manual de Procedimiento de Tramitación de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca**, aprobado por Junta de Gobierno de 31 de julio de 2008.

Fines

La finalidad de la Oficina para la Defensora del Contribuyente no es en absoluto fiscalizar las tareas de la Administración Tributaria del Ayuntamiento de Salamanca, sino colaborar con la misma para poder llevar a cabo las mejoras que se hayan podido detectar a través de las reclamaciones, sugerencias y quejas tributarias presentadas por los contribuyentes, de forma que permita garantizar una mejor calidad en los servicios prestados por el Ayuntamiento.

Esta Oficina tiene sentido teniendo en cuenta el nuevo modelo de relaciones entre la Hacienda Municipal y el contribuyente, basadas en la transparencia administrativa y el correcto funcionamiento de los servicios tributarios, por ello pretende ser un instrumento imparcial, ágil y eficaz de resolución de conflictos tributarios.

Por último, manifestar que la Oficina de la Defensora del Contribuyente no tiene facultad para tomar decisiones de obligado cumplimiento para la gestión tributaria municipal, pero si es su cometido recomendar determinados cambios, una vez analizadas las quejas, sugerencias o reclamaciones que han presentado los ciudadanos.

Funcionamiento

La Oficina de la Defensora del Contribuyente recibe las reclamaciones, quejas y sugerencias presentadas como consecuencia de las anomalías que se producen en el funcionamiento de los servicios tributarios del Ayuntamiento, así como las derivadas de la gestión y recaudación que puedan ser atendidos desde esta Unidad.

Del mismo modo lleva a cabo labores de mediación y ayuda en la gestión cuando estos servicios son demandados por los ciudadanos para resolver los problemas que se le plantean en sus relaciones con la gestión tributaria y la recaudación o inspección municipal.

- Los ciudadanos podrán dirigirse a la Oficina de la Defensora del Contribuyente utilizando distintos medios:
- Cumplimentando del formulario de quejas y sugerencias del Ayuntamiento a disposición de los ciudadanos en cualquier oficina municipal.
- Mediante escrito dirigido a la Oficina de la Defensora del Contribuyente presentado en cualquiera de las Oficinas de Registro General del Ayuntamiento o de otra Administración.
- Mediante comunicación telefónica a través del teléfono de información 900701000, donde además se podrá concertar si fuera necesario cita previa telefónica o telemática.
- Mediante comunicación a través del Buzón Corporativo del Ayuntamiento o del Buzón del Contribuyente del OAGER, o a través del correo defensordelcontribuyente@oager.com
- Así mismo, los ciudadanos podrán formular sus reclamaciones, quejas o sugerencias verbalmente en las oficinas del OAGER de la Calle Espoz y Mina nº 16-18 mediante cita previa y en horario de 8,30 a 14, 00 horas, de lunes a viernes.

Una vez recogida la reclamación, queja o sugerencia correspondiente, se inician las actuaciones encaminadas a resolver la cuestión planteada para lo que se requieren informes de las unidades afectadas; que se pueden recabar tanto por escrito como por correo electrónico o verbalmente según lo requiera la gestión acometida.

En todo caso está establecido en nuestra Carta de Servicios que se comunicará con el interesado en un plazo de 48 horas y se establecen 15 días como plazo de contestación de escritos.

RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES EN EL AÑO 2020

La memoria del año 2020, 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 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 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 2020** hemos registrado un total de **928 expedientes tramitados**.

Como no podía ser de otro modo el año 2020 también ha sido un año especial para la Oficina de la Defensora del Contribuyente, llama la atención el número de expedientes atendidos de los que damos cuenta en la presente Memoria, **frente a los 373 del año 2019** que ya fueron en aumento porque se asumieron competencias en materia de bonificaciones en colaboración con la gestión tributaria del OAGER.

Durante el año 2020 hemos asistido a una gran transformación en la forma de relacionarnos con los ciudadanos por las circunstancias especiales en las que hemos tenido que llevar a cabo nuestro trabajo, por ello esta Oficina en cierto modo se ha "reinventado" en muchas de sus funciones para poder ofrecer a los contribuyentes el mejor servicio posible en este tiempo de pandemia, todo ello organizado a través de la Gerencia del OAGER, de quien depende esta Oficina, y en colaboración con las demás Unidades del mismo.

Como siempre, se ha informado en las sucesivas Memorias, los ciudadanos se relacionaban con la Oficina de la Defensora del Contribuyente fundamentalmente de forma presencial, así en el año 2019 se participaba que casi el 70% de las actuaciones llevadas a cabo por esta oficina se habían realizado de forma presencial. A partir del mes de marzo de 2020 se anula la atención presencial en las oficinas municipales lo que nos obliga a teletrabajar para resolver los problemas que se le presentaron a los ciudadanos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o para presentar solicitudes o para solicitar certificados, recibos etc., todo ello ha hecho que aumentaran las actuaciones de la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

Se han producido quejas y reclamaciones como consecuencia de las transformaciones que se han tenido que producir para acomodar nuestro trabajo a la nueva circunstancia, pero nuestro cometido ha sido en gran parte prestar ayuda en la gestión e información en general de cuantas cuestiones nos han planteado los ciudadanos que a través de esta Oficina han encontrado ayuda o respuestas a sus problemas con la administración tributaria, aunque su contenido no fuera en realidad una queja una reclamación o una sugerencia que se encuadrara dentro de los cometidos de esta Unidad.

Con ello queremos destacar que a pesar de todo no se ha producido un aumento de la conflictividad en nuestra relación con los ciudadanos, éstos han asumido con responsabilidad el cambio de nuestra forma de relacionarnos.

La atención presencial en el OAGER ha sido siempre la más demandada por los ciudadanos salmantinos, pero a partir del año 2020, dadas las circunstancias, ha sido sustituida por la atención telefónica y telemática con buenos resultados y con perspectivas de continuar de esta forma, que por otra parte facilita las gestiones a los contribuyentes, en esta misma dinámica se encuadra la actuación de la Oficina de la Defensora del Contribuyente.



Del total de asuntos que han requerido atención y tramitación **319 corresponden al primer semestre y 609 al segundo.**

Las reclamaciones o quejas se han presentado de forma homogénea a lo largo del año, el desequilibrio que parece observarse al ver las cifras semestrales se debe a que a partir del mes de junio se incorpora un nuevo miembro a esta Oficina lo que amplía nuestras posibilidades de actuación y de colaboración con las demás Unidades del OAGER. Únicamente destacar que, como viene siendo habitual, se produce mayor intensidad de atenciones cuando se han practicado embargos, sobre todo de cuentas corrientes o vehículos, y el final de periodo de pago de tributos que se han reclamado bonificaciones que no se ha aplicado por error o porque existen motivos para no concederlas y también documentos de pago para satisfacer las deudas pendientes.

