



OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2021

Concha Pablos Laso
Manuel Alonso Sánchez
Ana Isabel Martín Crespo
María Teresa Herreros García

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	4
ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2021	7
ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC.....	11
GESTIÓN DE TRIBUTOS	11
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN	13
DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS.....	16
GESTIÓN ANTE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN	18
GESTIÓN DE NOTIFICACIONES.....	19
GESTIÓN DE DOMICILIACIONES	20
GESTIÓN DE BONIFICACIONES.....	21
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	23
SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES	26
PORCENTAJE DE ACTUACIONES AGRUPADAS POR TEMAS	27
CANALES DE PRESENTACIÓN	29
RESOLUCIÓN	31
PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC.....	34
OTRAS ACTUACIONES	36
PROPUESTAS DE MEJORA	39
LA ODC DENTRO DEL OAGER	41
CONCLUSIONES	43

PRESENTACIÓN

Como cada año acometemos la labor de reflejar en la presente memoria la actividad que hemos llevado a cabo en 2021 en la Oficina del Defensor del Contribuyente.

La elaboración de la memoria anual es un compromiso adquirido entre las funciones que se atribuyen a esta Oficina, y que ponemos a disposición de los ciudadanos mediante su publicación en la página web del OAGER, Organismo al que esta ODC está adscrita.

Hemos podido comprobar al analizar los datos que dan forma a este estudio, que nuestra manera de actuar ha sufrido grandes cambios: por una parte, debido a las restricciones que nos ha causado la pandemia que todavía estamos padeciendo, pero también porque el avance y progreso de la Administración Pública hacia un modelo de relación telemática con los ciudadanos, así lo ha requerido. Por estos motivos, dentro del objetivo principal de facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, hemos colaborado y hemos ofrecido nuestra ayuda en otro año especialmente complicado, como Oficina del Defensor del Contribuyente.

Como ya hemos apuntado, la Memoria Anual viene a ser un resumen de la actividad desarrollada por la ODC, en la que se recogen y se detallan las actuaciones llevadas a cabo, así como sus resultados, lo que nos pone de manifiesto cuáles son los asuntos que durante este año han ocasionado más problemas a los contribuyentes y por ello han sido objeto de reclamación, queja o sugerencia.

Del análisis de nuestro trabajo formulamos a lo largo del año y recogemos en la presente memoria diferentes propuestas de mejora para el funcionamiento de nuestros servicios o para el perfeccionamiento de nuestros procedimientos, teniendo siempre como objetivo facilitar la gestión de los tributos a los ciudadanos. No en vano una de nuestras funciones principales es **“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 también mediando con el ciudadano para que resulte más ágil, sencillo y eficaz el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Queremos destacar la importancia de esta Oficina dentro del organigrama del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, que durante 2021 ha contado con cuatro personas para desarrollar sus funciones y ha ampliado su horario de trabajo para poder llegar mejor a los ciudadanos, ya sea por vía telefónica o telemática.

Como parte que somos dentro del OAGER, hemos querido participar positivamente con nuestro trabajo en la consecución de los certificados de Calidad y Seguridad recientemente renovados y además, creemos que con la actuación desde esta Oficina debemos resultar útiles para seguir cumpliendo con estos objetivos que aportan calidad y garantía de seguridad y transparencia a la gestión desarrollada por este Organismo.

Por último, queremos señalar que, para el cumplimiento de los objetivos de esta Oficina, contamos siempre con la colaboración de las distintas Unidades de Gerencia, Servicio Tributario, Inspección y Recaudación de este Organismo, que escuchan y atienden nuestras propuestas, aunque ello suponga mayor trabajo y estudio, por lo que agradecemos la importante colaboración que nos brindan para el cumplimiento de nuestros objetivos.

LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

Mediante el siguiente esquema presentamos los contenidos fundamentales de la ODC, 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 del Defensor del Contribuyente se crea para ofrecer una mejor prestación de servicios a la ciudadanía, siendo 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 necesarias para incrementar la calidad de los mismos y las reclamaciones derivadas de la gestión tributaria que se nos encomienda.

Normativa aplicable

El derecho de los administrados a presentar quejas o sugerencias sobre los servicios públicos en general está reconocido en la normativa estatal y tiene su anclaje en las siguientes leyes:

Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13, de derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en su artículo 34, que establece los derechos y garantías de los obligados tributarios y que ponemos de manifiesto aquí y en la propuesta de modificación de la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente**:

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS 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, así como la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan.
- 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.
- A **ser asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con la Administración Tributaria Municipal.
- A la **obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica** contemplados en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración.

Estos derechos serán respetados por el OAGER y podrán ser invocados para su defensa ante la Oficina del Defensor del Contribuyente o ante los órganos judiciales competentes.

Así mismo la **Ordenanza Fiscal nº 100 del Ayuntamiento de Salamanca, de Gestión, Recaudación e Inspección** recoge en su artículo 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 del Defensor 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, mediando con frecuencia entre los distintos Servicios Municipales y los propios contribuyentes.

Por último, tenemos que destacar que la ODC no tiene facultad para tomar decisiones de obligado cumplimiento para la gestión tributaria municipal, pero si es su cometido recomendar determinados cambios y proponer ciertas mejoras en nuestro funcionamiento como Administración Pública, una vez analizadas las quejas, sugerencias o reclamaciones que han presentado los ciudadanos.

Funcionamiento

La Oficina del Defensor del Contribuyente **recibe las reclamaciones, quejas y sugerencias** presentadas por los ciudadanos como consecuencia de las anomalías o retrasos 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. Se encarga también de **canalizar y mediar en la relación con distintas unidades del Ayuntamiento**, como pueden ser por ejemplo la Escuela de Música, la Escuela Infantil o los Servicios Deportivos, cuya gestión origina el cobro de deudas por distintos conceptos.

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.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

Ofrecemos diferentes vías para presentar quejas relativas al funcionamiento de los Servicios Económicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de hacer sugerencias destinadas a mejorar estos Servicios:

- Cumplimentando del formulario de quejas y sugerencias del Ayuntamiento a disposición de los ciudadanos en cualquier oficina municipal.
- Mediante correo postal dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente, en la Calle Espoz y Mina, 16-18 (Plaza de la Libertad), 37002 de Salamanca.
- Mediante fax dirigido al 923279915, indicando nombre, apellidos, NIF y teléfono de contacto.
- Mediante comunicación telefónica a través del teléfono 923279142 o 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 oager1@oager.com, o a través del correo defensordelcontribuyente@oager.com
- En el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca, C/ Iscar Peyra, 24-26, o en los registros auxiliares habilitados en el CMI Victoria Adrados, Avda. Villamayor, 71, CMI El Charro, en la Plaza de la Concordia, o CMI Plaza de Trujillo, en horario de lunes a viernes de 8:30 h a 14:00 h.

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 y que se pueden recabar tanto por escrito como por correo electrónico o verbalmente según lo requiera la gestión acometida.

En todo caso estará establecido en nuestra Carta de Servicios que se comunicará con el interesado en un plazo general de 24 horas y se establecerán 5 días hábiles como plazo de contestación de escritos.

ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2021

La memoria del año 2021, al igual que las de años anteriores, recoge un estudio de las actuaciones realizadas y 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 2021** hemos registrado un total de **1.100 actuaciones** con los contribuyentes, y como no podía ser de otro modo, también ha sido un año especial para la Oficina del Defensor del Contribuyente, asentando el modelo de relación telefónica y telemática con los contribuyentes y aumentando los contenidos que hemos asumido para dispensar la mejor atención posible a los ciudadanos.

Durante 2020 asistimos a una gran transformación en la forma de relacionarnos con los ciudadanos como Administración Pública, dadas las especiales circunstancias en las que tuvimos que llevar a cabo nuestro trabajo. Todo ello hizo que diéramos un giro en la forma de trabajar para adaptarnos a las nuevas relaciones con los contribuyentes, evitando en todo momento la presencialidad en las oficinas. Esta forma de proceder ha continuado durante el año 2021 en el que hemos asistido a un notable incremento de nuestra comunicación con los ciudadanos por medios telefónicos y telemáticos, y ha sido precisamente en este momento de cambio donde hemos adquirido nuestra tarea de asistir a los contribuyentes para facilitarles sus gestiones, aunque en algunas ocasiones, este aspecto también haya sido objeto de quejas como apuntaremos más adelante.

