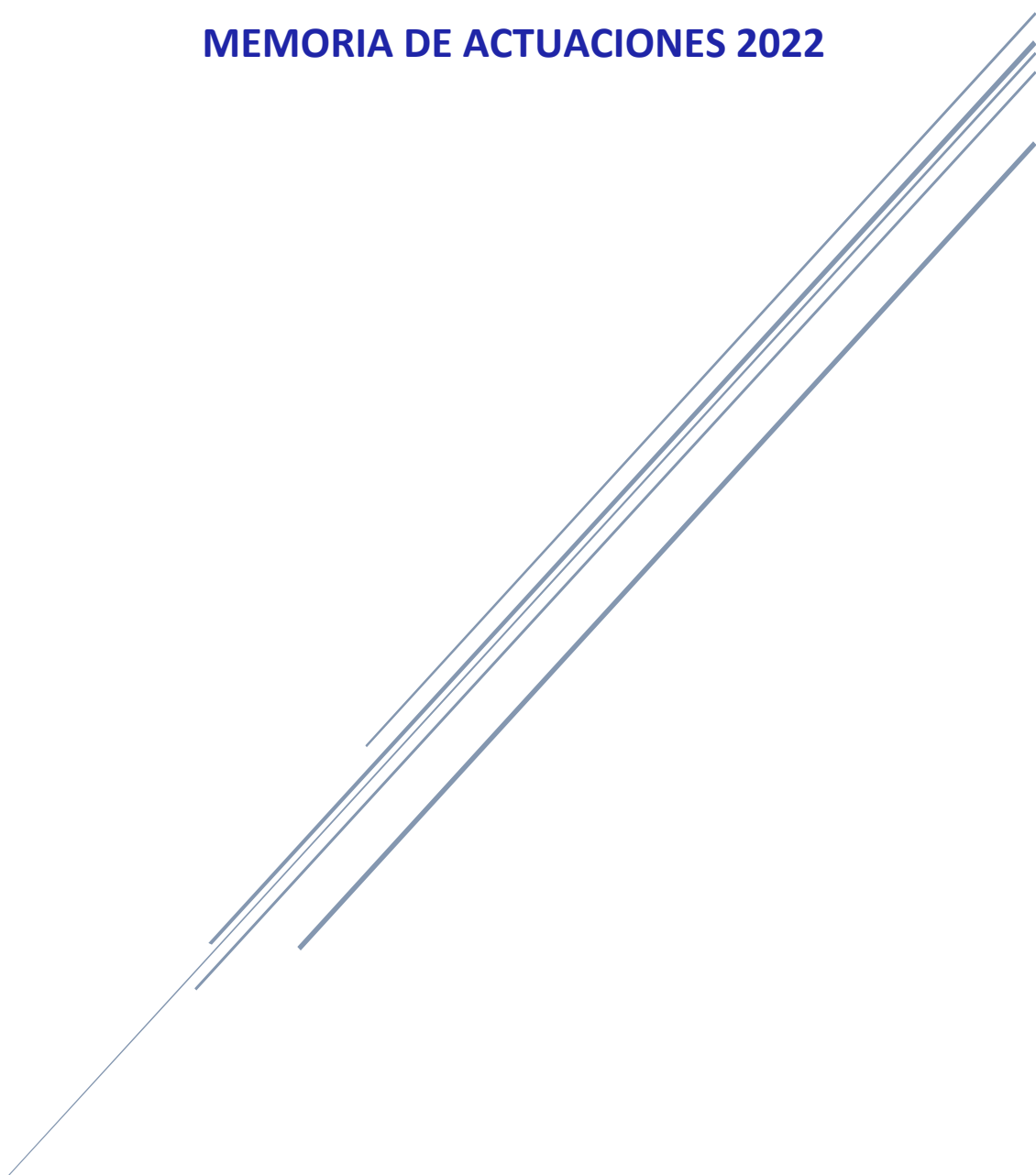




# OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

**MEMORIA DE ACTUACIONES 2022**



# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE</b> .....	4
<b>ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2022</b> .....	7
ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC .....	8
GESTIÓN DE TRIBUTOS.....	10
RECAUDACIÓN .....	12
DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS .....	14
INSPECCIÓN TRIBUTARIA .....	15
NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES .....	16
DOMICILIACIONES .....	17
BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS .....	18
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE .....	20
CANALES DE PRESENTACIÓN .....	21
RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES .....	23
QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	25
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA.....	27
SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES .....	28
PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC .....	29
OTRAS ACTUACIONES .....	31
<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b> .....	33
<b>LA ODC DENTRO DEL OAGER</b> .....	35
<b>CONCLUSIONES</b> .....	38

## PRESENTACIÓN

---

Al igual que en ejercicios anteriores, ponemos a disposición de los ciudadanos, la memoria que detalla la actividad anual de la Oficina del Defensor del Contribuyente mediante su publicación en la página web del OAGER, como Organismo en el que se integra.

Seguimos así cumpliendo con el compromiso adquirido hace tiempo, entre las funciones que se atribuyen a nuestra oficina, de exponer públicamente los resultados de nuestro trabajo en este año 2022, año de continuación en nuestra nueva forma de actuar y relacionarnos con los contribuyentes tras la pandemia sufrida en 2020.

Este documento viene a ser un resumen de la actividad desarrollada por la ODC, pues recoge y detalla las actuaciones llevadas a cabo, así como sus resultados, poniendo finalmente de manifiesto cuáles han sido los asuntos que durante este año han ocasionado más problemas a los contribuyentes y por ello han sido objeto de reclamación, queja o sugerencia.

Incluimos también en la presente memoria las 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. Además, 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.

Todo ello hace que esta Oficina siga siendo importante dentro del organigrama del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, participando proactivamente en la consecución de sus objetivos y certificados de Calidad, Seguridad de la Información y transparencia. De hecho, durante este 2022, hemos contado con cuatro personas para desarrollar nuestras funciones y hemos continuado con la ampliación en nuestro horario de atención al contribuyente de 8:00 h a 20:00 h para poder llegar mejor a los ciudadanos, ya sea por vía telefónica o telemática principalmente.

Por último, destacamos que, para el cumplimiento de los objetivos de nuestra 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.

## LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

El siguiente esquema refleja de forma gráfica, los contenidos fundamentales de la ODC, mostrando nuestros principales cometidos, tal y como consta también en la página web del OAGER.



### 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.

### 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 sugerencias 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.

Tenemos que destacar por último 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 el 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 Avenida de Villamayor, 71, 37007, C.M.I. Victoria Adrados 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](mailto:oager1@oager.com) o a través del correo [defensordelcontribuyente@oager.com](mailto: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, iniciamos las actuaciones encaminadas a resolver la cuestión planteada para lo que requerimos 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 en nuestra Carta de Servicios se detalla que comunicaremos con el interesado en un plazo general de 24 horas, estableciendo además un plazo de 5 días hábiles para la contestación de escritos.

## ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2022

La memoria del año 2022, 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 2022** hemos registrado un total de **2.262 actuaciones** con los contribuyentes, lo que supone una cifra más del doble de las 1.100 del ejercicio 2021, una vez ya asentado el nuevo modelo de relación con los ciudadanos y las tareas y responsabilidades que hemos asumido en este sentido.

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 hubieran multiplicado las quejas o reclamaciones presentadas, sino porque desde ese año, como decimos, hemos asumido nuevas funciones y competencias realizando en gran medida labores de asistencia y ayuda a los contribuyentes que lo han requerido.



## ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC

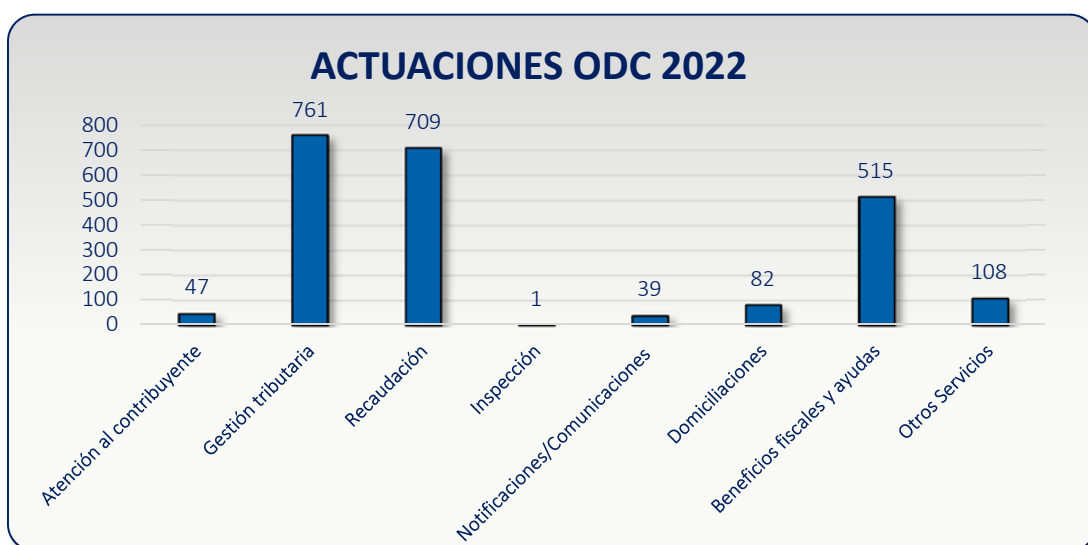
Todos los asuntos sobre los que hemos actuado en este año 2022, los hemos agrupado para un mejor análisis en los siguientes 8 temas o conceptos generales.

CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención al contribuyente y funcionamiento OAGER	47	2,08%
Gestión tributaria	761	33,64%
Recaudación	709	31,34%
Inspección	1	0,04%
Notificaciones/Comunicaciones telemáticas	39	1,72%
Domiciliaciones	82	3,63%
Beneficios fiscales y ayudas	515	22,77%
Otros Servicios	108	4,78%
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>2.262</b>	<b>100,00%</b>

Casi la tercera parte del total de nuestras actuaciones han tenido que ver con temas recaudatorios, disminuyendo en relación con el 42% que supuso en 2021. A pesar de esta disminución y dada la conflictividad de este tipo de intervenciones relativas al cobro de las deudas, siguen copando gran parte de nuestro trabajo.

Este año las actuaciones en las que el peso de la atención ha recaído fundamentalmente sobre el tributo en cuestión, han aumentado considerablemente pasando del 19% del año pasado al **34%** aproximadamente.

También se incrementan en relación con otros ejercicios, las ocasiones en las que los ciudadanos acuden a nuestra oficina para acogerse a un determinado beneficio fiscal, bonificación o ayuda, destacando el aumento en las actuaciones relativas a solicitudes de tarjeta de bono bus especial.





Atendiendo al motivo por el que el contribuyente contacta con nosotros, detallamos en el siguiente gráfico los diferentes tipos de actuaciones que hemos llevado a cabo en 2022.



Además de disminuir porcentualmente el número de quejas y reclamaciones presentadas, destaca el notable incremento de nuestra comunicación con los ciudadanos por medios telefónicos y telemáticos en labores de ayuda y asistencia para facilitarles sus gestiones, suponiendo casi dos terceras partes de nuestro trabajo durante este año.

También hemos considerado relevante contabilizar el origen o servicio al que afectan o del que surgen todas nuestras actuaciones, tal y como resumimos en la siguiente tabla.

ORIGEN ATENCIÓN	NÚMERO
<b>OAGER</b>	<b>1.906</b>
<b>Salamanca de Transportes</b>	<b>215</b>
<b>Aqualia</b>	<b>1</b>
<b>Piscinas municipales</b>	<b>16</b>
<b>Bienestar Social</b>	<b>24</b>
<b>Policia local</b>	<b>51</b>
<b>Prevención y extinción de incendios y salvamento</b>	<b>15</b>
<b>Escuela de música</b>	<b>6</b>
<b>Escuela infantil</b>	<b>11</b>
<b>Urbanismo</b>	<b>3</b>
<b>Deportes</b>	<b>4</b>
<b>Otros</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>2.262</b>

## GESTIÓN DE TRIBUTOS

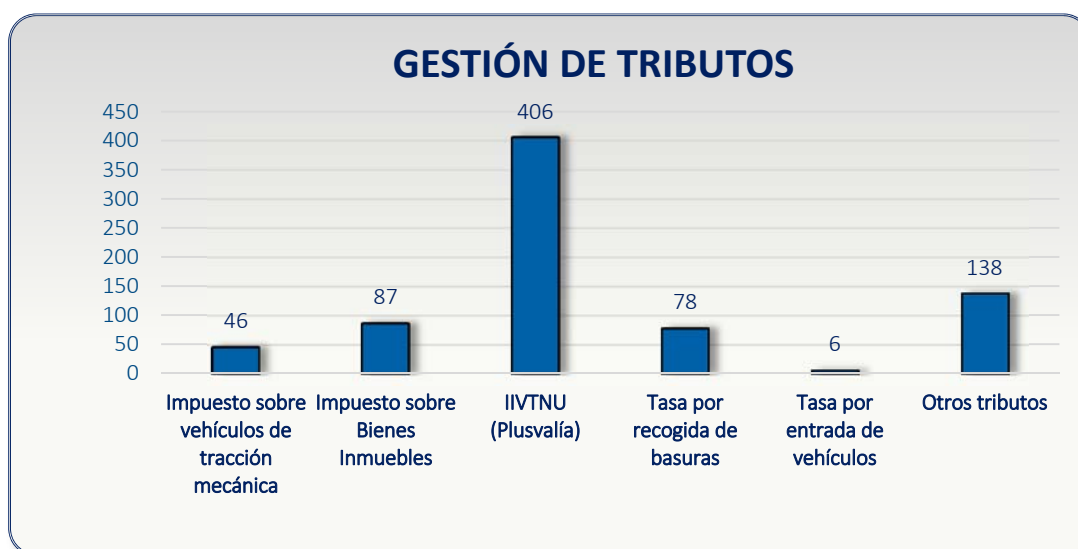
Seguimos colaborando con el Servicio Tributario del OAGER, para facilitar a los contribuyentes la presentación de documentos y la resolución de los problemas censales que se les han planteado, al relacionarse principalmente con esta Administración de manera telemática.

En el año 2022 se han realizado **310.748 trámites censales** en total por el OAGER, por lo que, el porcentaje de intervenciones de la Oficina del Defensor del Contribuyente en esta materia, aunque hayan aumentado con respecto al año 2021, entendemos que sigue siendo poco relevante, pues supone que únicamente han dado lugar a una actuación nuestra un **0,25 %** de los trámites realizados.

Mostramos en la siguiente tabla los datos que se refieren específicamente a nuestras actuaciones con relación al tributo correspondiente.

CONCEPTO	NÚMERO
<b>IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica</b>	<b>46</b>
<b>Impuesto sobre Bienes Inmuebles</b>	<b>87</b>
<b>IIVTNU (Plusvalía)</b>	<b>406</b>
<b>Tasa por recogida de basuras</b>	<b>78</b>
<b>Tasa por entrada de vehículos</b>	<b>6</b>
<b>Otros tributos</b>	<b>138</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>761</b>

A continuación, resumimos las principales actuaciones en las que intervenimos por tributo, aunque como se aprecia en el siguiente gráfico, el impuesto de plusvalía sigue siendo con diferencia, el tributo por el que más acuden a nuestra oficina los contribuyentes, sobre todo para solicitar ayuda y asistencia en sus solicitudes de liquidación.



## **IMPUESTOS**

### **Impuesto sobre bienes inmuebles**

Generalmente hemos actuado para facilitar el pago de los recibos girados en concepto de IBI urbana, solicitar división en la cuota, o aclarar su titularidad después de una modificación censal. Las quejas recibidas han tenido que ver con no poder dividir el recibo por un único contribuyente entre varios copropietarios o con el procedimiento de notificación colectiva al tratarse de recibos semestrales dentro del censo de carácter periódico.

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

En la mayoría de estos casos nuestra labor ha sido ayudar o asistir a los contribuyentes en la solicitud de devolución por normativa, a autoliquidar provisionalmente para poder matricular un vehículo en la DGT o a facilitarles asistencia web para solicitar la exención en el impuesto por discapacidad.

Las quejas y reclamaciones recibidas han tenido que ver con modificaciones censales por generación incorrecta de recibos, o incluso por considerar excesivo el importe abonado por tal concepto, pero sobre todo se han presentado por no haber tenido conocimiento de la deuda en período voluntario de pago y recibir el requerimiento de pago en ejecutiva.

### **Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía)**

Como impuesto que más situaciones de consulta y asistencia nos ha generado, nuestro trabajo ha sido fundamentalmente asistir a los contribuyentes a cumplir con su obligación en plazo para declarar la transmisión. En menor medida hemos ayudado a simular la cuota a pagar por el interesado, o aclarar las recientes modificaciones legislativas introducidas.

A pesar de estas modificaciones, no hemos advertido situaciones de conflictividad en cuanto a la presentación de reclamaciones o quejas y las recibidas se han referido a solicitudes de no sujeción y no en relación a la cuota girada por este concepto.