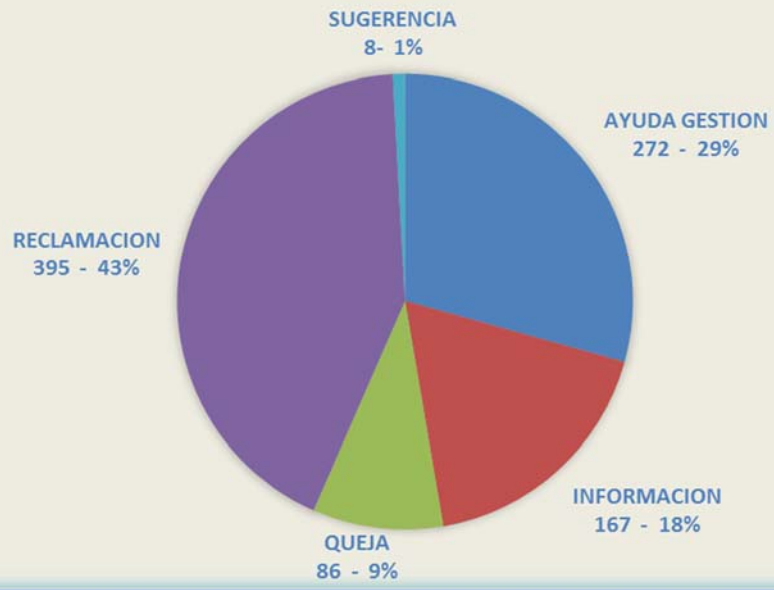
El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año **2020**, agrupadas por los distintos temas, bien sean de funcionamiento general del OAGER o en relación con el Ayuntamiento, o referidos a la gestión o recaudación de los tributos.

Las **928** actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

CONCEPTO	NÚMERO
Atención al contribuyente presencial	41
Atención al contribuyente telefónica (línea 900)	48
Contestación escritos	8
Embargo de cuentas, salarios, vehículos, A. Tribut.	128
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	208
Devolución de ingresos indebidos	26
Impuesto sobre Vehículos	26
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	26
IIVTNU (Plusvalía)	26
Tasa Recogida de Basuras	24
Entrada de vehículos	3
Otros padrones tributarios	102
Inspección de Tributos	3
Domiciliaciones bancarias	30
Bonificaciones (OAGER,). Ayudas Sociales.	108
Notificaciones	11
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	23
Pago a la carta	14
Otros	29
Reclamación deudas otros servicios	44
TOTAL	928

El siguiente gráfico refleja los tipos de actuaciones que se han llevado a cabo en los asuntos que se presentaron ante la Defensora del Contribuyente, bien se refieran a una reclamación, queja, sugerencia, o las que han servido para ayudar a gestionar determinados asuntos, o simplemente informar o asesorar de las posibles formas de proceder, tenemos que destacar que a lo largo de 2020 ha aumentado las acciones encaminadas a la información y ayuda en la gestión de aquellos asuntos que han requerido los contribuyentes y que por la situación especial a lo largo del año del año han constituido una tarea importante en este Oficina, aunque no hayan sido los cometidos específicos encomendados a la Defensora del Contribuyente.

TIPOS DE ACTUACIONES



ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

De las reclamaciones, quejas y sugerencias que se tramitan en la Oficina de la Defensora del Contribuyente unas se refieren al funcionamiento de nuestros servicios o a la atención recibida en los mismos tanto de forma presencial como telefónica o telemática, otras están relacionadas con la gestión o recaudación de los tributos, por lo que para una mejor exposición de las mismas las contabilizaremos de forma separada.

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

GESTIÓN DE TRIBUTOS

CONCEPTO	NÚMERO
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	26
Impuesto sobre Vehículos	26
IIVTNU	26
Recogida de basura	24
Entrada de vehículos	3
Otros padrones	8
TOTAL	113

IMPUESTOS

- Gestión para resolver problemas de cambio de titularidad de los recibos de IBI.
- Ayuda para gestionar con el Centro de Gestión Catastral problemas relacionados con los valores catastrales de inmuebles y su repercusión en el importe del IBI.
- Reclamación porque no se ha admitido la división de recibos de IBI entre los distintos propietarios al existir usufructuarios.
- Ayuda en la gestión de la división de recibos de IBI entre los distintos propietarios de inmuebles procedentes de transmisiones hereditarias.
- Queja porque consideran muy alto el importe del IBI en Salamanca comparado con otras ciudades de características similares.
- Gestión para facilitar pago de recibos de IBI al finalizar periodo de pago.
- Reclamaciones sobre el censo del Impuesto sobre vehículos en unos casos porque deberían haber causada alta y no se han incluido en el padrón de 2020 o bien por haber causado baja y sin embargo se ha girado el recibo correspondiente.
- Reclamaciones por las liquidaciones de Impuesto sobre vehículos que se han practicado al anular la baja temporal en la Jefatura Provincial de Tráfico.
- Reclamación por la regularización del Impuesto sobre Vehículos de titulares fallecidos y que disfrutaban de bonificación.
- Queja porque no se concede la bonificación en el Impuesto sobre Vehículos a vehículos que habiendo adquirido la condición de históricos sin embargo no están a disposición del Museo de Historia de la Automoción, condición establecida en la Ordenanza Fiscal.

- Reclamaciones/quejas liquidaciones del IIVTNU giradas a contribuyentes que han reclamado minusvalía y la administración ha estimado que no existía o no estaba justificada convenientemente.
- Quejas por considerar que no se ha informado bien sobre la obligación de liquidar plusvalía en transmisiones hereditarias.
- Reclamación porque se ha girado una liquidación de plusvalía por un importe superior al beneficio obtenido en la transmisión.
- Quejas/reclamaciones por liquidaciones giradas con recargo extemporáneo por considerar que no se han tenido en cuenta la ampliación de plazos con motivo de la pandemia.

TASAS

- Quejas porque se han girado liquidaciones de Entrada de Vehículos a garajes o cocheras particulares con placa 0.
- Ayuda en la gestión para dar de baja la entrada de vehículos con modificación de entrada por problemas para gestionarlo.
- Ayuda gestión para resolver problema de duplicidad en entrada de vehículos por estar a nombre de titulares distintos.
- 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 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, o bien para pedir que la tasa se gire a nombre de un titular distinto.
- Queja porque no se ha informado de la posibilidad de tener una tarifa como local vacío si no hay actividad.
- Queja porque el Ayuntamiento no ha revisado en la Ordenanza Fiscal la tarifa referida a los garajes comunitarios con menos de 10 plazas.
- Gestión de distintas bajas en la Tasa de inmuebles que estando alquilados han quedado vacíos y son de titularidad municipal.