Durante los ejercicios anteriores los ciudadanos se relacionaban con la Oficina del Defensor del Contribuyente fundamentalmente de forma presencial. Así en el año 2019 casi el 70% de las actuaciones llevadas a cabo por esta oficina habían tenido tal carácter. A partir del mes de marzo de 2020 se suprimió este tipo de atención en las oficinas municipales, lo que nos obligó a teletrabajar para resolver los problemas que se le presentaron a los ciudadanos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o para presentar solicitudes, solicitar certificados, recibos etc.

El OAGER ha mantenido en 2021 la atención telefónica y telemática, al igual que nuestra oficina, salvo en casos excepcionales y en actuaciones especiales y puntuales. Este hecho ha sido causa de quejas y reclamaciones, porque lógicamente no todos los ciudadanos asumen con buen talante y predisposición los nuevos medios de relación. En este sentido, hemos de manifestar que ha resultado relativamente sencillo actuar por vía telefónica, pero no ha sido igual con los asuntos que necesariamente se deben realizar a través de la Sede Electrónica de nuestra página web, pues mientras una parte de la población ha acogido con agrado esta forma de relacionarse con nosotros, para otros ciudadanos no ha resultado fácil la adaptación a este nuevo modelo.

Con ello queremos destacar que a pesar de todo no se ha producido un aumento de la conflictividad en nuestra relación con los ciudadanos. Hemos llevado a cabo más actuaciones este año porque además de aumentar el número de miembros de la Oficina, se han asumido nuevas funciones acordes a los cambios reseñados, tales como las de ayuda o asistencia para la realización de distintos trámites a través de la página web, constituyendo como veremos más adelante, una parte importante de nuestra actividad.

La atención presencial en el OAGER ha sido siempre la más demandada por los ciudadanos, pero a partir del año 2020, dadas las circunstancias, ha sido sustituida por la atención telemática y sobre todo telefónica, con buenos resultados y con perspectivas de continuar de esta forma, ya que facilita las gestiones a los contribuyentes y evita desplazamientos innecesarios a nuestras oficinas.

Presentamos la gráfica de actuaciones en las que intervenimos anualmente por esta Oficina desde el año 2010, siendo especialmente significativo el aumento que se produce en el año 2020, no porque se hayan multiplicado las quejas o reclamaciones presentadas, sino porque hemos asumido nuevas competencias y hemos realizado en gran medida labores de mediación desde el año pasado:



Las reclamaciones o quejas se han presentado de forma homogénea a lo largo del año, aunque si queremos destacar que, como viene siendo habitual, se producen más actuaciones a raíz de la práctica de embargos, sobre todo de cuentas corrientes o vehículos, así como al final de los correspondientes períodos de pago de tributos cuando se han reclamado beneficios fiscales no aplicados, por ejemplo en el IBI en el caso de familias numerosas, o en la tasa por recogida de basuras, bien por un error o porque han sido denegadas por motivos establecidos en la correspondiente ordenanza fiscal. Igualmente aumenta nuestra actividad cuando se notifican deudas de cobro periódico no abonadas en período voluntario antes de ser publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

Ampliar el horario de atención al público que pasa a ser de 8:00 h a 20:00 h de lunes a viernes, junto con la incorporación de nuevos miembros en julio a la Oficina, ha aumentado nuestras posibilidades de actuación y de colaboración con las demás Unidades del OAGER, pero sobre todo han hecho más fácil el acceso a nuestra sede electrónica para la realización de trámites electrónicos, como demuestran el total de 1.100 actuaciones, en este año.

El siguiente cuadro muestra el número total de actuaciones de nuestra Oficina a lo largo del año 2021, agrupadas por distintos temas, bien sean de funcionamiento general del OAGER, relacionados con otros Servicios del Ayuntamiento o relativos a la propia gestión o recaudación de los tributos:

CONCEPTO	NÚMERO
Atención al contribuyente presencial	12
Atención al contribuyente telefónica (línea 900)	43
Atención web, sede electrónica	94
Notificaciones	13
Embargos de cuentas corrientes, salarios y vehículos	131
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o periodo voluntario	194
Aplazamientos o fraccionamientos de deudas	57
Bonificaciones OAGER, y Ayudas Sociales	128
Devoluciones de ingresos	64
Domiciliaciones	44
Pago a la carta	9
IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	20
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	45
IIVTNU (Plusvalía)	82
Tasa por recogida de basuras	26
Tasa por entrada de vehículos	5
Inspección Tributaria	2
Otros tributos	27
Actuaciones sobre deudas de otros servicios	36
Otras actuaciones	68
TOTAL ACTUACIONES	1100

El siguiente gráfico refleja los tipos de actuaciones que se han llevado a cabo en los asuntos que se presentaron ante el Defensor 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 2021 y siguiendo la tendencia del año anterior, han 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 durante este ejercicio han constituido una tarea importante en esta Oficina. Cobran aquí especial relevancia la ayuda en la realización de cualquier trámite a través de nuestra página web guiando a los ciudadanos paso a paso para por ejemplo presentar documentación, realizar autoliquidaciones, solicitar una modificación censal, etc.



ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC

De las actuaciones en las que hemos intervenido en la Oficina del Defensor 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, mientras que otras están relacionadas con la gestión o recaudación de los tributos, por lo que, para una mejor exposición de las mismas, las hemos contabilizado de manera separada.

Las actuaciones derivadas de la gestión tributaria y la recaudación han sido las siguientes:

GESTIÓN DE TRIBUTOS

CONCEPTO	NÚMERO
IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	20
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	45
IIVTNU (Plusvalía)	82
Tasa por recogida de basuras	26
Tasa por entrada de vehículos	5
Otros tributos	27
TOTAL ACTUACIONES	205

IMPUESTOS

- Actuaciones relativas a cambios de titularidad que no se han efectuado por problemas de intercambio de datos con Catastro o falta de gestión por los propios interesados.
- Actuaciones relativas a la división de los recibos de IBI entre los distintos propietarios casi siempre procedentes de transmisiones hereditarias recientes.
- Distintas informaciones a los contribuyentes sobre la titularidad de los inmuebles, periodos de pago, movimientos censales y colaboración con Gestión Tributaria para aquellas modificaciones detectadas a través de nuestra atención.
- Gestión para facilitar pago de recibos de IBI al finalizar periodo de cobranza.
- 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 bajas de vehículos que los interesados consideran que ya no los deben abonar en 2021 en Salamanca, pero que la fecha de modificación según los datos de la Dirección General de Tráfico es de enero de 2021.
- Reclamación/queja por la regularización del Impuesto sobre Vehículos de titulares de vehículos que consideran que deberían haber estado transferidos.
- Queja porque no se aplica de oficio la exención por discapacidad en el Impuesto sobre Vehículos.

- Reclamaciones/quejas relativas a liquidaciones del IIVTNU giradas a contribuyentes que han invocado minusvalía y la administración ha estimado que no existía o no estaba justificada convenientemente.
- Información y ayuda en la gestión sobre requerimientos de documentación solicitados por el Servicio Tributario para liquidar plusvalías no presentadas en plazo, y quejas porque se giran dichas liquidaciones con recargo.
- Solicitudes de información sobre importes aproximados de liquidaciones de plusvalía previas a la presentación de la documentación.
- Quejas derivadas de recibir antes las liquidaciones de plusvalía que la Resolución de Alcaldía donde se le ha desestimado la no sujeción al Impuesto.
- Reclamaciones porque se ha girado liquidación de plusvalía cuando se ha renunciado a la herencia.
- Informaciones relativas a la gestión del impuesto de plusvalía como consecuencia de la reciente Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021.

TASAS

- Información sobre las gestiones a realizar para dar de baja la Entrada de Vehículos.
- Quejas porque se han dado de alta en el censo de Entrada de Vehículos hechos imposables que no estaban tributando anteriormente y se han liquidado los cuatro últimos años.
- Queja porque se ha modificado la cuantía de la Entrada de Vehículos como consecuencia de nuevas mediciones de la puerta y de la modificación de rasante.
- Reclamaciones debidas a movimientos censales que no se han producido a tiempo y se han enviado recibos del primer y segundo semestre de 2021 a titulares erróneos.
- Información y ayuda en la gestión sobre cambios de epígrafe en la Tasa por Recogida de Basura sobre todo de locales que han quedado sin actividad, a la vez que se han manifestado quejas porque dicen no se le ha informado a tiempo de esta modificación.
- Reclamación por liquidaciones complementarias de la Tasa por Recogida de Basuras giradas por el Servicio Tributario por error en la tasa que se abona o por omisión en el padrón de la misma.