## **TASAS**

### **Tasa por recogida de basuras**

Destacamos las ayudas o asistencias para solicitar reducción en la cuota o cambios de epígrafe por ceses de actividad en locales comerciales. Las quejas y reclamaciones recibidas se han basado en la no aplicación de la reducción del 50% al recibo correspondiente o por haberse girado cuotas a titulares incorrectos tras una reciente transmisión. En algún caso también los contribuyentes han considerado excesivo el importe a pagar por este concepto.

### **Tasa por entrada de vehículos**

Solo hemos actuado en 6 ocasiones relacionadas específicamente con esta tasa y han tenido que ver con datos censales o información sobre como solicitar un alta o una baja censal.

### **Otros tributos**

En otros tributos principalmente hemos ayudado a generar autoliquidaciones a través de la sede electrónica, ya sea en concepto de tasa por expedición de documentos administrativos, tasa por licencia de apertura o ambiental, etc.

## RECAUDACIÓN

Nuestra actuación en trámites recaudatorios en el OAGER se ha incrementado del 0,54% el año pasado a un **0,97%** este año, pues de los **73.665 trámites recaudatorios** que se han realizado durante el año 2022 en el OAGER, han sido objeto actuación por nuestra parte **709**. De todos modos, a pesar de este aumento, no hemos advertido que se hayan generado más situaciones de conflicto o quejas este año en comparación con ejercicios anteriores.

Dado que la actividad de Recaudación es la referida al ejercicio de funciones administrativas encaminadas al cobro de las deudas tributarias, siendo esta tarea la que más conflicto genera con los contribuyentes, tampoco consideramos relevante este dato aun habiendo aumentado porque no supera ni el 1% de toda nuestra actividad recaudatoria. En este sentido nuestro trabajo ha consistido principalmente en facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

CONCEPTO	NÚMERO
<b>Recaudación ejecutiva y voluntaria</b>	<b>331</b>
<b>Embargo de cuentas corrientes</b>	<b>76</b>
<b>Embargo de salarios</b>	<b>18</b>
<b>Embargo de vehículos</b>	<b>75</b>
<b>Otros embargos (AEAT, bienes muebles, etc.)</b>	<b>3</b>
<b>Aplazamientos y fraccionamientos</b>	<b>71</b>
<b>Devoluciones de ingresos</b>	<b>121</b>
<b>Pago a la carta</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>709</b>



## **DEUDAS VOLUNTARIA Y EJECUTIVA**

Detallamos 331 actuaciones que afectan principalmente a deudas pendientes de pago tanto en período voluntario como en período ejecutivo, cuyo motivo de contacto ha sido sobre todo para reclamar la aplicación de recargos al no haber tenido conocimiento de la deuda inicialmente, alegando no haber recibido por e-mail la invitación a domiciliar sus recibos o no haber accedido a la publicación en el Boletín Oficial correspondiente. También hemos informado y ayudado a los interesados a obtener los documentos de pago o abonar sus deudas correspondientes por diferentes medios.

Este tipo de reclamaciones en las que el contribuyente alega que no tiene conocimiento de la deuda hasta que le llega el requerimiento en ejecutiva o el embargo correspondiente, siguen siendo bastante frecuentes a pesar de que finalmente, como veremos más adelante, tengan un resultado final desestimatorio para el reclamante, al no ser obligatorio notificar individualmente como tal la deuda correspondiente en tributos de censo periódico y notificación colectiva.

## **EMBARGOS**

A pesar de su conflictividad nuestras actuaciones en este sentido se refieren sobre todo a embargos de cuentas corrientes y de vehículos. En este caso, siguen aumentando nuestras intervenciones junto con la Unidad de Recaudación para fraccionar deudas o poder desprecintar un vehículo capturado, colaborando también con la Policía Local que interviene en la gestión del desprecinto.

Son menos frecuentes las intervenciones por embargos de salarios, en las que intervenimos 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.

## **FRACCIONAMIENTOS**

Solemos actuar ayudando a los contribuyentes a presentar los documentos que se exigen para fraccionar o aplazar sus deudas e informándoles sobre las cuotas a pagar y plazos para hacerlo con el fin de evitar posteriores embargos o precintos de sus vehículos. Destacan las actuaciones en las que nos coordinamos con otros servicios municipales como Bienestar Social, la Escuela Infantil de Pizarrales o la Escuela de Música, para facilitar el pago de deudas pendientes mediante su fraccionamiento.

## **PAGO A LA CARTA**

Al igual que en ejercicios anteriores, han sido pocas las veces en las que hemos actuado en relación con el sistema de pago a la carta (14), fundamentalmente para facilitar información o ayuda en el pago de cuotas pendientes. También hemos recibido algunas reclamaciones al considerar escaso el plazo para poder darse de baja en el sistema sin haber recibido información suficiente para ello.

## **DEVOLUCIONES DE INGRESOS**

Nuestro trabajo con los contribuyentes principalmente ha sido dar asistencia por la web para identificar las deudas a devolver, ya sea por bajas definitivas en el IVTM por normativa o por otros motivos.

También consideramos importante la emisión propia de informes o la recepción de éstos procedentes de otros servicios municipales, siendo necesarios para tramitar por recaudación las devoluciones correspondientes.

## DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

Servicios municipales como el de Prevención y Extinción de Incendios, el de Policía Administrativa, el Servicio de Medio Ambiente o el de Urbanismo, entre otros, generan liquidaciones derivadas de intervenciones de bomberos, sanciones administrativas o revisión de expedientes de solicitud de licencias de obras. En algunas ocasiones estas liquidaciones se integran en procedimientos que son objeto de reclamación o queja ante el OAGER, pues somos el Organismo encargado de gestionar la recaudación de estas deudas.

En ese aspecto, destaca la ayuda para el pago de multas y sanciones administrativas impuestas por la Policía Local, tanto en pronto pago con importe reducido como con los recargos correspondientes al período ejecutivo de pago. También, pero en menor medida, hemos recibido reclamaciones sobre liquidaciones del Servicio de Prevención y Extinción de Incendios o el área de Urbanismo, por considerar su importe excesivo o haber advertido un error en la identificación del sujeto pasivo o del hecho imponible.

En estas reclamaciones que tratamos como deudas procedentes de otros servicios, es donde la Oficina del Defensor del Contribuyente realiza en gran medida labores de mediación, pues en la mayoría de los casos se trata de comprobaciones sobre hechos relativos al propio origen de la deuda lo que genera la consulta o desacuerdo para los contribuyentes.

Bajo la denominación de **OTROS** hemos contabilizado diversas actuaciones como facilitar información y asistencia sobre cómo modificar datos censales o domicilio fiscal como contribuyentes, sobre deudas de otras administraciones como REGTSA, o asuntos más propios del Servicio de Atención al Ciudadano o incluso cuestiones a plantear ante el Registro de la Propiedad.

El siguiente cuadro detalla el número de actuaciones que hemos llevado a cabo este año, relacionadas con estos servicios municipales.

CONCEPTO	NÚMERO
Multas de circulación Policía Local	30
Sanciones Policía Administrativa	21
Servicio de Extinción de Incendios	15
Servicio de Urbanismo, Medio Ambiente	3
Bienestar Social	24
Otros Servicios	15
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>108</b>

## INSPECCIÓN TRIBUTARIA

El trabajo que realiza 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.

Dado que los procedimientos de Inspección suponen la comunicación directa del contribuyente con el actuario correspondiente y aunque hayan sido numerosas las ocasiones en las que los ciudadanos han acudido a nosotros para solicitar más información sobre las liquidaciones que han recibido de la Inspección Tributaria, no hemos recogido todas ellas como actuación propia de nuestra oficina, pues simplemente eran derivados al actuario correspondiente para ser informados con más detalle y nuestra labor en este sentido ha sido únicamente darles información general y orientarles en la forma de proceder en adelante.

## NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES

Nuestras actuaciones este año relativas a notificaciones/comunicaciones se han referido principalmente a facilitar información sobre notificaciones electrónicas a personas jurídicas, ya sea empresas o comunidades de propietarios y también ayudar en el pago de deudas explicando el motivo de su origen, al no haber sido conocedores inicialmente de las deudas.

En cuanto a las reclamaciones y quejas recibidas, la mayoría se han basado en no haber recibido por e-mail los correspondientes recibos de deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva, o en errores materiales en los domicilios donde se han practicado las notificaciones.

CONCEPTO	NÚMERO
<b>Notificaciones postales</b>	<b>29</b>
<b>Notificaciones telemáticas y comunicaciones</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>39</b>

Como en ejercicios anteriores, no hemos incluido en este apartado las reclamaciones o quejas que se presentan como consecuencia de la generación de deudas procedentes de otros servicios, sobre todo en el caso de las sanciones administrativas, donde el principal 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 propia notificación en este caso no es competencia del OAGER.