OTROS PADRONES

- Reclamaciones por el importe a pagar en aplicación de las nuevas tarifas de la Ocupación de la Vía Pública con Terrazas modificado para el año 2020 en la correspondiente Ordenanza Fiscal.
- Reclamaciones por el importe de los toldos de las terrazas por considerar que no se han contabilizado bien los metros de toldo.
- Ayuda en la gestión por problemas de titularidad de los puestos del rastro a los que se ha devuelto una parte importante de la Tasa.

Durante el año 2020, se han registrado más actuaciones en materia de gestión de tributos, no porque haya resultado más conflictiva la gestión de los mismos que en años anteriores, sino porque se han atendido mediante llamada telefónica asuntos de información o de ayuda en la gestión que nos han planteado los contribuyentes desde el inicio de la pandemia y que hemos asumido para la mejor resolución de los problemas que se le planteaban a los ciudadanos.

Sí queremos destacar especialmente, que este año se han recogido tanto por vía telefónica como telemática varias quejas y sugerencias relativas a la bajada de tributos como el IBI, o a la supresión de la Tasa por Recogida de Basura en las actividades que han permanecido cerradas durante mucho tiempo, o la bajada del precio de los abonos de residentes de la ORA por haber disminuido el número de aparcamientos, no obstante se han atendido a los ciudadanos pero se les ha informado que estas decisiones no corresponden a un órgano administrativo, como puede ser la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

Según datos de la memoria del OAGER, en el año 2020 se han realizado 146.891 trámites censales, por tanto, el porcentaje de intervenciones de la Oficina de la Defensora del Contribuyente en esta materia, creemos que ha sido poco relevante, pues supone que únicamente han dado lugar a reclamación o queja un 0,077% de los trámites realizados.

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	208
Embargo de cuentas corrientes	74
Embargo de vehículos	33
Embargo de salarios	18
Embargo de la Agencia Tributaria	3
Fraccionamientos	23
Devolución de ingresos	26
Pago a la carta	14
TOTAL	399

DEUDAS VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

- 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, o por teléfono, a veces debidos a problemas del propio contribuyente y no a nuestro sistema de cobro.
- Ayudas en la gestión para conseguir documentos de pago de deudas en periodo voluntario o ejecutivo facilitando la gestión a los ciudadanos.

Las intervenciones que se han llevado a cabo en mayor proporción que en los años anteriores no se refieren a reclamaciones por problemas de gestión sino a solicitudes de recibos o cartas de pago que esta Oficina ha facilitado a los contribuyentes que se han dirigido a nosotros para cualquier gestión recaudatoria, destacando que en algunos momentos se ha encargado expresamente de facilitar copias de recibos a los contribuyentes bien presencialmente o por e-mail.

Las reclamaciones de deudas en ejecutiva se han producido sobre todo por el desconocimiento por parte de los contribuyentes de la notificación de las mismas, especialmente cuando se trata de liquidaciones o deudas generadas por procedimientos sancionadores.

EMBARGOS

- Reclamación y ayuda para la gestión en los embargos de cuentas bancarias cuando los ingresos son inferiores al salario mínimo o la cantidad embargada procede de ayudas sociales, ayudas de alquiler o subvenciones inembargables, o bien la deuda no es correcta por distintas circunstancias.
- 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.
- Queja por desconocer el expediente incoado para achatarramiento del vehículo alegando siempre falta de notificación.
- Reclamaciones relacionadas con el embargo de salarios sobre todo cuando una vez saldada la deuda la empresa sigue embargando porque no ha recibido comunicación de la cancelación.
- 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 y se recibe también el importe de las retenciones en el IRPF, sobre todo porque si genera devolución esta se demora al tardar en recibir el importe de la AEAT.
- Quejas porque se producen embargos simultáneos a un mismo contribuyente, como consecuencia de las fechas de ingreso de las cantidades abonadas, o que una vez saldada una deuda por embargo de cuenta recibe notificación de embargo de vehículo por la misma deuda pues la notificación ya está depositada en el correo.

La atención de contribuyentes por embargo de cuentas corrientes que plantean problemas de ingresos inferiores al salario mínimo ocupa una parte importante de las actuaciones de esta Oficina, igualmente se han incrementado las intervenciones por embargos de vehículos haciendo labores de mediación con la Unidad de Recaudación para fraccionar deudas o poder desprecintar un vehículo capturado, mediando también con la Policía Local que interviene en la gestión del desprecinto.

Son menos frecuentes las intervenciones por embargos de salarios, donde se colabora para facilitar cancelaciones a los interesados o a las empresas, también son escasas las intervenciones en embargos de la Agencia Tributaria y casi nunca en los embargos de inmuebles que solo han sido objeto de una queja durante todo el año 2020.

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 el proceso de cuentas corrientes u otros motivos que han dado lugar a la cancelación del mismo.
- Queja porque no ha surtido efecto el cambio de la cuenta domiciliación del fraccionamiento.
- Ayuda en la gestión para rehacer fraccionamientos cuando el motivo del impago del mismo no se debe a falta de saldo en cuenta de interesado.
- Quejas porque han solicitado fraccionamientos sin intereses acogidos a las condiciones ofrecidas para las personas con problemas causados por la pandemia y no se les ha tenido en cuenta.

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, o bien porque se han incluido en el pago a la carta recibos de IBI o Recogida de Basura al estar acogido el nuevo titular a este sistema, pero no resulta idóneo para los demás copropietarios del inmueble.
- 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.
- Reclamaciones porque se ha dado un plazo muy corto para anular el pago a la carta y no desean seguir acogidos al mismo para el año 2021.

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 directa a través de Trámite Inmediato solicitado ante la Unidad de Atención al Contribuyente, para lo que se emiten informes por la Defensora del Contribuyente justificando el motivo de la devolución.
- Reclamación por la demora en el ingreso en cuenta de devoluciones cuando han transcurrido más de quince días de la solicitud.
- Reclamación/queja por el sistema de devolución de ingresos por normativa en el caso de baja definitiva de vehículos.

De los **75.489 trámites recaudatorios** que se han realizado durante el año 2020, han sido objeto de reclamación o queja 399, referidos a recaudación voluntaria o ejecutiva, fraccionamiento de deudas o expedientes que han requerido devolución de ingresos, y suponen un porcentaje del **0,52%** de los asuntos tratados en relación al número de trámites ejecutados. Nos parece un porcentaje satisfactorio dado que 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.

Queremos destacar que las circunstancias especiales vividas a lo largo de 2020 han supuesto más intervenciones en materia de gestión recaudatoria por parte de esta Oficina, tareas a veces meramente recaudatorias pero no de reclamación o queja, simplemente encaminadas a facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, pero no por ello han dado lugar a más situaciones de conflicto que en años anteriores, por el contrario la mayoría de los ciudadanos han sido atendidos mediante llamada telefónica o a través del correo electrónico y han mostrado su satisfacción por la agilidad en la gestión y los medios facilitados para resolver sus problemas de la forma más rápida.

DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

Tratamos como reclamaciones o quejas de deudas procedentes de otros servicios a las que se producen como consecuencia de liquidaciones practicadas desde distintos servicios del Ayuntamiento, debido a sanciones administrativas tramitadas por el Servicio de Policía Administrativa, Servicio de Medio Ambiente, o bien de sanciones de la Policía Local, o también de las liquidaciones procedentes del Servicio de Extinción de Incendios.

- Las reclamaciones o quejas se refieren a:
- Reclamaciones por liquidaciones del Servicio de Extinción de Incendios, por desconocer que este servicio no es gratuito, sobre todo cuando la solicitud del servicio se ha hecho a instancias del teléfono de emergencias 112.
- Mediación porque se han prestado servicios del Servicio de Extinción de Incendios a personas que se encuentran en situación de exclusión social y se ha tramitado la gratuidad del servicio.
- Reclamaciones de sanciones procedentes del Servicio de Policía Administrativa alegando desconocer la notificación del expediente sancionador.
- Reclamaciones por pago duplicado de sanción habiendo autoliquidado por el 50% y después se liquidó el importe total.

Bajo la denominación de **OTROS** se han recogido diversas reclamaciones que se refieren a:

- Ayuda en la gestión para la obtención de liquidaciones para tramitar distintivos de la ORA, para la tenencia de perros peligrosos, o para tramitar licencia de obras menores.
- Reclamación de liquidaciones de ocupación de la vía pública con vallas por considerar que existe duplicidad de las mismas.
- Reclamación por los metros que se cobra en ocupaciones de la vía pública con terrazas.
- Reclamación por el importe de las reservas de aparcamiento en los servicios de hostelería, autoescuelas y otros temas de carácter puntual.

Destacamos que, en las reclamaciones recogidas como deudas procedentes de otros servicios, es donde la Defensora del Contribuyente realiza en gran medida labores de mediación, pues en muchos casos no es el pago de la deuda en ejecutiva lo que genera la reclamación sino el desacuerdo con la tramitación en el servicio de origen.

Además, durante 2020 se ha actuado especialmente para facilitar cartas de pago a los contribuyentes que con anterioridad se habían tramitado mediante autoliquidación, así mismo, durante este año se han recogido reclamaciones sobre asuntos no habituales en esta oficina como los relativos a terrazas, la ORA o las autoescuelas.

El siguiente cuadro refleja el número de actuaciones que se llevaron a cabo, relacionadas con estos servicios:

CONCEPTO	NÚMERO
Sanciones Policía Local	17
Sanciones Administrativas	14
Servicio de Extinción de Incendios	9
Servicio de Medio Ambiente	4
Otros	123
TOTAL	167

GESTION DE INSPECCION

En este caso queremos simplemente apuntar que como viene siendo habitual durante el ejercicio 2020 únicamente se han producido tres reclamaciones relacionadas con la gestión llevada a cabo por la Inspección y referida a diferencia de criterio en una liquidación de la tasa por licencia de apertura.

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, y la mayoría de las veces se les ha remitido al propio servicio para ser informados.

Los expedientes de Inspección requieren un trato más directo con los contribuyentes que plantean sus problemas a los Actuarios de la Inspección y no han dado lugar a ninguna queja por las gestiones realizadas ante ellos.

GESTION DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones generales	10
Notificaciones telemáticas	1
TOTAL	11

- Reclamación/queja porque no se ha recibido en el domicilio el documento de pago de tributos en periodo voluntario.
- Reclamación porque no se ha enviado la notificación al domicilio correcto señalado por el contribuyente.
- Reclamaciones por considerar que no se ha dejado en el domicilio el aviso de recogida por parte del Servicio de Correos al que se les ha dirigido para pedir explicación.
- Reclamaciones por error material en el domicilio de notificaciones.
- 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. El único motivo de reclamación sobre este asunto tiene que ver con el desconocimiento por parte de la persona jurídica correspondiente de la obligación de recibir las notificaciones por vía telemática y no estar dada de alta en el buzón del 060.

GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Domiciliaciones	30

- Reclamaciones porque se devuelven recibos de cuentas que están canceladas siendo la entidad bancaria la que hace el traspaso a otra cuenta, pero no 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.
- Reclamaciones relacionadas con el cambio de fecha de cobro de los recibos domiciliados como consecuencia de los nuevos plazos establecidos para el pago de tributos por la pandemia.
- Reclamación porque habiendo gestionado un cambio de domiciliación no ha sido efectivo para el periodo que se le aseguró.

Pensamos que el pago de tributos a través de domiciliaciones bancarias, es beneficioso para resolver el problema de pago de tributos a los contribuyentes y como se ha podido comprobar, las quejas o reclamaciones a las que dan lugar estas gestiones son muy escasas.

GESTION DE BONIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Bonificaciones de tributos municipales (OAGER)	102
Bonificación Piscinas Municipales	2
Bonificación Suministro de Agua y Alcantarillado	0
Bonificación Servicios Deportivos	0
Bono bus Especial	4
TOTAL	108

- Reclamaciones sobre bonificaciones en el IBI por Familia Numerosa ocasionadas por no aplicarse la bonificación cuando creen tener derecho a la misma debido a errores en el cruce con el Padrón de Habitantes , o bien por no estar contabilizados correctamente los miembros de la Unidad Familiar al no haber tenido en cuenta discapacidades o desempleo de alguno de 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 por no coincidir el solicitante de la bonificación con el titular del inmueble al ser inquilinos, o abonar la Tasa por recogida de Basura por la Comunidad de Propietarios.
- 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 a la concesión del bono bus especial a Unidades Familiares monoparentales al establecer como condición que deben estar empadronados solos en el domicilio.
- Queja porque no se incluye en el bono bus especial a los mayores de 18 años que conviven en el domicilio familiar.
- Quejas por no estar de acuerdo con el concepto Unidad Familiar para poder acceder a la bonificación de las piscinas municipales.

Durante el año 2020 ha disminuido considerablemente las reclamaciones por bonificaciones pues se han revisado minuciosamente todas las relacionadas con los padrones del Ayuntamiento, IBI Familia Numerosa y Tasa por Recogida de Basura previamente a la facturación semestral de los tributos, evitando así posibles errores que después serían objeto de reclamación.

También tenemos que hacer constar que las solicitudes de bono bus y bonificación en piscinas municipales han disminuido durante 2020 lo que ha dado lugar a menos reclamaciones debido a la anulación de las actividades deportivas gestionadas por el Ayuntamiento.