Durante el año 2021, esta Oficina ha seguido colaborando con el Servicio Tributario facilitando a los contribuyentes la presentación de documentación y la resolución de los problemas censales que se le han planteado, sobre todo por tener que relacionarse con nosotros de forma telemática como más adelante detallaremos.

Según datos de la memoria del OAGER, en el año 2021 se han realizado **487.888 trámites censales**, por lo que, el porcentaje de intervenciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente en esta materia, creemos que ha sido poco relevante, pues supone que únicamente han dado lugar a una actuación nuestra un **0,042 %** de los trámites realizados.

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	194
Embargo de cuentas corrientes	50
Embargo de salarios	14
Embargo de vehículos	66
Embargo Agencia Tributaria	1
Aplazamientos y fraccionamientos	57
Devoluciones de ingresos	64
Pago a la carta	9
TOTAL ACTUACIONES	455

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, o por la notificación de los recibos a través del correo electrónico porque consideran que es menos seguro.
- Ayudas en la gestión para conseguir documentos de pago de deudas en periodo voluntario o ejecutivo facilitando los documentos a los ciudadanos por correo electrónico u ordinario, del mismo modo que se gestiona por la Atención Telefónica.
- Reclamaciones por falta de información de los recibos que se cargan en cuenta, alegan que no distinguen a qué inmueble se refieren en el caso de los de IBI.
- Reclamaciones porque el recargo ejecutivo no ha sido correcto según el estado de la notificación de la deuda.
- Quejas porque consideran muy lesivo para el ciudadano el sistema de Recaudación Ejecutiva al producirse las notificaciones de los tributos de cobro periódico a través del B.O.E.

La mayor parte de las intervenciones que se han llevado a cabo relativas a la recaudación voluntaria se refieren a solicitudes de recibos o cartas de pago que esta Oficina ha facilitado a los contribuyentes.

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, y como ya apuntamos, por la notificación de las deudas periódicas en periodo ejecutivo a través de publicación.

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.
- Queja porque consideran que se produce el embargo de cuenta bancaria sin que exista un aviso previo por parte del Ayuntamiento.
- Queja porque por problemas de plazos de ingreso de importes por las entidades bancarias se han retenido en cuenta importes ya abonados.
- Reclamaciones/quejas relacionadas con el embargo de vehículos alegando sobre todo falta de notificación de las deudas, y mediación y ayuda en la gestión con la Unidad de Recaudación para resolver los citados embargos o la entrega de los vehículos cuando ya han sido capturados por la Policía Local.
- Reclamaciones relacionadas con el embargo de salarios sobre todo cuando ha sido abonada la deuda y no se ha producido comunicación a la empresa de forma que sigue practicando descuentos.
- Quejas porque se producen embargos simultáneos a un mismo contribuyente, o que una vez saldada una deuda por embargo de cuenta recibe notificación de embargo de vehículo por la misma deuda incluso de salarios, consideran que se plantean situaciones de acoso a los ciudadanos.

La atención a los 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 para evitar los problemas antes mencionados por desconocimiento de la empresa del final del embargo. Este problema es más frecuente cuando se trata de grandes empresas donde la relación del trabajador con los servicios correspondientes es más compleja porque no se gestiona desde los lugares donde radican los puestos de trabajo de los interesados.

FRACCIONAMIENTOS

- Ayuda en la gestión de fraccionamientos de deudas para evitar embargos, sobre todo de vehículos una vez ha sido notificado su embargo.
- Ayuda para gestionar fraccionamientos que han dado problemas de pago debido a errores materiales en el número de cuenta indicado, u otros problemas que han dado lugar al incumplimiento de algún plazo.
- Queja porque no ha surtido efecto el cambio de la cuenta de 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 sino a otros motivos, y así se justifica mediante informe de la entidad bancaria.
- Mediación entre la Unidad de Recaudación y los servicios de Bienestar Social para proponer formas de pago a los usuarios mediante fraccionamientos a 24 meses de las deudas para que puedan abonarlas con mayor facilidad.

PAGO A LA CARTA

- Información sobre el plazo para anular el pago a la carta debido a que en 2020 no pudieron hacerlo por ser muy corto el periodo de anulación.
- Queja porque al incluir un nuevo tributo en el pago a la carta se ha domiciliado en una cuenta antigua que ya estaba cancelada.

DEVOLUCIONES DE INGRESOS

- Ayuda en la gestión para tramitar o solicitar devoluciones de ingresos como consecuencia de una reclamación ante la Oficina del Defensor del Contribuyente.
- Emisión de informes dirigidos a la Unidad de Recaudación sobre posibles devoluciones de ingresos debidos a error en notificaciones de deudas reclamadas antes esta Oficina y sobre todo por bonificaciones de IBI o de Recogida de Basura no aplicadas.

De los **84.427 trámites recaudatorios** que se han realizado durante el año 2021 en el OAGER, han sido objeto actuación por nuestra parte **455**. Estos trámites han tenido que ver con la recaudación voluntaria o ejecutiva, fraccionamiento de deudas o expedientes que han requerido devolución de ingresos, y han supuesto un porcentaje del **0,54%** de los asuntos tratados en relación con el número de trámites totales. Nos parece un porcentaje aceptable, 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.

De la misma forma que en el año 2020 esta Oficina ha realizado bastantes gestiones en materia de recaudación, muchas veces encaminadas a facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, sin que por ello se hayan generado situaciones de conflicto o quejas. 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 y sencilla.

DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

Tanto el Servicio de Policía Administrativa como el Servicio de Medio Ambiente, o el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios generan liquidaciones derivadas de sanciones administrativas o intervenciones de los bomberos que son objeto de reclamación o queja ante el OAGER, por ser el Organismo encargado de gestionar la recaudación de estas deudas. Lo mismo ocurre con las multas o sanciones impuestas por la Policía Local que llegan a la vía de apremio. Estas reclamaciones o quejas se han referido principalmente a:

- Liquidaciones del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, por considerar su importe excesivo.
- Mediación para tramitar a través de Bienestar Social, la exención en el pago de la tasa por el Servicio de Extinción de Incendios a personas que se encuentran en situación de exclusión social, en cumplimiento de lo establecido en la correspondiente Ordenanza Fiscal.
- Reclamaciones de sanciones procedentes del Servicio de Policía Administrativa alegando desconocer la notificación del expediente sancionador cuando se han cobrado a través de embargos de cuentas corrientes.
- Reclamaciones porque se ha girado una sanción administrativa y no han recibido notificación para poder acogerse al abono por el 50% del importe.
- Reclamaciones por pago duplicado de sanción pues habiendo autoliquidado por el 50% como pago reducido, generalmente por tarjeta, después se liquidó el importe total por no identificar bien la deuda abonada.
- Ayuda en la gestión para el abono de sanciones de la Policía Local en vía de apremio, y mediación con la Oficina Técnica de Denuncias para resolver problemas de deudas notificadas en ejecutiva y abonadas con anterioridad.

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

- Información deficiente o incompleta sobre la tasa por expedición del distintivo residente de la ORA, alegando no haber sido informado de que si se tramitaba su expediente no se devuelve la tasa, aunque no sea concedido el permiso correspondiente.
- Reclamación al considerar que no debe pagar una Tasa por Licencia Urbanística.
- Reclamación por duplicidad en ICIO y LU, al variar ciertos datos de la documentación presentada.
- Información sobre bonificación de la cuota del ICIO y la Tasa por LU para personas con discapacidad.