## DOMICILIACIONES

Contabilizamos en este año 2022 un total de **82 actuaciones** que se refieren a domiciliaciones bancarias.

Los principales motivos que han hecho a los contribuyentes acudir a nuestra oficina en este aspecto han sido para recibir ayuda y asistencia a la hora de domiciliar recibos, aunque también lo han hecho para presentar reclamaciones o quejas por diversos motivos. Entre ellos, destaca el no haber recibido requerimientos de pago en ejecutiva alegando haber domiciliado los recibos previamente o no haberse podido cobrar generalmente debido a cuentas canceladas. También hemos recibido reclamaciones por no haber surtido efecto para el período que se aseguró el cambio en el número de cuenta facilitado inicialmente.

No consideramos significativas ni mucho menos excesivo el total de nuestras actuaciones que han tenido que ver con las domiciliaciones bancarias, pues nos movemos en un número muy elevado de domiciliación de recibos de cobro periódico en nuestros censos, y los procesos de cargo en cuenta por cuaderno bancario y el procedimiento recaudatorio aquí suelen ofrecer notables garantías.

Seguimos insistiendo en recomendar a los contribuyentes que domicilien sus recibos, pues así se evitan estar pendientes de su abono periódicamente, con los inconvenientes posteriores que puede originarles el impago de sus recibos en período voluntario.

Además de lo anterior, también recomendamos continuamente a los contribuyentes que se aseguren del estado de domiciliación de todos sus recibos, sobre todo a través de la sede electrónica, pues ésta contiene siempre sus datos actualizados.

## BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS

Contabilizamos aquí todas las actuaciones en las que hemos intervenido en este tipo de situaciones que benefician a los contribuyentes por distintos motivos, ya sea referidos a tributos municipales propios que gestiona el OAGER, o a los contemplados en las correspondientes Ordenanzas Fiscales y que afectan a servicios prestados por empresas concesionarias u otras áreas municipales.

Destacamos el aumento de las 128 recogidas en la memoria anual de 2021, a las **515 que contabilizamos en 2022**, debido fundamentalmente a haberse duplicado el número total de actuaciones de un año a otro, pero también a la manera de contabilizar todas las actuaciones relacionadas con las empresas concesionarias. Hemos considerado gestión de beneficios fiscales o ayudas o bonificaciones la mayoría de nuestras intervenciones relativas a concesiones de tarjetas de bono bus especial o tarifa reducida en las piscinas municipales, situaciones que, por otra parte, también han aumentado considerablemente en este año.

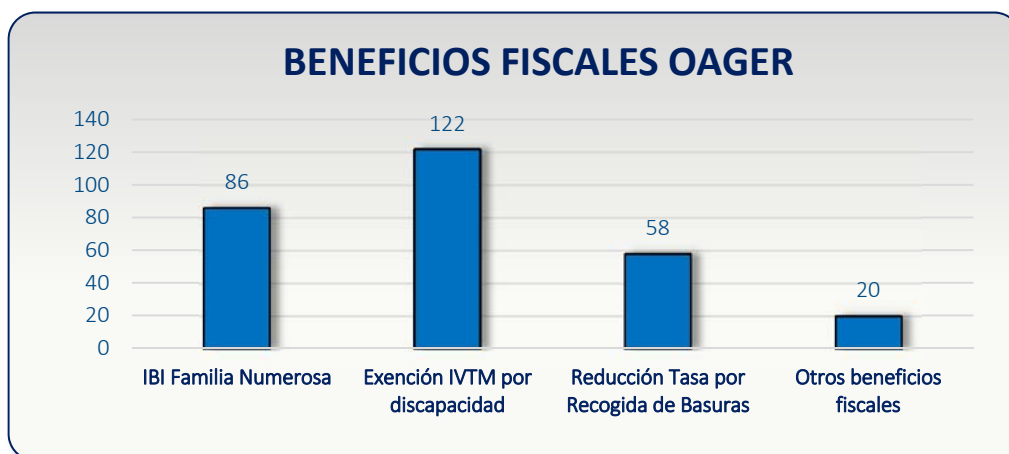
CONCEPTO	NÚMERO
<b>Beneficios fiscales en tributos municipales (OAGER)</b>	<b>286</b>
<b>Bonificaciones Piscinas Municipales</b>	<b>14</b>
<b>Bonificaciones Suministro de Agua y Alcantarillado</b>	<b>0</b>
<b>Bonificaciones Escuela de Música</b>	<b>0</b>
<b>Bonificaciones Servicios Deportivos</b>	<b>0</b>
<b>Solicitudes de tarjeta de Bono-bus Especial</b>	<b>215</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>515</b>

No hemos intervenido en asuntos relativos a Aqualia, la Escuela de Música o distintos servicios deportivos porque se controlan desde los propios servicios este tipo de situaciones de manera más efectiva que en años anteriores.

Principalmente hemos actuado ayudando o asistiendo a los contribuyentes a través de nuestra sede electrónica en sus solicitudes, pero también hemos contestado a sus reclamaciones por no haberse aplicado en cada caso, sobre todo debido a modificaciones censales posteriores o por no cumplir los requisitos que recogen las respectivas Ordenanzas Fiscales.

En estas tareas de comprobación, como viene siendo habitual, hemos desempeñado una importante labor de mediación y ayuda para gestionar dichos beneficios o ayudas, bien directamente o bien a través, sobre todo del Servicio de Bienestar Social (CEAS).

En cuanto a los tributos propios municipales y dentro de las **286 actuaciones**, la exención en el IVTM por discapacidad, la bonificación en el IBI por familia numerosa o la reducción en la tasa por recogida de basuras, han sido los asuntos que más nos han requerido los contribuyentes, tal y como mostramos en el siguiente gráfico.



En este aspecto, seguimos colaborando con el Servicio Tributario a la hora de revisar todos los censos que contienen estos beneficios fiscales en el momento previo a la generación de recibos, ya que así reducimos y evitamos en lo posible, posteriores reclamaciones que pudieran producirse si no se aplican correctamente a las cuotas giradas mediante recibo tales beneficios.

Por último, una de nuestras tareas que más agradecen los contribuyentes y que venimos realizando en los últimos años, es la **campaña de información** que llevamos a cabo para que soliciten en plazo la prórroga de la bonificación en el IBI por familia numerosa, pues de esta manera ofrecemos una información más personalizada y anticipándonos a cada caso, evitamos posibles reclamaciones posteriores que generalmente serían resueltas en sentido desestimatorio por haber solicitado fuera de plazo este beneficio.

## ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Dentro de la atención al contribuyente, como tal hemos contabilizado las actuaciones que se han basado en ayudar a contribuyentes a la hora de registrarse con usuario y contraseña en la sede electrónica sin llegar a realizar ningún trámite más, o que han reclamado o han presentado alguna queja por exigir atención presencial para realizar alguna gestión, entre otras actuaciones relativas al funcionamiento de los servicios propios del OAGER.

CONCEPTO	NÚMERO
Atención presencial	2
Atención telefónica	8
Atención web, sede electrónica	37
Otras actuaciones	108
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>155</b>

Hemos excluido y contabilizado por separado las labores de asistencia web a contribuyentes a los que, ya con acceso a nuestra sede electrónica, hemos orientado y ayudado en su trámite, sobre todo teniendo en cuenta el mayor peso que requiere este tipo de actuaciones sobre tributo o solicitud en cuestión, ya sea por ejemplo por tratarse del impuesto de plusvalía o solicitar un beneficio fiscal, modificación censal, etc.

### ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

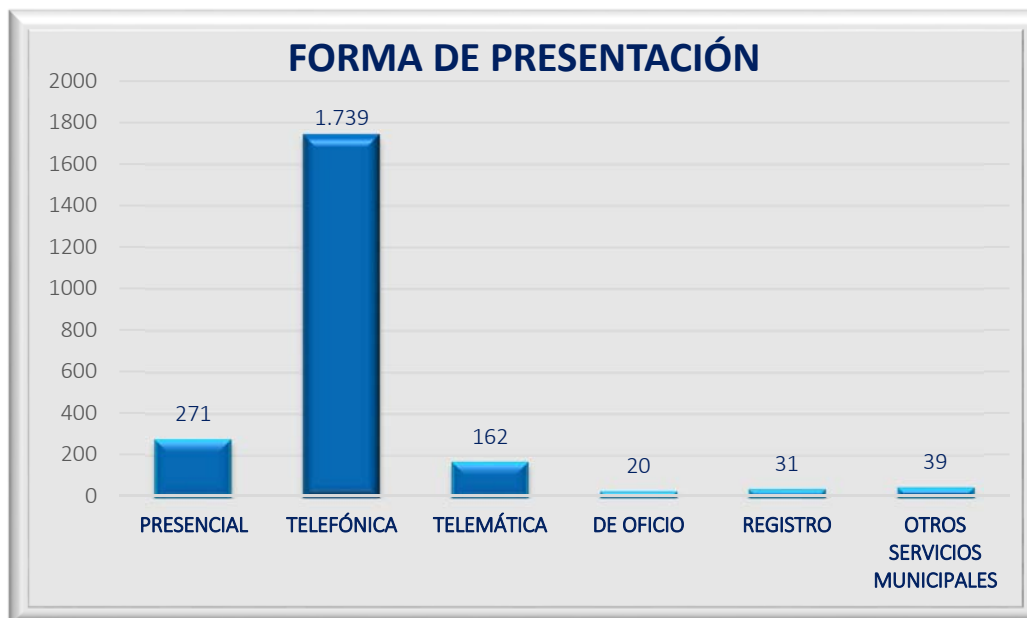
Aunque detallamos aquí un resumen de nuestras actuaciones que se refieren directamente a la atención al contribuyente tanto presencial como telefónica y dado que algunos ciudadanos en principio muestran malestar o cierta reticencia a tener que realizar sus trámites o gestiones a través de nuestra página web, generalmente una vez conseguido con nuestra ayuda lo acaban viendo como un sistema más cómodo y sencillo. En la mayoría de los casos los contribuyentes han manifestado finalmente su agradecimiento y satisfacción al comprobar que al actuar así evitamos desplazamientos y esperas innecesarios.

Finalmente podemos concluir que, en lo relativo a la atención al contribuyente y no sin esfuerzo por ambas partes, parece asentado este modelo de relación telemática entre los contribuyentes y el OAGER, pues ha disminuido el número de quejas o reclamaciones exigiendo atención presencial en relación con el ejercicio anterior, y que sí supuso realmente un período de inicio en la adaptación a este modelo.

Estamos plenamente convencidos de que la atención al contribuyente ha de ser planificada como una atención integral, que ofrezca distintas alternativas a los ciudadanos para poder realizar cualquier trámite y relacionarse con la Administración Tributaria. Que los contribuyentes puedan enviarnos un e-mail, utilizar un chat-bot, acceder a su propia información tributaria a través de nuestra página web, hacer una llamada telefónica o personarse en nuestras oficinas requerido previamente por nosotros, es una garantía de éxito y satisfacción para ellos mismos, pues por lo general, finalmente consiguen lo pretendido.

## CANALES DE PRESENTACIÓN

Mostramos en el siguiente gráfico las distintas vías que los ciudadanos han elegido para para requerir nuestros servicios como Oficina del Defensor del Contribuyente.



Seguimos apostando claramente por la **atención telefónica** como la manera más rápida, ágil y accesible para que los contribuyentes contacten con nuestra oficina. **Al igual que en 2021 tres de cada cuatro de nuestras actuaciones tuvieron origen telefónico (76%)**, y tuvieron que ver no solo con la recepción de quejas y reclamaciones sino sobre todo con asistir y ayudar a los contribuyentes en sus trámites tributarios.

En cuanto a la **atención presencial**, hemos pasado de atender a 74 personas en nuestras oficinas del CMI Victoria Adrados en 2021, a **271 en este año 2022**, pues hemos considerado necesario y en algunas ocasiones hasta urgente, recibirles personalmente dada su especial situación por su avanzada edad o sus notables dificultades para relacionarse con nosotros por otros medios.

El incremento de nuestra **actuación telemática** con respecto a otros años, sigue siendo otro aspecto a destacar aunque disminuya proporcionalmente con respecto al total de actuaciones que contabilizamos anualmente. Recogemos aquí los asuntos recibidos a través de los buzones del contribuyente y del propio del defensor del contribuyente directamente, y que este año 2022 han supuesto algo más del **7%** de nuestro trabajo en cuanto a su origen.

En el año 2020 las **quejas o reclamaciones presentadas por escrito** supusieron un 5% del trabajo de la entonces Oficina de la Defensora del Contribuyente. En 2021 un 3,8%, la mayoría de ellas a través del modelo de quejas y sugerencias que facilita el Servicio de Atención al Ciudadano del propio Ayuntamiento.

En línea con esta disminución año tras año, en 2022 **sólo hemos recibido 12 quejas escritas**, y que además hemos contestado en un tiempo medio **de 1,25 días**.

Igualmente hemos pasado de 41 **escritos dirigidos al Defensor del Contribuyente** en 2021, a los **37 recibidos este año**, disminuyendo también el tiempo medio de respuesta de los 3 días de media el año pasado a los **2,73 días este año**.

Como en ejercicios anteriores seguimos cumpliendo y mejorando los plazos que tenemos establecidos tanto para la contestación de las quejas y sugerencias tramitadas a través del procedimiento del propio Ayuntamiento de Salamanca, como los que nos comprometimos en nuestra Carta de Servicios, que pasaron el año pasado tras su actualización de 15 y 20 días a **5 y 10 días** para contestar:

- *Agilidad en el inicio de las gestiones: 24 horas siguientes a la recepción del escrito o 72 horas si tiene lugar en fin de semana o en festivo.*
- *Respuesta a los escritos en un plazo de 5 días hábiles.*
- *Estudio personalizado de las respuestas, recabando la información necesaria, que se deberá facilitar por el Servicio Correspondiente en un plazo inferior a 10 días.*

Por último, hemos tratado como inicio de actuaciones de oficio, aquellas intervenciones que realiza nuestra oficina, bien por propia iniciativa o bien a petición de alguna de las unidades del OAGER, sobre todo al detectar internamente alguna anomalía o aspecto a mejorar. Así entendemos que nuestra tarea de atención al contribuyente es más completa, proactiva y eficaz, sobre todo porque en la mayoría de estos casos evitamos una posterior reclamación o consulta directa del contribuyente.

## RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES

En el siguiente gráfico resumimos el sentido en que se han resuelto los asuntos tratados por la Oficina del Defensor del Contribuyente.



**Durante este año 2022, el 13% de los asuntos tramitados por esta oficina, han resultado favorables a la pretensión de los contribuyentes, 289 en total.** Es un dato significativo dentro de nuestra actividad, aunque vemos que los resultados estimatorios para los contribuyentes han disminuido proporcionalmente del 35% que suponían estas actuaciones favorables al interesado en el año 2020 o el 26% en 2021.

Ello se debe fundamentalmente a que la mayoría de nuestras actuaciones este año las hemos considerado **sin resultado, un 62%** (1.410), cuando se han basado en ayudar al contribuyente en alguna gestión o en orientarle y asistirle en distintos trámites web. Entendemos que el contribuyente no obtiene un beneficio fiscal o una devolución, por ejemplo, o que no tiene finalmente razón en estos casos en los que sólo obtiene ayuda y asesoramiento por nuestra parte, o se trata de una labor de mediación o comprobación, o de simple información. Eso sí, destacamos que estas labores sin resultado en muchos casos han evitado problemas posteriores de recaudación ejecutiva, recursos o reclamaciones, etc.

Aunque solemos intentar obtener soluciones favorables a los contribuyentes, con **resultado desestimatorio hemos considerado 325 de las 2.262 actuaciones de 2022, un 14% del total.** En estos casos entendemos que el contribuyente no ha tenido finalmente razón en lo reclamado o en la queja presentada, o no se ha podido acceder a lo pretendido por no tener base legal para ello. Han aumentado las actuaciones con final desestimatorio en un 3% desde el año pasado (11%), en muchas ocasiones porque no han sido concededores con detalle del procedimiento legal a seguir.

**Las 238 actuaciones contabilizadas con resultado parcial, un 11% del total,** han correspondido a asuntos en los que se ha estimado parcialmente la pretensión inicial del interesado, es decir, que en parte ha tenido razón, pero en parte no ha sido así, o bien se ha tratado simplemente la queja en cuestión poniéndola en conocimiento de las Unidades afectadas, sin que haya variado el sentido de la gestión finalizadora realizada ni a favor ni en contra del interesado.

Destacamos que, en lo relativo al sentido final o resultado de nuestras actuaciones, en todo momento hemos intentado contestar a la mayor brevedad posible, agradeciendo 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.