En todo caso queremos hacer constar que las reclamaciones que se han producido se han atendido por esta Oficina procurando las menores molestias a los ciudadanos.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CONCEPTO	NUMERO
Atención presencial	6
Atención telefónica	4
Funcionamiento	79
Contestación escritos	8
TOTAL	97

ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA

- Queja porque consideran que no se le ha informado bien sobre el cambio de cuenta de un fraccionamiento.
- Queja porque consideran que no le han dado bien la información solicitada por teléfono.
- Queja porque al autoliquidar una licencia de obras menores a pesar de hacer constar que se trataba de obras para acondicionamiento de vivienda para discapacitado, no le han informado de la bonificación que podía aplicar previa justificación.
- Queja porque no conocen la contestación de escritos haciendo una consulta tributaria, o porque consideran que se ha demorado la contestación de los mismos.
- Queja porque considera que la atención dispensada no ha sido la correcta, pues piensa que su gestión no ha terminado.

Aunque figuran varias reclamaciones o quejas recogidas como atención presencial, no son propiamente específicas de este tipo de atención por lo que teniendo en cuenta su contenido las vamos a analizar como quejas de funcionamiento.

RECLAMACIONES SOBRE FUNCIONAMIENTO

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 que referimos a continuación son los que han sido objeto de reclamación/queja por parte de los usuarios del OAGER.

- Quejas por la imposibilidad de obtener la firma digital al permanecer cerradas las oficinas de OAGER.
- Quejas porque consideran que la página web no es ágil para realizar gestiones en ella.
- Reclamación porque considera que debe contemplarse la posibilidad de que un contribuyente tenga más de un domicilio de notificaciones.
- Queja porque se le han facilitado cita previa en las oficinas de Atención al Contribuyente del OAGER cuando en realidad deberían haber informado para que le facilitaran la cita en Registro para presentar una liquidación de plusvalía.
- Queja porque ha pedido cita en el Ayuntamiento porque dice que así le han informado para hacer un fraccionamiento.

- Queja porque considera que no existe coordinación entre los Servicios de Urbanismo y el OAGER para tramitar las licencias de obras menores.
- Quejas por la anulación al inicio de la pandemia del sistema de autoliquidaciones presenciales de distintos conceptos: plusvalía, licencias de obras, ORA.
- Reclamación porque desea recibir sus notificaciones de forma electrónica a pesar de ser persona física y no se lo han explicado.
- Reclamación porque han recibido confirmación en su teléfono móvil de una cita en el OAGER que no han solicitado, debido a un error en los teléfonos de la base de datos.
- Quejas por las dificultades de conseguir cita previa o comunicar con el teléfono de información o no recibir contestación después de dejar número en el buzón del teléfono de información.

Queremos destacar que el aumento de las quejas propias del funcionamiento de los servicios ha sido durante el año 2020 superior a años anteriores, debido sobre todo a los cambios realizados para adaptar nuestro sistema de atención a los ciudadanos a las necesidades impuestas por la pandemia.

Estos cambios no siempre son bien aceptados por los ciudadanos acostumbrados a determinadas rutinas y sobre todo a la atención presencial en nuestras oficinas que durante tantos meses no se ha podido dispensar, sin embargo a medida que los cambios de organización se han ido consolidando y también la coordinando con otros servicios municipales las quejas han disminuido y se ha consolidado una forma permanente de atención telefónica y telemática tanto en forma de correo electrónico, como de gestiones a través de la página web del OAGER.

Destacamos las quejas por problemas de saturación de la línea telefónica que se produjeron sobre todo en el primer semestre del año y que después han ido desapareciendo a medida que se ha dado solución a problemas técnicos no debidos a ese Organismo, en ningún caso son quejas por deficiente atención sino por la imposibilidad de comunicar con el teléfono de información.

También tenemos que reflejar que son escasas las quejas de atención presencial y telefónica al contribuyente, pero hay que hacer notar también la disminución de las atenciones presenciales a lo largo de todo el año.

Todas las quejas relativas a la atención al contribuyente o de funcionamiento, se han resuelto sin que generaran conflicto, mediante explicaciones a los contribuyentes de por qué 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 y sirviendo de base para presentar propuestas de mejora.

Resumiendo, nos parece que el contenido de este apartado indica que por el número de quejas o reclamaciones presentadas, relacionadas con la atención presencial y telefónica, manifiesta una buena calidad en la atención que se dispensa a los ciudadanos. En cifras de la memoria anual del OAGER para 2020 el número de personas atendidas de forma presencial fue de 10.080 y las atendidas mediante llamada telefónica fueron de 51.234, lo que supone un 0,060% y un 0,008%, respectivamente.

También queremos destacar la importancia que va tomando la atención telemática frente a los 18.302 trámites que se realizaron en el año 2019, hemos pasado a realizar en el año 2020 31.692 y todo ello sin que ante la Defensora del Contribuyente se haya presentado queja alguna.

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 se dirijan a nosotros para plantearnos cuestiones que puedan incidir en la mejora de nuestra gestión, pero queremos plasmarlas en esta memoria para que quede constancia de los asuntos que han sido motivo de preocupación y que los ciudadanos nos han participado.

En el año 2020 se han atendido diferentes sugerencias por parte de los ciudadanos, todas encaminadas a solicitar reducción de impuestos o anulación de los mismos, por lo que dejamos constancia de ello, pero estas solicitudes exceden la competencia de la Defensora del Contribuyente y de esta forma se les ha expresado.

Otras sugerencias presentadas se refieren a:

- Propone que se envíe por correo un justificante de recibos pagados por domiciliación.
- Que se notifiquen por correo electrónico los recibos en vez de por correo ordinario por considerar que es más segura su notificación.
- Que se mejoren los códigos de los recibos para que no den problemas en el pago de los mismos por cajero automático, con la posibilidad de incluir en las notificaciones un código QR con el que poder visualizar el documento de pago.
- Que exista más coordinación entre los servicios del Ayuntamiento.
- Que haya wifi en las oficinas municipales para uso de los ciudadanos.

A medida que estas peticiones se han formulado hemos dado en algún momento cuenta de las mismas, y quede constancia que son tenidas en cuenta a la hora de establecer mejoras en nuestro sistema de funcionamiento.

Durante algún tiempo los ciudadanos que disfrutaban del bono bus especial sugirieron ciertos cambios que se introdujeron en la ordenanza fiscal reguladora para el año 2020.

De igual forma en ocasión los ciudadanos han presentado quejas porque se actuaba de forma independientes entre el OAGER y el Servicio de Urbanismo para la obtención de licencias de obras menores, pues bien, desde 2020 a la vista de lo apuntado por los ciudadanos y previo estudio de los procedimientos aplicados se ha establecido una mayor colaboración entre los dos servicios que ha mejorado notablemente la tramitación de las licencias de obras menores.

Estas actuaciones vienen a demostrar que en este Organismo se estudian las propuestas que llegan hasta su dirección desde la Oficina de la Defensora del Contribuyente, y que si es factible se llevan a cabo bien sea con cambios de funcionamiento o con propuestas de modificación de Ordenanzas Fiscales.

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 2020, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta Oficina y que como ya se ha indicado son un total de 928.