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

En el siguiente cuadro reflejamos el número de actuaciones que hemos llevado a cabo este año, relacionadas con estos servicios del Ayuntamiento:

CONCEPTO	NÚMERO
Sanciones Policía Local	8
Sanciones Administrativas	15
Servicio de Extinción de Incendios	7
Servicio de Medio Ambiente	0
Otros	74
TOTAL ACTUACIONES	104

GESTIÓN ANTE PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN

Como en años anteriores la labor que lleva a cabo la Inspección Tributaria no suele ser objeto de reclamaciones o quejas ante la Oficina del Defensor del Contribuyente. Únicamente algunos ciudadanos han solicitado explicación sobre liquidaciones procedentes de esta Unidad y las únicas quejas que se han formulado se refieren a:

- Queja relativa a una liquidación en expediente sancionador de la Inspección, por estar en desacuerdo con la dirección del interesado a efectos de notificaciones.
- Queja por recibir una liquidación complementaria en concepto de Tasa por Entrada de Vehículos.

Los procedimientos de Inspección suponen mayor comunicación con los contribuyentes y de una forma más directa del Actuario con el ciudadano. Cualquier problema que se suscita suele resolverse directamente, sin que sea habitual que se presenten reclamaciones o quejas en nuestra Oficina a pesar de los expedientes sancionadores o los recargos extemporáneos que deben liquidar. Por este motivo, aunque algunos ciudadanos se han acercado hasta la Oficina del Defensor del Contribuyente o han llamado al teléfono 900 70 10 00 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 han sido remitidos al propio servicio para ser informados con más detalle.

GESTIÓN DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones postales	9
Notificaciones telemáticas	4
TOTAL ACTUACIONES	13

Las reclamaciones atendidas se refieren a:

- Reclamación/queja porque no consiguen ver las notificaciones que reciben a través del buzón del 060, o porque no las reciben en el mismo.
- Información sobre notificaciones electrónicas realizadas a empresas.
- Reclamación porque no se ha enviado la notificación al domicilio correcto señalado por el contribuyente en su modificación del Padrón de Habitantes.
- Reclamaciones por error material en el domicilio de notificaciones.

No hemos incluido en este apartado las reclamaciones o quejas que se presentan como consecuencia de las deudas procedentes de otros servicios, sobre todo en el caso de las sanciones administrativas, donde el primer motivo de reclamación es el desconocimiento de la sanción por falta de notificación del expediente sancionador, en cuyo caso se realiza mediación con el Servicio correspondiente para resolver el problema, ya que la falta de notificación no es competencia del OAGER.

GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

Los motivos principales de las **44** actuaciones en 2021 relativas a domiciliaciones bancarias se han referido a:

- Reclamaciones por errores materiales en el proceso de la cuenta de domiciliación que han ocasionado la devolución de los correspondientes recibos, incluso embargo de cuentas corrientes.
- Reclamaciones por domiciliaciones no modificadas en el OAGER de forma que se envían los recibos a cuentas canceladas que la propia entidad bancaria remite a la cuenta correcta, pero se producen muchos fallos en este proceso.
- Queja porque consideran excesivas las campañas de domiciliación de recibos que realiza el OAGER y que envía al domicilio de los ciudadanos por correo ordinario.
- Queja por anulación de la domiciliación bancaria de recibos que han cambiado de titular como consecuencia de transmisión hereditaria, por considerar que no se ha dado orden de anulación de esa domiciliación.
- Reclamación porque habiendo gestionado un cambio de domiciliación no ha sido efectivo para el periodo que se le aseguró.

Teniendo en cuenta los datos totales de domiciliación de recibos de cobro periódico, consideramos que no son muchas las reclamaciones que se han presentado por este motivo. A pesar de la recepción de quejas por insistir en las campañas de domiciliación, éstas resultan muy eficaces para este Servicio, pues se asegura el pago de la deuda sin que el contribuyente tenga que esperar a recibir el recibo correspondiente.

GESTIÓN DE BONIFICACIONES

La gestión de bonificaciones es una de las tareas que ocupa una parte importante en el trabajo de esta Oficina, y se refiere no solo a los tributos de cobro periódico susceptibles de bonificación, sino también a las que se otorgan a través de Empresas Concesionarias de servicios municipales.

En el siguiente cuadro recogemos las quejas o reclamaciones producidas, sin incluir aquí otras labores de gestión relacionados con estos mismos servicios:

CONCEPTO	NÚMERO
Bonificaciones en tributos municipales (OAGER)	99
Bonificaciones Piscinas Municipales	0
Bonificaciones Suministro de Agua y Alcantarillado	0
Bonificaciones Escuela de Música	1
Bonificaciones Servicios Deportivos	0
Bono bus Especial	28
TOTAL ACTUACIONES	128

Los temas objeto de reclamación han sido los siguientes:

- Ayuda en la gestión e información para tramitar las distintas bonificaciones a través de la página web o mediante llamada telefónica.
- Información de las bonificaciones o exenciones que se recogen en las Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento.
- 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, o también por denegaciones por exceder los ingresos de la Unidad Familiar.
- Reclamaciones de la Tasa por Recogida de Basura 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.
- Reclamaciones por anulación de la reducción en la cuota de la Tasa por Recogida de Basuras por que han variado las condiciones de la Unidad Familiar y no se ha solicitado de nuevo.
- Reclamaciones de la reducción en la cuota de la Tasa por Recogida de Basuras por problemas causados al no coincidir los datos del padrón de habitantes con los datos del padrón del IBI.
- Reclamaciones porque no se ha aplicado de oficio la bonificación en vehículos ECO en el IVTM.

- Reclamación sobre la bonificación en la cuota correspondiente usuario de las piscinas del Helmántico porque se le ha denegado y sus circunstancias personales han cambiado para 2021.
- Queja porque no se incluye en el bono bus especial a los mayores de 18 años que conviven en el domicilio familiar.
- Reclamaciones por denegación de la tarjeta de bono bus especial, al considerar que si cumplen los requisitos.

Además de atender las reclamaciones o quejas que los ciudadanos plantean por la aplicación de los beneficios fiscales recogidos en las Ordenanzas Fiscales, desde esta Oficina se desempeña una labor de mediación y ayuda para gestionar dichos beneficios, bien directamente o a través del Servicio de Bienestar Social (CEAS), que colaboran para ayudar a las personas que requieren de sus servicios.

Durante el año 2021, hemos colaborado con el Servicio Tributario para revisar las bonificaciones en el momento de la facturación de los padrones y así poder resolver de antemano los problemas que se pudieran plantear, evitando con ello reclamaciones a los ciudadanos. Hemos considerado oportuno anticiparnos a la generación de los recibos que no recogieran los beneficios fiscales por distintos e improcedentes motivos y creemos que esta colaboración y coordinación con el Servicio Tributario del OAGER ha resultado del todo positiva.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Recogemos en este apartado no solo las quejas o reclamaciones derivadas de la atención dispensada a los ciudadanos, sino también aquellas que se producen como consecuencia del funcionamiento de nuestro Servicio y que han constituido motivo de queja para los usuarios. También incluimos en la atención al contribuyente las **94 actuaciones de asistencia** en la realización de trámites a través de nuestra página web:

CONCEPTO	NÚMERO
Atención presencial	12
Atención telefónica	43
Atención web, sede electrónica	94
Otras actuaciones relativas al funcionamiento del OAGER	104
TOTAL ACTUACIONES	253

ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

- Queja por considerar que por teléfono se ha facilitado información contradictoria sobre un fraccionamiento.
- Queja por los problemas que le han planteado en el teléfono de información al pedir el fraccionamiento de un recibo que está a nombre de una persona menor de edad.

No se ha recogido ninguna queja relativa a la atención presencial, pues ésta se ha dispensado de manera puntual en el 2021 para algunos asuntos relacionados con la recaudación, para la obtención de la firma digital o certificados catastrales, y de forma excepcional, en algunos casos debidamente justificados por parte de la propia Oficina del Defensor del Contribuyente.

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 contribuyentes:

- Quejas porque no consiguen contactar con el teléfono de información del OAGER.
- Queja porque no se presta atención mediante citas presenciales en el OAGER.
- Queja por error al realizar una encuesta de satisfacción de la atención telefónica, ya que no se realizó la encuesta a la persona que fue atendida sino a un copropietario.
- Quejas porque no se da la posibilidad de presentar por Registro General de Ayuntamiento la documentación necesaria para liquidar una plusvalía.
- Reclamación porque no se permite hacer domiciliaciones presencialmente y así poder conseguir directamente el justificante de domiciliación.

- Queja porque considera que no está claro el plazo de pago que tiene una autoliquidación y no se explica cuando pasa a periodo de apremio.
- Queja porque no han recibido contestación a reclamaciones presentadas por escrito.