Estos datos ponen de manifiesto dos aspectos a destacar: por un lado, en general, que el funcionamiento de los Servicios que presta el OAGER es correcto y satisfactorio para los contribuyentes, cumpliendo con los procedimientos establecidos y con las expectativas de los ciudadanos; por otra parte, apreciamos una clara adaptación al nuevo modelo de relación telemática entre éstos y nuestro Organismo, una vez superada la pandemia que nos hizo reconsiderar nuestra manera de trabajar.



## QUEJAS Y RECLAMACIONES

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 en función de su resultado final.

En el análisis de estos resultados, no debemos pasar por alto, como veremos más adelante, el carácter desestimatorio para los contribuyentes de la mayoría de las reclamaciones y quejas presentadas, pues en general, no hemos advertido grandes incidencias en los servicios que prestamos o situaciones de mal funcionamiento en los procedimientos tributarios, sino más bien cierto desconocimiento o desinformación de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

### RECLAMACIONES

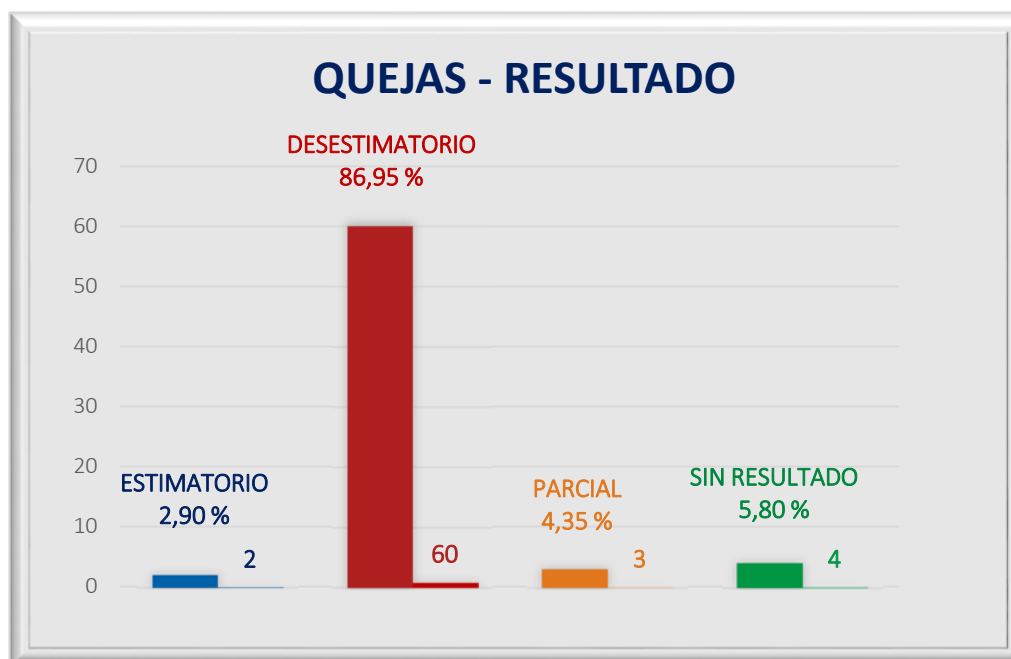
Las **361 reclamaciones y 69 quejas presentadas ante la Oficina del Defensor del Contribuyente en 2022** se han distribuido como detallamos en los siguientes gráficos.



Hemos pasado de 235 reclamaciones en 2021 a **361 en 2022**, pero este aumento no responde a que se haya incrementado la conflictividad en nuestra relación con los contribuyentes, sino más bien por un lado al aumento de actuaciones en general en las que hemos intervenido, y por otro lado a que este año contabilizamos como reclamaciones muchas actuaciones que hemos realizado de mediación con distintas empresas concesionarias, sobre todo con Salamanca de Transportes, explicando por ejemplo, los motivos por los que ha resultado denegada la tarjeta de bono bus especial en cada caso.

## QUEJAS

Este año 2022 hemos comprobado un claro aumento en el sentido desestimatorio final de nuestras actuaciones o contestaciones a las distintas quejas que hemos recibido. No sólo ha disminuido el número de quejas recibidas, **(69 frente a las 102 recibidas en 2021)**, sino que también lo han hecho las ocasiones en las que los contribuyentes han tenido razón o se ha advertido algún error o anomalía en el funcionamiento de nuestros servicios.



La mayoría de las contestaciones que hemos dado para finalizar estos trámites o actuaciones, han sido, entre otras, que no podemos intervenir para cancelar un embargo, anular una deuda o devolver un recargo. Hemos ajustado nuestras respuestas a los procedimientos legal y reglamentariamente establecidos observando que en la mayoría de las ocasiones ha sido la causa del impago el no haber sido conocedores de su situación inicial o de su deber de contribuir por el concepto correspondiente.

Por todo ello hemos de reflexionar para que, no sólo se siga reduciendo el número de quejas y reclamaciones presentadas, sino también para fomentar que llegue por distintas vías la mayor información posible a los contribuyentes sobre su situación individualizada y sobre sus obligaciones tributarias.

## **TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA**

---

Siempre hemos sido conscientes de lo importante que es contestar con la mayor inmediatez y de la manera más sencilla y clara posible, pues así lo demandan y lo suelen agradecer los contribuyentes. Por eso hemos intentado en el mismo día de la llamada o recepción del e-mail, dar respuesta o solución al asunto planteado. También intentamos atender cuanto antes y siempre en el mismo día, a los desvíos de llamadas de contribuyentes que por distintos motivos, no han logrado contactar con nuestra oficina y nos dejan su teléfono para hablar con ellos.

Como en años anteriores, en muchas ocasiones son 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, generalmente porque el propio trámite o solicitud así lo ha requerido, ya que depende de cada procedimiento administrativo o recaudatorio al que pertenezcan.

De todos modos, generalmente hemos conseguido finalizar de manera satisfactoria nuestras actuaciones, informando al interesado de la correspondiente tramitación de devolución de ingresos, cancelación de embargo, fraccionamiento de deudas o realización final del trámite de que se trate.

Para contabilizar los tiempos de respuesta, que consideramos desde que el contribuyente contacta con nuestra oficina hasta que contestamos, cerramos el expediente u obtenemos respuesta o solución a su problema por otros servicios, diferenciamos las quejas expresadas a través del correo electrónico o por teléfono de las presentadas por Registro de Entrada y en el modelo normalizado del Ayuntamiento.

Por todo ello, en consonancia con los compromisos adquiridos en nuestra Carta de Servicios, y siendo ambiciosos en cuanto a los tiempos de respuesta de nuestras actuaciones, **de media hemos tardado en contestar 1,25 días a las quejas escritas, mientras que los escritos a nosotros dirigidos los hemos tardado en contestar de media 2,73 días. En el cómputo total de nuestras 2.262 actuaciones, el tiempo medio de respuesta ha sido de 1,01 días, datos todos ellos que podemos considerar excelentes y con poco margen de mejora en el futuro.**

## **SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES**

---

El OAGER incluye entre los objetivos de su Política de Calidad 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”**.

De este modo, es el Defensor del Contribuyente quien 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 cada año porque así queda constancia de los asuntos que preocupan a algunos ciudadanos que nos han participado.

Como en el año anterior, la mayoría de las sugerencias o apreciaciones que nos han hecho los contribuyentes sobre nuestro trabajo como Organismo de gestión tributaria, han ido encaminadas no tanto a ampliar ciertos beneficios fiscales o suprimir o modificar algunos tributos sino a hacer más fácil y accesible la tramitación en algunas cuestiones. En todo caso, han sido siempre informados sobre la recepción de su sugerencia y el traslado de sus propuestas a la Gerencia de este Organismo, tomándolas en consideración a la hora de proponer mejoras en la prestación de nuestros servicios.

Las sugerencias presentadas en 2022 por los contribuyentes han sido las siguientes:

- Advertir al contribuyente que realiza una autoliquidación a través de la sede electrónica, de la fecha límite que tiene para el pago, con el fin de evitar los recargos correspondientes por no abonarla en plazo.
- Comunicar previamente al cobro de los recibos domiciliados, el desglose por inmuebles que sean propiedad del interesado y con los importes correspondientes.
- Eliminar la presentación telemática del certificado de defunción en las solicitudes de liquidación de plusvalía mortis-causa cuando ya de por sí viene recogido en la propia escritura de herencia que se requiere en su presentación.