CONCEPTO	NÚMERO	%
Atención al Contribuyente y Funcionamiento	97	10,45
Gestión de Tributos	113	12,18
Recaudación	399	43,00
Inspección tributaria	3	0,32
Notificaciones	11	1,19
Domiciliaciones	30	3,23
Bonificaciones	108	11,64
Otros Servicios	167	18,00
TOTAL	928	100,00

Como ya hemos apuntado anteriormente los datos que se ofrecen este año como reclamaciones, quejas o sugerencias son bastante abultados en comparación con ejercicios anteriores, ello no es debido a que haya resultado un año conflictivo, pero si distinto por causas bien conocidas, por tanto el aumento de actuaciones se debe más a la colaboración con la gestión tributaria o la recaudación en asuntos que hemos denominado como “ayuda en la gestión” o por las labores de información general sobre todo vía teléfono que se han llevado a cabo durante este año, que a la presencia de conflictivos con los ciudadanos.

También tenemos en cuenta que desde junio de 2020 la Oficina de la Defensora del Contribuyente incorpora un nuevo miembro, encargado fundamentalmente de atender y asistir a los ciudadanos en los problemas que especialmente se pudieran plantear por la situación que atravesamos, ello conlleva el poder llegar a más ciudadanos y resolver no solo sus reclamaciones o quejas más específicas de esta Oficina, sino cualquier problema que se le plantea en relación con las gestiones a realizar con el OAGER porque tiene dificultades de comunicación o falta de medios para resolverlo.

Se aprecian las características especiales del año 2020 en las reclamaciones o quejas referidas a la atención presencial dado que ha se ha atendido presencialmente un número de contribuyentes inferior a otros años, sin embargo, queremos destacar que también han disminuido las quejas referidas a la atención telefónica a pesar de haber aumentado de forma considerable esta forma de atención a los ciudadanos.

Hemos recogido sin embargo más reclamaciones relativas al funcionamiento de nuestros servicios debido a los cambios que se han tenido que realizar para poder atender a los ciudadanos solo con teletrabajo y vía telemática y telefónica durante varios meses. Entre ellos

destacamos la supresión de autoliquidaciones en determinados tributos a través del Registro de Entrada, comunicación fundamentalmente telemática y telefónica, todos estos cambios que ahora podemos demostrar que han resultado eficaces, sin embargo, han generado malestar o desconcierto en los contribuyentes en un primer momento, porque les ha obligado a cambiar sus rutinas para realizar gestiones con el OAGER; sin embargo podemos considerar que estos cambios están consolidados y que no generan ningún conflicto y serán sin lugar a dudas la impronta a seguir en el futuro.

Por lo que se refiere a las reclamaciones o quejas generadas por la gestión tributaria y en ella las domiciliaciones o notificaciones de liquidaciones o recibos, ha crecido su número en consonancia con el aumento general de nuestras actuaciones, pero no porque hayan sido motivo de mayor conflicto. No ha destacado ninguna reclamación o asunto concreto distinto de los años anteriores, y como se observa en el cuadro solo tres asuntos de la Inspección Tributaria ha sido objeto de queja.

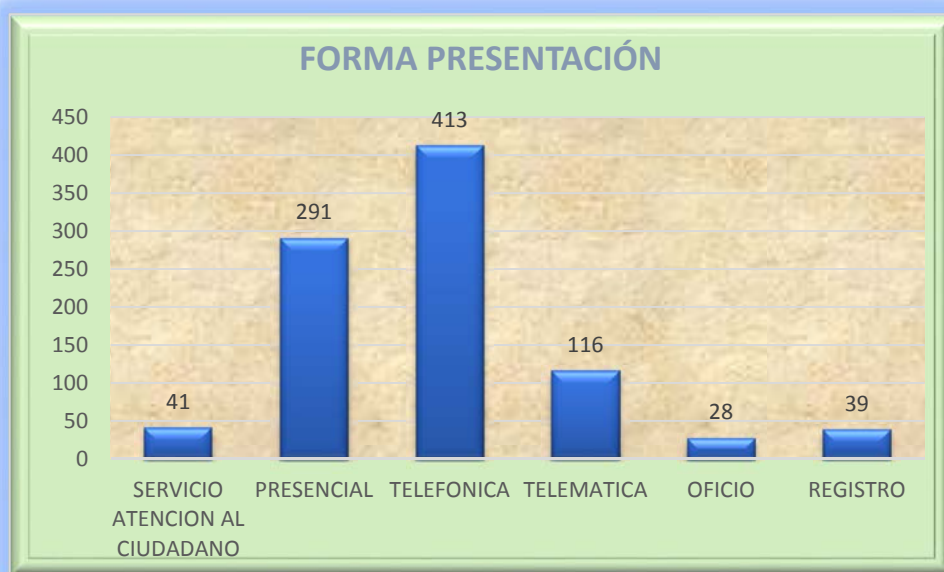
Durante el año 2020 hemos dedicado una atención especial a la gestión de las bonificaciones de los tributos municipales en colaboración con gestión tributaria que se encarga del mantenimiento de los censos tributarios, y por ello se han corregido errores, y se han resuelto problemas para la mejor aplicación de estas bonificaciones, que han repercutido en la disminución de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en esta materia. El reconocimiento de la ley del derecho de los ciudadanos a las exenciones, bonificaciones y reducciones fiscales que resulten aplicables en cada tributo, es lo que hace que esta Oficina muestre una dedicación importante a este cometido.

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 ciudadanos, por lo que muchas actuaciones en materia de reclamación constituyen una ayuda para gestionar, embargos, fraccionamientos o cualquier otra forma que resuelva con más facilidad el problema que plantea el ciudadano.

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.



Cada año iniciamos este punto diciendo: “un año más las reclamaciones presenciales son las más frecuentes”, en 2020 esto no podría haberse producido, la atención que mayoritariamente hemos dispensado a los ciudadanos ha sido la **telefónica**, a través de este medio se han presentado solicitudes de ayuda, reclamaciones, quejas o sugerencias, por este medio se ha atendido a los ciudadanos no solo en los momentos en que nuestras oficinas han permanecido cerradas al público, sino después de la apertura de las mismas y consideramos que ha resultado eficaz y satisfactorio para los que han requerido de nuestros servicios. El 45% de las atenciones se ha dispensado vía telefónica, frente al 31% de atención presencial, que anteriormente era mayoritaria.

En segundo lugar, destacamos el incremento de nuestra actuación **telemática** llegando al 17%, en ella contabilizamos tanto los asuntos que hemos recibido a través del Buzón del Contribuyente como los procedentes de la Buzón Corporativo del Ayuntamiento, así como los recibidos directamente por la Defensora del Contribuyente.