Durante el año 2021, sin embargo, la mayoría de las quejas relativas al funcionamiento de nuestro Servicio se han producido como consecuencia de la obligación de realizar la mayor parte de los trámites a través de la página web del OAGER. En este sentido destacan principalmente las siguientes:

- Queja porque le da error la página web para presentar escrituras para liquidaciones de plusvalía.
- Queja porque considera poco accesible la página web para realizar los trámites que necesita porque tiene discapacidad visual.
- Queja por tener que presentar cualquier documentación a través de la página web, o bien por tener que realizar autoliquidaciones de distintos tributos, domiciliaciones o solicitud de beneficios fiscales.
- Queja por obligar a hacer los trámites por la página web pues muchos ciudadanos no están preparados para utilizar este medio y deben recurrir a buscar ayuda, cuando podrían realizar perfectamente la gestión de forma presencial.

Queremos en este punto destacar que nuestra Oficina del Defensor del Contribuyente, además de atender las quejas o reclamaciones que se han presentado, y en el marco social y económico de adaptación a esta nueva época que nos ha tocado a todos vivir, ha comenzado a desempeñar, junto con los Agentes de Atención Telefónica, una labor de **asesoramiento y guía para cualquier trámite web**. De esta manera hemos colaborado prestando asistencia y ayuda a los ciudadanos para:

- Presentar documentación para liquidaciones de plusvalía, o cualquier otro documento que se deba presentar por la web.
- Realizar autoliquidaciones del Impuesto sobre Vehículos necesarias para su posterior matriculación.
- Realizar autoliquidaciones en concepto de tasa por ocupaciones de la vía pública, Licencia Urbanística e ICIO, tasas como la tramitación para distintivos de la ORA para residentes, expedición de documentos administrativos o emisión de informes o atestados policiales.
- Presentar solicitudes de bonificaciones o exenciones de tributos que no se han podido realizar a través de la atención telefónica.

Consideramos esta una tarea muy importante dentro de nuestro trabajo diario, pues creemos que no sólo debemos recibir y contestar las quejas y reclamaciones de los contribuyentes, sino que también ha de ser nuestro deber asistir y ayudar a las personas que lo necesiten, especialmente a las que carecen de medios a su disposición o a las que, por su avanzada edad, no se ven capaces de realizar este tipo de trámites.

En cualquier caso, queremos dejar constancia, de que en las ocasiones en que por distintos motivos el ciudadano carece de medios para realizar sus gestiones a través de la página web, ha sido atendido excepcionalmente de forma presencial, o se ha utilizado el correo electrónico para realizar las gestiones y resolver el problema planteado.

También queremos referir en este punto que generalmente, así como los ciudadanos en principio muestran su malestar por tener que hacer sus gestiones a través de la página web, una vez realizada la gestión con nuestra ayuda comprueban que es más cómodo y asequible. La mayoría de los ciudadanos han manifestado finalmente su agradecimiento y satisfacción al conseguir realizar su trámite a través de la página web, porque han comprobado de primera mano que es más rápido y eficaz, y que además se han evitado desplazamientos y esperas innecesarios.

Por todo ello tenemos que señalar que se ha producido un moderado aumento en las quejas relativas al funcionamiento de nuestro servicio, debido sobre todo a la obligatoriedad de las gestiones web, porque el resto de las quejas relativas a funcionamiento de nuestros servicios, sin embargo, han disminuido respecto a ejercicios anteriores. Es el caso, por ejemplo, de las quejas referidas sobre todo a la saturación en momentos puntuales de la línea de atención telefónica.

Finalmente puntualizamos que las quejas relativas a la atención al contribuyente o a nuestro propio funcionamiento del OAGER, se han resuelto sin generar conflicto alguno, mediante explicaciones a los contribuyentes de por qué se ha actuado de una forma determinada y excusándonos si ha sido necesario. También hemos agradecido la presentación de cada queja, siempre que haya resultado útil para mejorar la calidad de nuestros servicios y sirviendo de base para presentar las correspondientes propuestas de mejora.

En resumen, nos parece que el contenido de este apartado indica que, por el número de quejas o reclamaciones presentadas y relacionadas con la atención presencial y telefónica, se pone de manifiesto una buena calidad en la atención que dispensamos a los ciudadanos.

SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

La Política de Calidad del OAGER incluye 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”**.

Por ello, el Defensor del Contribuyente recoge las sugerencias que proceden de los ciudadanos, aunque no sea frecuente que éstos se dirijan a nosotros para plantearnos cuestiones que puedan incidir en la mejora de nuestra gestión. No obstante, creemos conveniente reflejar las sugerencias recibidas porque así queda constancia de los asuntos que preocupan a algunos ciudadanos que nos han participado.

En el año 2021, la mayoría de las sugerencias han ido encaminadas no tanto a mejorar beneficios fiscales o a suprimir algunos tributos sino a hacer más fácil y accesible la tramitación en algunas cuestiones. En todo caso, se ha informado de este aspecto a los contribuyentes y se han puesto sus inquietudes y propuestas en conocimiento de la Gerencia de este Organismo, teniéndolas en cuenta a la hora de establecer mejoras en nuestros servicios.

En resumen, las sugerencias presentadas en 2021 se han referido principalmente a:

- Establecer una reducción en la tasa por recogida de basura por efecto covid.
- Incluir a las familias monoparentales en la bonificación en el IBI al igual que las familias numerosas.
- Realizar modificaciones en la Sede Electrónica, al advertir en algunos formularios (modelo de representación) la ausencia de acentos en las palabras en mayúscula.
- Comunicar el cobro de los recibos domiciliados desglosado por inmuebles que sean propiedad del interesado.
- Facilitar y hacer más visual y accesible la tramitación electrónica para autoliquidar las tasas por licencia urbanística y la solicitud de las licencias de obras mediante la correspondiente declaración responsable.

A diferencia del ejercicio 2020, apenas hemos recibido quejas relativas a la obtención de licencias de obras menores por la coordinación entre este Organismo y el Área municipal de Urbanismo, que hacían referencia a la tributación en concepto de tasa por licencia urbanística e impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras. Ello se debe a que esta coordinación está más que asentada en este año 2021 y funcionando generalmente con normalidad.

De todas las actuaciones por este Organismo se estudian las propuestas que puedan ser llevadas a cabo, bien sea con cambios de funcionamiento interno o de la propia página web y sede electrónica, o bien con las correspondientes propuestas de modificación de las Ordenanzas Fiscales.

PORCENTAJE DE ACTUACIONES AGRUPADAS POR TEMAS

Hemos agrupado en ocho puntos todos los temas que han requerido actuaciones a contabilizar por nuestra parte durante el año 2021, resultando como ya hemos indicado, un total de 1.100:

CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención al contribuyente y funcionamiento OAGER	149	13,55%
Gestión tributaria	205	18,64%
Recaudación	455	41,36%
Inspección	2	0,18%
Notificaciones	13	1,18%
Domiciliaciones	44	4,00%
Beneficios fiscales y ayudas	128	11,64%
Otros Servicios	104	9,45%
TOTAL ACTUACIONES	1100	100,00%

Como ya hemos apuntado anteriormente, este año hemos continuado con la tendencia al alza del número de actuaciones en las que hemos intervenido, no por haber sido un año conflictivo por nuestra relación con los ciudadanos, sino por haber colaborado más con la gestión o la recaudación tributaria en asuntos que hemos denominado “de ayuda en la gestión”, y también por haber intervenido en labores de información general y asistencia al contribuyente sobre todo vía telefónica. Las **94 actuaciones** de asistencia web a los contribuyentes, por ejemplo, así lo demuestran.

Ante el aumento en las tareas a desarrollar y en el marco de nuestra adaptación a este nuevo modelo de relación ciudadano-administración con la correspondiente ampliación en nuestro horario de atención al público, hay que tener en cuenta que desde julio de 2021 esta Oficina cuenta con dos nuevos miembros. Esto nos ha ayudado a mejorar nuestra atención y asistencia a los contribuyentes y a llegar a más ciudadanos y así resolver mejor no solo sus reclamaciones o quejas, sino cualquier otro problema que se le plantea en relación con sus gestiones a realizar con el OAGER.