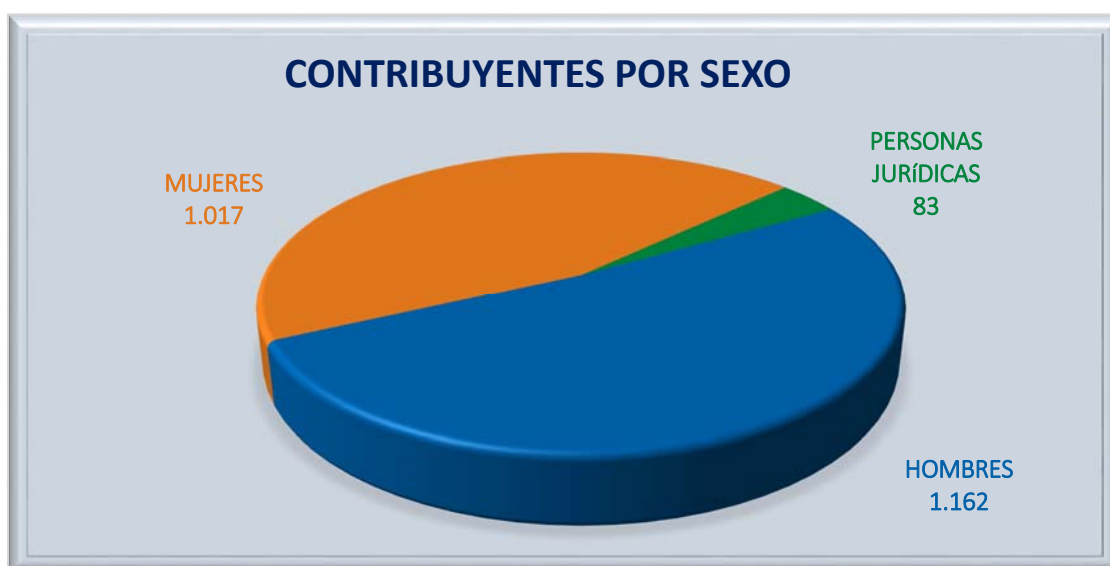
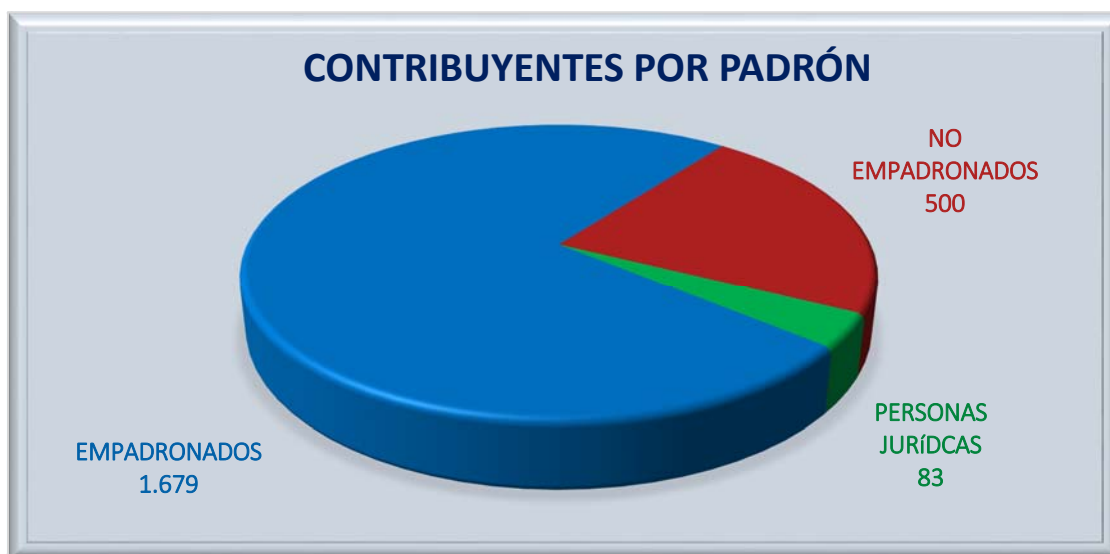
De todas las actuaciones por este Organismo se estudian las propuestas que puedan ser llevadas a cabo, bien sea con cambios de funcionamiento interno o de la propia página web y sede electrónica, o bien con las correspondientes propuestas de modificación de las Ordenanzas Fiscales.

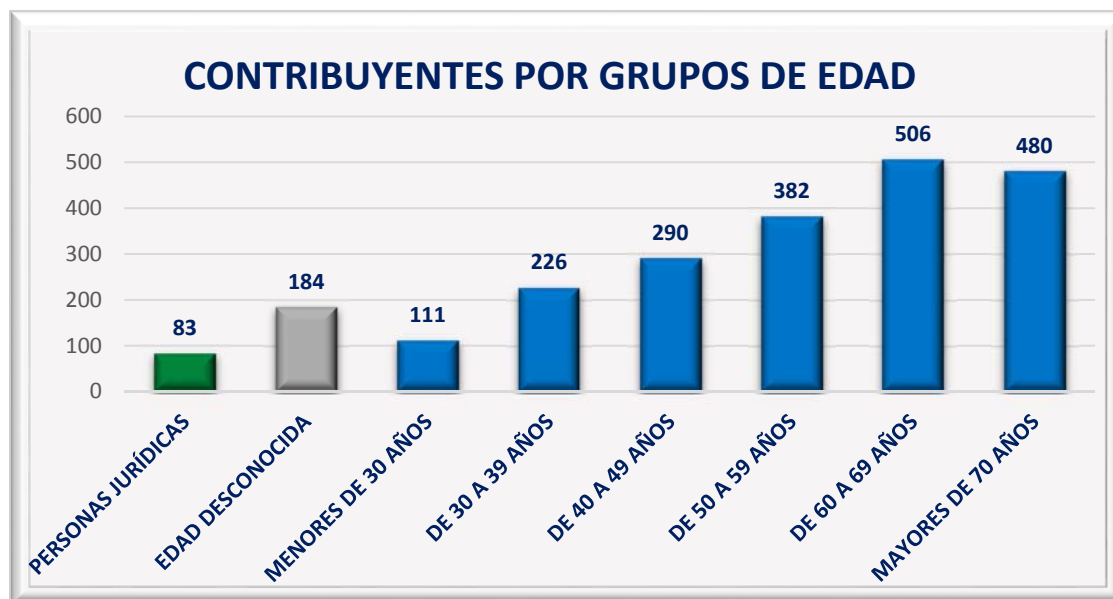
Como conclusión y también aspecto a mejorar en el futuro, debemos también reflexionar sobre la escasez de sugerencias que recibimos año tras año, porque puede ser debido al desconocimiento del funcionamiento de la Administración Tributaria, a la falta de motivación para proponerlas o falta de incentivo para hacerlo por nuestra parte o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a esta relación contribuyente-administración.

## PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC

Desde el año pasado el análisis del perfil de personas que atendemos en nuestra oficina nos sirve para poder ofrecer una atención más personalizada a los contribuyentes y, en consecuencia, poder mejorar tanto en la prestación del servicio público a los ciudadanos como en nuestra propia organización y funcionamiento.

Mostramos en los siguientes gráficos los datos obtenidos dentro de los **2.040 expedientes** propios y de las **2.262 actuaciones totales**, teniendo en cuenta la edad, empadronamiento en nuestra ciudad y el sexo de los interesados.





En conclusión y como en el ejercicio anterior, nuestra oficina se especializa en la atención a personas mayores empadronadas en la ciudad de Salamanca. Atender a este colectivo de personas mayores de 60 años ha supuesto el **43,59 %** de nuestro trabajo, con un total de **986 personas atendidas**. Las especiales dificultades que encuentran en el acceso a la sede electrónica para la realización de sus trámites por diversos motivos, las hemos solventado intentando disminuir la ansiedad y nerviosismo que suelen generarles.

Destacamos también el hecho de haber atendido más hombres que mujeres, aunque estas últimas destacan en nuestra mediación para tramitar sobre todo concesiones de sus solicitudes de tarjetas de bono bus especial.

De todo lo anterior concluimos la enorme importancia de conocer previamente el tipo de contribuyentes con los que tratamos y sus preocupaciones y asuntos que nos demandan, para así poder mejorar en el futuro nuestro trabajo.

## OTRAS ACTUACIONES

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. Se trata de gestiones encaminadas al cobro final de cuotas o deudas, mantenimiento de censos y otros padrones que nos afectan y que también corresponden a servicios que prestan las distintas empresas concesionarias, interviniendo en este caso el OAGER por disponerlo así las correspondientes Ordenanzas Fiscales.

### RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

Resumimos en la siguiente tabla nuestra gestión relativa a padrones generados para su cobro por el OAGER desde otros servicios del Ayuntamiento de Salamanca. Colaborando con estas áreas municipales o bien tratando directamente con los propios usuarios o beneficiarios de estos servicios, hemos podido resolver los distintos problemas que plantea su gestión recaudatoria.