Los temas planteados coinciden en ambas formas de presentación, tanto los asuntos relativos a gestión como los de carácter recaudatorio que son los más numerosos han requerido la intervención de estas Unidades del OAGER, así como de otros servicios del Ayuntamiento con los que se ha necesitado contactar para resolver de la mejor forma posible los asuntos planteados. Hay que matizar que los asuntos tratados de esta forma se refieren a errores materiales, ayudas en gestión, información, deudas pendientes, embargos, pero en ningún caso se refieren a asuntos que requieran una Resolución de Alcaldía pues la Oficina de la Defensora del Contribuyente no tendría competencia para estos actos.

Suponen el 4% 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 han sido 11 en total, respondidas en un tiempo medio de 2,5 días, mientras que se han atendido 27 escritos dirigidos a la Defensora del Contribuyente a través del **Registro de Entrada**, éstos se han contestado en un plazo de 3,6 días.

Todos estos asuntos han mejorado el plazo establecido tanto para la contestación de las quejas y sugerencias tramitadas a través del procedimiento establecido por el Ayuntamiento, como el recogido en nuestra Carta de Servicios, de 15 y 20 días respectivamente.

Hemos incluido también las intervenciones de oficio que la Defensora del Contribuyente realiza, bien por propia iniciativa o bien a petición de alguna de las Unidades del OAGER, con ello se pretende realizar una labor de atención al ciudadano más completa y satisfactoria a la par que más eficaz.

RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS Y TIEMPO DE RESPUESTA

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



El 35% de los asuntos tramitados por esta oficina, ha resultado favorables a la pretensión de los contribuyentes, en total 323 expedientes que consideramos es un volumen significativo dentro de nuestra actividad.

En una situación similar, encontramos los asuntos que denominamos **sin resultado**, que durante este año suponen un 36% y un total de 340 actuaciones; hemos considerado expedientes sin resultado aquellos que llevan aparejada una gestión, a veces de oficio, o una labor de mediación o de comprobación, o simple información, pero que no son una actuación finalizadora. 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.

Han resultado desestimatorias 99 reclamaciones, que suponen el **11,40%** del total, lo que a juicio de esta Defensora supone un buen resultado, ya que siempre se intentan buscar soluciones favorables a los contribuyentes, que resuelvan de la mejor manera los asuntos planteados y a pesar del aumento de nuestras intervenciones, hemos seguido disminuyendo este porcentaje.

Para lograr estas cifras de estimación señaladas, consideramos importante la colaboración y rápida atención que se nos ha prestado por las distintas unidades del OAGER: Atención al Contribuyente, Servicio Tributario e Inspección, Asesoría Jurídica y Gerencia y sobre todo Recaudación, siendo esta última con la que más se colabora. Todas ellas atienden con prontitud las consultas, sugerencias o actuaciones que se solicitan contribuyendo 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 **18%** del total, 166 asuntos, con esta denominación hemos calificado 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.

En cuanto a los resultados obtenidos, según se trate de reclamaciones o quejas son los siguientes que se recogen en los gráficos presentados a continuación:





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 2020 ha sido de **2,6 días**, con lo que seguimos mejorando 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.

Por los resultados obtenidos en tiempos de respuesta mejoramos lo recogido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente que son 20 días para responder los escritos de reclamación o queja presentados por los contribuyentes. Y un plazo similar para las reclamaciones verbales. Igualmente hemos mejorado los tiempos de respuesta para las quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano cuyo plazo de contestación es de 15 días tal como ya hemos mencionado con anterioridad.

La pretensión de esta Oficina, siguiendo las directrices del OAGER, es atender las demandas de los ciudadanos presentadas mediante escritos, de forma presencial, telemática o telefónica con la mayor celeridad posible, no solo en aquellos casos en los que la rapidez de respuesta sea un elemento importante en el asunto de que se trate, sino también en cualquier reclamación o demanda de ayuda que se nos plantee por parte de los contribuyente. Por ello el tiempo medio de respuesta **2,6 días** nos parece satisfactorio y que es acorde con las perspectivas 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 tramitados.

No obstante también tenemos que señalar que si bien se pretende rapidez y eficacia en la resolución de los asuntos que llegan a esta Oficina, en ocasiones dada la problemática de los mismos se eleva la media de los tiempos de respuesta por la diversidad de los asuntos abordados, y se aprecia un tiempo más largo de tramitación en muchas de las reclamaciones presentadas presencialmente o por teléfono, ello es debido a que cuando lo que se debe resolver depende de finalización de plazos, procesos recaudatorios, devoluciones de domiciliaciones, conlleva un tiempo de espera hasta poder resolver y no se cierra la actuación hasta que el problema está resuelto definitivamente y comunicado al interesado.

OTRAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Junto con la función de atender a los contribuyentes en sus reclamaciones quejas o sugerencias la Oficina de la Defensora del Contribuyente realiza otras funciones que podemos denominar de “**mediación**” entre determinados servicios municipales con los que se relaciona el OAGER a través de funciones recaudatorias de cobro de cuotas , o bien con servicios prestados por empresas concesionarias en las que interviene este Organismo en base a lo establecido en las respectivas Ordenanzas Fiscales y sobre todo para el otorgamiento de bonificaciones.

RELACIÓN CON SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	32
Escuela Municipal de Música	11
Servicios de Bienestar Social (Teleasistencia Comida a Domicilio y Avuda a Domicilio)	27
Alquiler de viviendas sociales	33
TOTAL	103

Se trata de padrones generados para su cobro por el OAGER desde otros Servicios del Ayuntamiento, por lo que en colaboración con estos Servicios o bien mediando con los propios usuarios se resuelven los problemas que plantea la gestión recaudatoria de los mismos, y que en 2020 han disminuido sobre todo en lo que se refiere a los dos centros docentes por la falta de actividad durante varios meses.

Esta forma de actuar creemos que 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 **103** casos planteados, la mayoría desde los propios Servicios, se refieren a:

- Problemas de domiciliaciones bancarias, cuentas canceladas, devoluciones de recibos, cuotas que no son correctas.
- Bajas o altas no tramitadas.
- 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.
- Gestión de devoluciones por cuotas mal giradas o por servicios no prestados.

En todos los casos se facilita información a los distintos Servicios del estado de cobro de sus padrones y se colabora para el abono de deudas pendientes de pago, o gestión de devoluciones si fuera preciso, así como para resolver otros problemas recaudatorios o censales.

RELACIÓN CON SERVICIOS MUNICIPALES QUE SE PRESTAN POR EMPRESAS CONCESIONARIAS.

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de Bono Bus especial	86
Bonificación de suministro de Agua y Alcantarillado	4
Bonificaciones de las piscinas municipales	11
Otros Servicios deportivos	1
TOTAL	102

La intervención de la Oficina de la Defensora del Contribuyente con las empresas concesionarias se refiere a las tarifas bonificadas recogidas en las correspondientes Ordenanzas Fiscales reguladoras de cada servicio, por ello los asuntos que se plantean con ellos se refieren 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 disponibles por 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.
- Datos incorrectos en la base de datos que se deben cruzar con la Agencia Tributaria o el Padrón Municipal de Habitantes si han ocasionado desestimaciones que debemos rectificar.