Se aprecian las características especiales del año 2021 como continuación del anterior y excepcional 2020, sobre todo en las reclamaciones o quejas referidas a la atención presencial dado que, con carácter general, se ha dejado de atender presencialmente a los contribuyentes. 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.

Este esfuerzo tanto de los contribuyentes como de los empleados públicos que les hemos atendido y que tanto desconcierto e incertidumbre supuso en un principio, a la hora de adaptarnos a este nuevo modelo de relación, creemos que ha merecido la pena, porque, aunque se nos hayan presentado dificultades, los resultados obtenidos han sido en su mayoría satisfactorios.

Durante el 2021 también ha aumentado nuestra actuación en lo que se refiere a la gestión tributaria, destacando la colaboración con el Servicio Tributario como hemos apuntado, en la gestión censal previa de distintos beneficios fiscales, con el fin de evitar, en su caso, reclamaciones posteriores por no ser aplicados correctamente. En este aspecto no hemos encontrado variaciones relevantes en los datos obtenidos.

Como viene siendo habitual en ejercicios precedentes, el grueso principal de nuestro trabajo, un **42% de nuestras actuaciones**, ha estado relacionado con la Recaudación en cualquiera de sus vertientes, pues es este Servicio el 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.

De todas formas, hay que tener en cuenta que la Sección de Recaudación del OAGER colabora especialmente con esta ODC para que la resolución de las reclamaciones que le plantean los contribuyentes se concluya de la forma más rápida y menos gravosa o molesta para los ciudadanos, por lo que muchas reclamaciones han finalizado sobre todo este año como una ayuda para gestionar, embargos, fraccionamientos o devoluciones de ingresos.

CANALES DE PRESENTACIÓN

El siguiente gráfico muestra la forma en que los ciudadanos han requerido nuestros servicios como Oficina del Defensor del Contribuyente:



La atención que mayoritariamente hemos dispensado a los ciudadanos ha sido **por vía telefónica**. A través de este medio se ha solicitado fundamentalmente ayuda o asistencia web, y se han expuesto también reclamaciones, quejas o sugerencias. Consideramos que esta forma de relacionarnos con los ciudadanos ha sido igual de eficaz o más si cabe que en el ejercicio anterior, pues si en el año 2020 el 45% de las atenciones se realizaron por esta vía frente al 31% de atención presencial y que anteriormente era mayoritaria, **en 2021 tres de cada cuatro actuaciones en las que hemos intervenido han sido por teléfono**.

También destacamos el **incremento de nuestra actuación telemática** siguiendo la tendencia del año anterior, que llegaba aproximadamente al 17%. Aquí contabilizamos tanto los asuntos que hemos recibido a través del Buzón del Contribuyente, como los procedentes del Buzón Corporativo del Ayuntamiento, así como los recibidos directamente por el Defensor 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. En este sentido no hemos encontrado diferencias en la temática según la forma de presentación.

En cuanto a las **reclamaciones o quejas presentadas por escrito**, han supuesto un **3,8%**, descendiendo en comparación con el 5% del año 2020. La mayoría de ellas se ha presentado a través del modelo de quejas y sugerencias que se gestiona por el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento. **En total hemos recibido 30 quejas escritas, que han sido respondidas en un tiempo medio de 2,30 días**, mientras que hemos atendido en total **41 escritos dirigidos al Defensor del Contribuyente a través del Registro de Entrada, siendo contestados en un plazo medio de 3 días**.

Todos estos datos 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 vigente Carta de Servicios, de 15 y 20 días respectivamente. De ahí que destaque entre las propuestas que hemos hecho este año, la relativa a la modificación de nuestra Carta de Servicios, que con el fin de ser más ambiciosos y competitivos y adecuarnos a los tiempos de espera de los tiempos que corren, contiene la **reducción a 5 y 10 días respectivamente**.

Hemos incluido también las intervenciones de oficio que la ODC realiza, bien por propia iniciativa o bien a petición de alguna de las Unidades del OAGER. Con ello pretendemos desarrollar una labor de atención al ciudadano más completa, preventiva y satisfactoria a la vez que más eficaz.

RESOLUCIÓN

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



El 26% de los asuntos tramitados por esta oficina, han resultado favorables a la pretensión de los contribuyentes, 279 en total. Es un dato significativo dentro de nuestra actividad, aunque disminuye en proporción con respecto al 35% que suponían estas actuaciones favorables al interesado en el año anterior.

En una situación similar, encontramos los asuntos que hemos denominado **sin resultado**, y que durante este año han supuesto **un 33% del total**, correspondiendo a 364 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 favorable o desfavorable para el interesado. 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 125 de las 1100 actuaciones totales, lo que supone un 11.36%**, a nuestro juicio un buen resultado, ya que siempre intentamos buscar soluciones favorables a los contribuyentes. En este sentido, seguimos con la tendencia descendiente en los últimos años.

La consecución de estos resultados ha sido en gran medida posible gracias a 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, pero sobre todo la Sección de Recaudación, ya que es con la que más colaboramos y nos relacionamos internamente. Todas las unidades del OAGER han atendido con la mayor prontitud las consultas, sugerencias o actuaciones que hemos solicitado, contribuyendo a la mejor y más rápida resolución de los asuntos que atañen a la ODC.

Las 332 actuaciones contabilizadas con resultado parcial, un 30% del total han correspondido a asuntos en los que se ha estimado parcialmente la pretensión inicial del interesado, o bien se ha puesto simplemente la queja en cuestión en conocimiento de las Unidades afectadas, pero sin que haya variado el sentido de la gestión finalizadora realizada.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las 235 reclamaciones y 102 quejas presentadas ante la ODC en 2021 se han distribuido en función de su resultado final conforme a los siguientes gráficos:





En lo que respecta a las quejas y reclamaciones, no hemos encontrado resultados correspondientes a datos significativos en comparación con ejercicios anteriores, pues los porcentajes y datos totales son proporcionales tanto al total de actuaciones contabilizadas este año, como a los datos de los años precedentes. Si acaso hemos recibido ese año menos reclamaciones que en el 2020, pero no consideramos este dato significativo por no tener una continuidad en el tiempo de más de dos años.

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

Siempre con el objetivo de contestar con la mayor inmediatez y de la manera más sencilla y clara posible, pues así lo demandan y lo suelen agradecer los contribuyentes, hemos considerado necesario este año, diferenciar las quejas que se han presentado en el modelo normalizado y por Registro de Entrada, del resto de quejas expresadas a través de correo electrónico o verbalmente por teléfono. Éstas últimas hemos intentado darle solución en el mismo día de la llamada o de la recepción del e-mail, y en la mayoría de las ocasiones, lo hemos conseguido.

Han sido en general, los trámites que dependen de otros Servicios municipales o incluso de otras áreas dentro del OAGER los que se han alargado en el tiempo más allá de este primer día de respuesta, y muchas veces ha sido por que el propio trámite o solicitud así lo ha requerido, ya que depende de cada procedimiento administrativo o recaudatorio en el que se encuadre. En muchos de ellos hemos finalizado nuestra actuación con la consecución final de la devolución de ingresos, levantamiento de embargo, rehabilitación de fraccionamiento, o la realización del trámite de que se trate y siempre con la correspondiente información final al interesado.

Los 2,30 días que hemos tardado de media en contestar las quejas escritas, o los 3 días de plazo medio para contestar a los escritos a nosotros dirigidos, junto con el tiempo medio total de respuesta de 1,73 días correspondiente a todas nuestras actuaciones, los consideramos unos buenos aunque siempre mejorables resultados.

PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC

Este año hemos incorporado a la memoria anual del Defensor del Contribuyente el perfil estadístico de las personas que hemos atendido. Su análisis y diagnóstico nos ha servido para extraer las conclusiones que entendemos que nos han hecho mejorar tanto en la prestación de nuestro servicio público a los ciudadanos como en nuestra propia organización y funcionamiento.

Hemos contabilizado **819 expedientes** propios, dentro de las **1.100 actuaciones totales**, en las que hemos obtenido los datos que se muestran en los siguientes gráficos, teniendo en cuenta datos como el empadronamiento, la edad y el sexo de los interesados:





Saber que el **75% de las personas atendidas residen en Salamanca y que son en su mayoría de avanzada edad**, nos ha hecho replantearnos a lo largo del año la manera de prestarles nuestra atención. Hemos considerado esencial transmitirles calma, paciencia y ánimo en su relación telemática con este Organismo, pues a los ciudadanos de más de 50 años el relacionarse electrónicamente con una Administración Pública les suele generar bastante ansiedad y nerviosismo. También hemos hecho propuestas encaminadas a clarificar y hacer más sencillo y visible el acceso a nuestra Sede Electrónica, pensando sobre todo en este colectivo. De ahí la importancia de conocer previamente el tipo de contribuyentes con el que tratamos pues así hemos podido mejorar la atención que les hemos prestado.

ORIGEN ATENCIÓN	NÚMERO
OAGER	963
Salamanca de Transportes	37
Aqualia	2
Piscinas municipales	1
Bienestar Social	33
Policia local	27
Prevención y extinción de incendios y salvamento	10
Escuela de música	12
Escuela infantil	14
Deportes	1
TOTAL ACTUACIONES	1100

Por otro lado, a nuestro juicio, carece de relevancia que sean más hombres que mujeres las personas atendidas, o que la práctica totalidad de las atenciones sean relativas a los procedimientos tributarios propios del OAGER. Destacamos los trámites relacionados con Bienestar Social en los que hemos intervenido, pues como es lógico y normal, los contribuyentes aquí afectados siempre son los que requieren una mayor y especial atención.

OTRAS ACTUACIONES

Junto con la función de atender a los contribuyentes en sus reclamaciones, quejas o sugerencias y asistirlos y ayudarlos en la gestión y realización de trámites tributarios, la Oficina del Defensor del Contribuyente realiza otras funciones también importantes y que podemos denominar de “mediación” entre determinados servicios municipales con los que se relaciona el OAGER. Corresponden más bien a gestiones encaminadas al cobro de cuotas, mantenimiento de censos tributarios y otros padrones, y que también corresponden a servicios prestados por empresas concesionarias en las que interviene este Organismo en base a lo establecido en las respectivas Ordenanzas Fiscales.

RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	11
Escuela Municipal de Música	13
Bienestar social (Teleasistencia, Comida y Ayuda a domicilio, etc.)	29
Alquiler de viviendas sociales	8
TOTAL ACTUACIONES	61

Hemos contabilizado aquí la gestión 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 solemos resolver estos los problemas que plantea la gestión recaudatoria de los mismos, y que **en 2021 han disminuido en relación con las 103 del año 2020**, pues la actividad sobre todo docente y de la Sociedad en su conjunto, han vuelto prácticamente a la normalidad.

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 un 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 **61 casos planteados**, la mayoría desde los propios Servicios, se refieren a:

- Errores en las domiciliaciones bancarias, cuentas canceladas, devoluciones de recibos, cuotas que no son correctas.
- Bajas o altas no tramitadas en la Escuela Infantil de Pizarrales o en la Escuela de Música.
- 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, por servicios no prestados o por bonificaciones no aplicadas.

RELACIÓN CON SERVICIOS MUNICIPALES QUE SE PRESTAN POR EMPRESAS CONCESIONARIAS

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de Bono Bus especial	110
Bonificación suministro de Agua y Alcantarillado	2
Bonificaciones piscinas municipales	10
Otros Servicios deportivos	1
TOTAL ACTUACIONES	123

La intervención de la ODC 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 establece cada ordenanza fiscal.
- 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.
- Quejas o reclamaciones por la desestimación de la bonificación cuando consideran que se ha interpretado correctamente lo establecido en la correspondiente ordenanza fiscal, sobre todo en cuanto a los miembros computables o a la aplicación de los ingresos.

Queremos destacar que los asuntos aquí contabilizados no han sido quejas o reclamaciones que los ciudadanos hayan presentado en materia de bonificaciones, sino que han sido gestiones o trámites propios de la concesión de estos beneficios que debe realizar el Ayuntamiento, como conocedor de los datos que se requieren para el cumplimiento de los requisitos que establecen las respectivas Ordenanzas Fiscales.

Como en años anteriores y puesto que se ajustan y controlan cada vez mejor los datos de cada listado, durante 2021 también han disminuido las intervenciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente en estos asuntos. Es el trámite de concesión del bono bus especial el que más intervenciones ha necesitado, no porque resulte más conflictivo o completo, sino porque es el que recibe el mayor número de solicitudes.

Teniendo en cuenta el número de solicitudes tramitadas durante el ejercicio 2021 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:

CONCEPTO	Nº DE SOLICITUDES	ACTUACIONES ODC	%
Bono bus especial	4.746	110	2,32%
Piscinas Municipales	1376	10	0,73%
Suministro Agua	218	2	0,92%

Destaca este año el aumento en las solicitudes de bonobus especial y bonificaciones en las cuotas de las Piscinas Municipales, en comparación con el ejercicio anterior, el excepcional y complicado 2020. La disminución de solicitudes de bonificación del Servicio de Suministro de Agua y Alcantarillado se debe a la anómala situación durante la pandemia, ya que durante este período la empresa concesionaria no ha enviado como en años anteriores las cartas correspondientes a contribuyentes para que actualicen su situación, por si esta hubiera cambiado.

Por último, mencionaremos también las **labores de mediación** que se llevan a cabo en relación con el seguimiento de determinados padrones. Tenemos que destacar 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 su nombre, tales como la Tasa por Entrada de Vehículos o la Tasa por Recogida de Basuras.

En este sentido, nuestro trabajo ha consistido en ponernos en contacto sobre todo con los Administradores de Fincas, con el fin de resolver problemas de tributos impagados, errores en domiciliaciones o en los propios padrones, etc., facilitando en todo momento las gestiones para regularizar estas situaciones de rectificación de datos y facilitando los pagos. Con un total en 2021 de **73 actuaciones**, se han incrementado respecto a las 45 actuaciones del año 2020 porque en algunos casos, no se habían actualizado datos de cuentas bancarias o censos debido a la falta de comunicación después de este año tan complejo y excepcional.

Con el desempeño de estas funciones además de evitar la presentación de solicitudes y recursos, pretendemos también contribuir a cumplir el objetivo fijado en este Organismo de simplificar, agilizar y modernizar las relaciones con los contribuyentes. Este objetivo coincide con una de las funciones que se encomiendan al Defensor 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

Una tarea importante a desarrollar por la Oficina del Defensor del Contribuyente es la de **formular propuestas para la mejora de los servicios**, pues de nada serviría actuar como mero escudo ante las quejas o reclamaciones de los contribuyentes, o solucionar el problema planteado en concreto, si no se mejora y actualiza el servicio público que prestamos. De hecho, nuestro propósito en el futuro que se avecina es el de incluir de oficio, cualquier atisbo que nos permita mejorar en nuestro funcionamiento como Administración Pública, desde dentro de la misma.

Nuestra cercanía día a día al conocimiento de las dificultades que encuentran los contribuyentes en el acceso y realización de los distintos trámites electrónicos, nos coloca en la mejor situación posible para detectar anomalías o errores de funcionamiento, pues al ser asistidos en todo momento conocemos paso a paso las actuaciones que siguen y los problemas que encuentran.

Los ciudadanos a través de sus reclamaciones o quejas van poniendo de manifiesto aquello que les preocupa o produce más incomodidad o conflicto en relación con nuestra actuación en el OAGER. Del estudio de estas situaciones, así como de las aportaciones que de la propia observación se deducen, nos basamos en las mejoras que proponemos. Destacamos también en este sentido, la tarea de dotar de mayor sencillez y claridad a nuestra página web, proponiendo trámites más ágiles y eficaces.

Carta de Servicios de la ODC

Este año hemos propuesto la modificación de nuestra Carta de Servicios, que desde 2008 está a disposición de los contribuyentes. El avance y progreso de la Administración Pública hacia nuevos modelos de relación con los ciudadanos más ágiles y eficaces, basados en la atención telefónica y telemática, junto con las modificaciones de normativa que afectan a estas relaciones, han hecho necesaria esta modificación.

Se propone, por tanto, en esta nueva etapa de atención al Contribuyente y con el fin de adecuarla a la situación actual, modificar esta Carta de Servicios como instrumento a través del cual, la actual Oficina del Defensor del Contribuyente, informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que presta, los derechos que les asisten en su relación con aquella y los compromisos de calidad en su prestación.