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

Durante 2020 también han disminuido las intervenciones de la Oficina de la Defensora del Contribuyente en estos asuntos, como en años anteriores, es el bono bus especial el que más intervenciones ha necesitado, no porque resulte más conflictivo sino porque es el que recibe el mayor número de solicitudes.

En cualquiera de los servicios a que nos referimos las solicitudes han disminuido respecto a años anteriores y por ello no se ha requerido nuestra intervención.

Teniendo en cuenta el número de solicitudes tramitadas durante el ejercicio 2020 y las intervenciones que desde el OAGER hemos llevado a cabo, podemos concluir que el resultado es satisfactorio, considerando que hemos tenido que actuar en pocas ocasiones para reconocer los beneficios que los ciudadanos han solicitado, tal y como se pone de manifiesto en el siguiente cuadro, teniendo en cuenta el número total de solicitudes de bonificación y las reclamaciones que en cada empresa se han generado.

CONCEPTO	Nº SOLICITUDES	Nº RECLAMACIONES	%
Bono bus especial	4.293	86	2,00
Piscinas Municipales	819	11	1,34
Suministro Agua	689	4	0,58

Por último, mencionaremos también las **LABORES DE MEDIACION** que se llevan a cabo en relación con el seguimiento de determinados padrones. Tenemos que mencionar la comunicación que existe desde esta Oficina con las COMUNIDADES DE PROPIETARIOS, 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 2020 han supuesto **45** actuaciones.

Con el desempeño de 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

Formular propuestas para la mejora de los servicios. Esta es una tarea importante a desarrollar por la Defensora del Contribuyente.

Los ciudadanos a través de sus reclamaciones o quejas van poniendo de manifiesto aquello que le preocupa o produce más incomodidad o conflicto en relación con nuestra actuación en el OAGER, del estudio de lo aportado en estas reclamaciones, así como de las aportaciones que de la propia observación se deducen, es de donde se pretende aportar propuestas de mejora para el funcionamiento de nuestros servicios.

A lo largo de 2020 se han presentado algunas propuestas que ya se han llevado a cabo tales como:

Propuesta para comunicar a los beneficiarios de la bonificación de IBI por Familia Numerosa de la necesidad de renovar su solicitud una vez ha finalizado la vigencia del título de Familia Numerosa aportado en su solicitud vigente, y desglose de los trámites a realizar según se trate de una solicitud nueva o de una renovación.

Propuesta para modificar el periodo de solicitud de las exenciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica cuyo plazo de solicitud finaliza con el periodo recaudatorio, ampliando esta opción los mismos dos meses que se ha retrasado el pago del tributo de forma excepcional para 2020,

Propuesta para mejorar la información de los requisitos para obtener en el OAGER copia de determinados documentos tales como el justificante de pago de plusvalías.

Aunque la propuesta no ha surgido únicamente de la Defensora del Contribuyente, queremos también apuntar la mejor coordinación con el Área de Urbanismo respecto de las Licencias de Obras Menores. En varias ocasiones se ha sugerido esta coordinación con otros Servicios y la implantada este año es un paso importante en este sentido.

Estas propuestas han surtido su efecto durante el año 2020, no obstante, revisaremos otras presentadas el año anterior y que no han sido puestas en práctica y haremos nuevas proposiciones que esperamos sean beneficiosas para nuestra relación con los contribuyentes.

Mejora en trámites

Aunque la tendencia actual en nuestro modelo de atención no es de forma presencial y así podemos ver cómo ha disminuido durante 2020, sin embargo algunos contribuyentes nos han demandado un justificante de asistencia a nuestras oficinas por lo que reiteramos nuestra 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, para que se entregue al solicitante directamente desde sus propios datos.

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.

Atención al contribuyente

Dado el proceso de cambio en que se encuentra el OAGER en la forma de relacionarse con los ciudadanos, es difícil hacer propuestas de mejora, pues no hemos podido evaluar en toda su dimensión lo que va a suponer, pero sí que nos gustaría proponer la [coordinación](#) entre la atención telefónica prestada por los agentes y las demás unidades que prestan atención telefónica en el OAGER, entre ellas la Oficina de la Defensora del Contribuyente, que la información o gestión sea clara y unánime.

Pago a la carta

Se propone revisar con rigor las incorporaciones de nuevos tributos en el pago a la carta, porque a veces no se incorporan a la cuenta correcta de domiciliación, lo hemos observado sobre todo en la incorporación de nuevos vehículos.

Recaudación ejecutiva

La Recaudación Ejecutiva, es la que más conflictividad genera en nuestra relación con los contribuyentes, básicamente porque argumentan no ser conocedores de la existencia de una deuda hasta que ha llegado a fase de cualquier embargo.

Ello no implica se hayan cometido errores 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 siempre estas admiten el documento que le facilita el trabajador, pidiendo expresamente la confirmación de cancelación enviada por el Organismo embargante.

Otros servicios del Ayuntamiento

Se reitera la propuesta de unificar en el OAGER y en Bienestar Social los datos de los censos de Ayuda y Comida a domicilio, porque al proceder de bases de datos distintas generan problemas de titularidad del servicio en el OAGER y problemas para el cobro de las cuotas.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Una vez finalizada la presente memoria de actividad de la Oficina de la Defensora del Contribuyente, llevada a cabo en un año difícil y complicado para todos los ciudadanos, queremos manifestar que nuestros resultados avalan nuestras expectativas.

El cambio radical que a partir del mes de marzo debimos dar a todo nuestro trabajo, nos ha obligado a realizar un esfuerzo especial y a comunicar a los contribuyentes nuestro deseo de escuchar sus problemas y dudas en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, no de forma presencial, como en la mayoría de los casos era su demanda, si no a través del teléfono desde donde hemos intentado transmitir las misma preocupación y dedicación a la defensa de los intereses de los contribuyentes y creemos que con resultados positivos.

Este año hemos dado un gran paso en la forma de relacionarnos con los ciudadanos, pero estamos convencidos de que los resultados, a juzgar por lo ya expuesto en esta memoria, son tan satisfactorios como en años anteriores en los que la atención presencial parecía el mejor medio de desarrollar nuestra empatía y cercanía con las personas que acudían a solicitar nuestra intervención.

Concluimos nuestra tarea de elaboración de la memoria anual satisfechos de los resultados obtenidos, así como de colaborar en la medida de nuestras posibilidades en mejorar la relación de los ciudadanos con la Administración Municipal y ojalá, consigamos que esta relación sea lo más satisfactoria y cercana posible a los ciudadanos.

Salamanca a 25 de marzo de 2021