Esta propuesta se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento que recoge las instrucciones para la tramitación de quejas y sugerencias, aprobado por la Junta de Gobierno de 31 de julio de 2008, así como en la Ley 58/2003 General Tributaria y en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Atención al contribuyente

Hemos vuelto a hacer hincapié en la coordinación y en la unidad de la información que proporcionamos a los contribuyentes, tanto desde las distintas unidades del OAGER como desde los agentes de atención telefónica y telemática, especialmente en lo relativo a las recientes modificaciones legislativas que han afectado al impuesto de plusvalía.

Recaudación ejecutiva

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

Seguimos insistiendo por ello, en informar lo máximo posible de estos procedimientos de recaudación, sobre todo en lo relativo a las comunicaciones de cancelación de embargos de salario a las empresas, puesto que no siempre admiten el documento que le facilita el trabajador, pidiendo expresamente la confirmación de cancelación enviada por el Organismo embargante.

Otros servicios del Ayuntamiento

Hemos reiterado en este ejercicio 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 errores en los datos de los titulares del Servicio prestado, y la consiguiente problemática para el cobro de las cuotas correspondientes.

Por todo lo anterior, exponemos de forma más detallada algunas de las propuestas realizadas y que se han llevado a cabo a lo largo de 2021:

- Propuesta para mejorar la información telefónica relativa a la bonificación en el IVTM de vehículos históricos.
- Propuesta de modificación de las publicaciones en el Boletín Oficial correspondiente, de los datos de padrones en recaudación ejecutiva.
- Propuesta de modificación de las fechas de efecto en el cambio en las cuentas de domiciliación a efectos de envío del correspondiente cuaderno bancario.
- Propuesta de mejora en las notificaciones de deudas que incluyen el 5% del recargo ejecutivo.
- Propuesta de modificación para simplificar los trámites de bonificación en el IBI por familia numerosa y reducción en la tasa por recogida de basuras.
- Propuesta de modificación de nuestra base de datos en relación con los expedientes tramitados por la ODC.
- Propuesta para mostrar de manera más sencilla la diferencia entre registrarse por primera vez con usuario y contraseña, y hacerlo en sucesivas ocasiones introduciendo estos datos en nuestra sede electrónica.
- Propuesta de mejora en el acceso a nuestra página web y sede electrónica a través de dispositivos móviles, en el acceso al menú desplegable de posibles trámites a realizar por esta vía.

Todas estas propuestas han surtido efectos durante el año 2021, aunque, no obstante, revisaremos otras presentadas en años anteriores y que no han sido puestas en práctica y haremos nuevas proposiciones que esperamos sean beneficiosas para nuestra relación con los contribuyentes.

LA ODC DENTRO DEL OAGER

Incorporamos por primera vez a la memoria anual este año 2021, un resumen estadístico de nuestro trabajo como parte importante dentro del organigrama del OAGER, con el fin de evaluar en los años sucesivos, datos relevantes como pueden ser las llamadas atendidas, contestaciones a correos realizadas o expedientes tramitados en relación con el resto de las unidades que lo conforman. Mirar al futuro y seguir mejorando en la misma dirección será más sencillo si disponemos de todos los datos actualizados del trabajo desarrollado, en esta nueva etapa llena de oportunidades que se nos presenta.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuando el 25 de septiembre de 2017 se puso en marcha el entonces nuevo servicio de desvío de llamadas para el personal del OAGER, se ofrecía como una iniciativa más para poderos comunicar con los contribuyentes y de ellos con nosotros, facilitando ambas sin necesidad de desplazamientos innecesarios a nuestras oficinas. La pandemia años más tarde dejó claras la validez y eficacia de este modelo, que desde aquella fecha ha supuesto más de 4.500 desvíos de llamadas atendidas por personal propio del Organismo.

En 2020, año de especiales y excepcionales circunstancias, se atendieron por nuestra oficina 61 desvíos de llamadas procedentes de la línea 900. Un dato inicial que contrasta con las 823 llamadas atendidas en 2021. La diferencia se debe a que, en años anteriores, el contacto telefónico era principalmente directo al teléfono del Defensor del Contribuyente, compaginando la atención presencial con estas llamadas que generalmente eran de carácter informativo.

En 2021 el nuevo modelo de relación de este Organismo con los contribuyentes ha hecho que la atención telefónica cobre especial relevancia, de ahí este aumento. En otras palabras, los contribuyentes demandan más hablar directamente con nosotros sin necesidad de desplazarse a nuestras oficinas, por eso se ha puesto a disposición de los ciudadanos este tipo de comunicación a través del teléfono 900701000 de lunes a viernes en horario de 8:00 h a 20:00 h.

La siguiente tabla contiene los desvíos de llamadas de contribuyentes recibidas por las distintas unidades del OAGER a través de este teléfono. La Oficina del Defensor del Contribuyente atendió aproximadamente un **22%** del total de llamadas atendidas.



ATENCIÓN TELEMÁTICA

En cuanto a la atención telemática, los dos canales de comunicación con los contribuyentes implementados ya en 2020 fueron el buzón del contribuyente oager1@oager.com y el buzón del defensor del contribuyente al que se accede directamente a través de la página web www.oager.com, y cuyos datos reflejamos contabilizados en las siguientes tablas. Al ser reciente esta vía de comunicación, serán los años futuros los que determinen la evolución que, hasta el momento, y como no podía ser de otra manera, refleja un aumento considerable de un año a otro:

ODC, ATENCIÓN TELEMÁTICA 2020	NÚMERO
Buzón defensor del contribuyente	23
Buzón del contribuyente	68
TOTALES	91

ODC, ATENCIÓN TELEMÁTICA 2021	NÚMERO
Buzón defensor del contribuyente	25
Buzón del contribuyente	93
TOTALES	118

En relación con el resto de comunicaciones de este tipo con los contribuyentes, nuestra actuación telemática ha supuesto este año un porcentaje del **1,95 %** del total en el OAGER, ya que nuestros **118** correos electrónicos contestados se han contabilizado dentro de los **6.049** atendidos por todos los empleados públicos del Organismo.

CONTESTACIÓN A ESCRITOS

En 2021 hemos contestado a **41** escritos presentados en el Registro de Entrada del Ayuntamiento, lo que supone un **1,15%** del total de **3.558** expedientes contabilizados para todo el Organismo, con lo que podemos concluir que ni este ni el correo electrónico son los canales habituales que nos relacionan con los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Por los integrantes de la ODC consideramos que este año en el que esta Oficina se ha reestructurado tanto en horario de atención al público como en personal que la compone, ha supuesto un ejercicio de adaptación y transición hacia el nuevo modelo de relación con los contribuyentes.

La Administración Tributaria Municipal ha de estar a la altura de estos cambios y precisamente por eso los resultados que se han obtenido, junto con la satisfacción de la mayoría de los ciudadanos con la atención por nosotros facilitada, han puesto de manifiesto la gran importancia que esta Oficina tiene dentro del OAGER.

Hemos sido conscientes del momento que atravesamos y del cambio radical que a partir del mes de marzo de 2020 debimos dar a todo nuestro trabajo, y precisamente por eso hemos realizado un especial esfuerzo en finalizar de manera satisfactoria y agradecida, cada atención personalizada que hemos prestado a los contribuyentes, pues el paso de la atención presencial a la telemática y sobre todo telefónica así lo ha demandado.

Por todo ello consideramos que los resultados obtenidos en este año 2021 han sido del todo positivos, pues, aunque de distinta manera que en ejercicios anteriores, se han conseguido igualmente los objetivos establecidos. La incorporación de más propuestas de mejora de nuestra sede electrónica junto con el aumento de las ayudas y asistencias web a los contribuyentes, han avalado nuestro trabajo, en esta nueva forma de relacionarnos con los ciudadanos.

Y para finalizar, queremos mostrar públicamente nuestro más sincero agradecimiento a Concha Pablos Laso, que ha prestado sus servicios en el OAGER como Defensora del Contribuyente hasta este año, una persona única en este Organismo, que ha sabido durante tantos años tratar tan bien tanto a los compañeros a su lado como a los contribuyentes, y que seguro echaremos de menos en el futuro, siguiendo en gran medida, su excelente manera de actuar.

Salamanca, a 31 de enero de 2022.