Este tipo de actuaciones en las que intervenimos en nuestra oficina, vienen disminuyendo con los años, fruto de la comprobación y depuración de datos previa a la generación de cada deuda, y también por haber superado los ejercicios de 2020 y 2021 en los que la pandemia sufrida hizo que aparecieran en estos padrones algunas anomalías que no correspondían con los períodos normales anteriores. De las 103 en 2020 y 61 en 2021, este año han sido 41 en total.

CONCEPTO	NÚMERO
<b>Escuela Infantil Pizarrales</b>	<b>11</b>
<b>Escuela Municipal de Música</b>	<b>6</b>
<b>Bienestar social (Teleasistencia, Comida y Avuda a domicilio, etc.)</b>	<b>16</b>
<b>Alquiler de viviendas sociales</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>41</b>

Es fundamental que exista una impecable coordinación entre las unidades administrativas que prestan los servicios y el OAGER en su tarea recaudatoria, sobre todo en los casos que afectan a usuarios especialmente vulnerables por su edad o situación económica o social, por eso incidimos en la importancia de mantener actualizados todos los datos de los censos correspondientes, dada la obligatoriedad de domiciliar estas deudas de periodicidad mensual.

En resumen, los **41 casos planteados en los que hemos intervenido**, la mayoría con origen en los propios servicios municipales, se han referido a errores en las domiciliaciones bancarias por cuentas canceladas, devoluciones de recibos, bajas o altas no tramitadas o discrepancias previo informe de la Escuela correspondiente sobre la prestación de un servicio puntual, como por ejemplo el servicio de comedor de la Escuela Infantil de Pizarrales. También hemos intervenido en la gestión de devoluciones por cuotas que inicialmente no se habían girado por el importe correcto o que no tenían incluida el beneficio correspondiente.

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

Nuestro trabajo en la relación con las empresas concesionarias no ha sido sólo explicar los motivos, generalmente económicos y en menor medida padronales, por los que se han denegado las solicitudes por las que contactan con nosotros los interesados. También hemos intervenido en la actualización y rectificación de datos incorrectos en las bases de datos a comprobar con las de la Agencia Tributaria o el Padrón Municipal de habitantes.

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de Bono Bus especial	215
Bonificación suministro de Agua y Alcantarillado	1
Bonificaciones piscinas municipales	16
Otros Servicios deportivos	4
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>	<b>236</b>

La mayoría de los asuntos contabilizados en este apartado no han sido quejas o reclamaciones como tal, sino gestiones o trámites propios de la concesión de estos beneficios que debe realizar el propio Ayuntamiento, como conocedor de los datos propios que se requieren para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las propias Ordenanzas Fiscales.

A pesar de que se ajustan y controlan cada vez mejor los datos de los listados y ficheros que manejamos, hemos registrado un claro aumento de nuestras intervenciones en solicitudes de tarjeta de bono bus especial, no porque haya aumentado la conflictividad o los errores en los cruces de datos y ficheros, sino porque el número de solicitudes totales de estas tarjetas ha pasado de las 4.746 del año pasado a las 7.071 de este año 2022.

Por tanto, podemos considerar como altamente satisfactorios los resultados que mostramos en la siguiente tabla, sobre todo teniendo en cuenta que hemos actuado en relativamente pocas ocasiones, en relación con el total de solicitudes presentadas.

CONCEPTO	Nº SOLICITUDES	ACTUACIONES	%
Bono bus especial	7.071	215	3,04%
Piscinas Municipales	1.871	14	0,75%
Suministro Agua	175	1	0,57%

Además de lo anterior, seguimos llevando a cabo labores de seguimiento de determinados padrones, estableciendo una especial comunicación con determinados colectivos, como las Comunidades de Propietarios o Asociaciones. En este sentido hemos intervenido en **58 ocasiones** a través de sus presidentes, representantes o administradores de fincas para ayudarles a estar al corriente del pago de sus deudas con el Ayuntamiento.

Actuando así conseguimos evitar más trámites, solicitudes o recursos, contribuyendo para que el OAGER consiga cumplir el objetivo fijado de simplificar, agilizar y modernizar las relaciones con los contribuyentes, objetivo que coincide por otra parte, con una de nuestras funciones: “mejorar la equidad y la eficacia del sistema tributario local amparando los derechos de los contribuyentes”.



## PROPUESTAS DE MEJORA

---

**Formular propuestas para la mejora de los servicios** es una de las tareas más importantes de la Oficina del Defensor del Contribuyente, como conocedora de las principales inquietudes y problemas que se encuentran los contribuyentes que contactan con nosotros. Es a través de sus consultas, sus reclamaciones o sus quejas como detectamos muchas veces los aspectos a mejorar como Administración Pública.

Una vez propuesta la modificación de nuestra carta de Servicios a principios de este año, y aunque no tan intensamente como hicimos el año pasado, seguimos interviniendo en la mejora continua del OAGER con informes y propuestas que han afectado a los siguientes Servicios, destacando sobre todo las relativas a la sede electrónica, como principal vía de asesoramiento y ayuda que nos relaciona con los contribuyentes.

### Atención al contribuyente

Seguimos fomentando la coordinación con las distintas unidades del Organismo, con las empresas concesionarias y con otros servicios municipales para facilitar la mejor información posible a los contribuyentes. Además, en octubre de este año hemos propuesto mejorar la atención integral a los contribuyentes, tanto en las distintas oficinas del OAGER, como a través de los distintos medios de comunicación posibles. Destacamos las siguientes propuestas en este sentido:

- Propuesta para suprimir la obligatoriedad de aportar el certificado de empadronamiento en las solicitudes de bono-bus especial y tarifa reducida en las piscinas municipales, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas municipales.
- Modificar las ordenes de domiciliación firmadas en formato papel, no incluyendo la obligatoriedad de presentarlas físicamente en el OAGER.
- Fomentar la coordinación en el pago de deudas con la Policía Local en lo relativo al desprecinto de vehículos embargados, una vez se ha abonado la deuda por el contribuyente y se ha cancelado el embargo correspondiente.
- Modificar los requerimientos de urbanismo instando a solicitar cita previa llamando al 900 70 10 00 para obtener carta de pago correspondiente, cuando en realidad el trámite se debe realizar a través de la sede electrónica.

### Recaudación ejecutiva

Insistimos especialmente este año en mejorar los medios para que los contribuyentes tengan conocimiento inicialmente de sus deudas, porque en la mayoría de los casos la conflictividad de nuestra relación con ellos aumenta por los embargos o recargos que tienen que asumir por este motivo. Somos conscientes de la importancia de notificar en domicilio correcto estas deudas iniciales siendo exhaustivos en la toma de datos de contacto e informar lo mejor posible a los contribuyentes sobre los procedimientos recaudatorios. Destacamos en este apartado:

- Recomendación de comprobar la dirección de los contribuyentes en las solicitudes de liquidaciones web, antes de practicar la liquidación correspondiente para evitar recargos y reclamaciones posteriores.

## Sede electrónica

- Propuesta de modificación de las solicitudes de bonificación por familia numerosa y prórroga de esta solicitud, sin diferenciar entre ambas haciendo más sencillo y ágil el trámite para el contribuyente.
- Propuesta de eliminación de documentos a aportar como obligatorios al autoliquidar una tasa por licencia de apertura.
- Propuesta de ampliación de los epígrafes a introducir en la sede electrónica a la hora de autoliquidar tanto la tasa por licencia urbanística como el impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.
- Propuesta de eliminación de conceptos a incluir como modificaciones censales, altas o bajas en Servicios municipales que no competen al OAGER: SAD, CAD, Puertas cocheras, Quioscos, etc.
- Propuesta de supresión del formulario en la web S23, modelo de solicitud de modificación de sujeto pasivo en el IBI de carácter interno.
- Añadir la opción de desconexión para evitar incidencias con el acceso con certificado digital en la generación de dos o más trámites.
- Propuesta para eliminar documentación obligatoria que se requiere a la hora de solicitar la liquidación de plusvalía en supuestos mortis-causa.

Todas estas propuestas se han llevado a cabo finalmente durante este ejercicio, quedando a la espera de que la nueva sede electrónica contenga las dos últimas, por lo que en este aspecto quedamos realmente satisfechos de haber mejorado nuestros servicios con este tipo de iniciativas que esperamos aumentar en el futuro.

## LA ODC DENTRO DEL OAGER

Como unidad adscrita a la Gerencia del OAGER, consideramos muy útil el evaluar continuamente nuestros resultados para seguir mejorando en el trabajo diario. El número de llamadas atendidas, de contestaciones a correos realizadas o de expedientes tramitados en relación con el resto de las unidades del Organismo, pone de manifiesto la importancia de nuestra oficina para el OAGER.

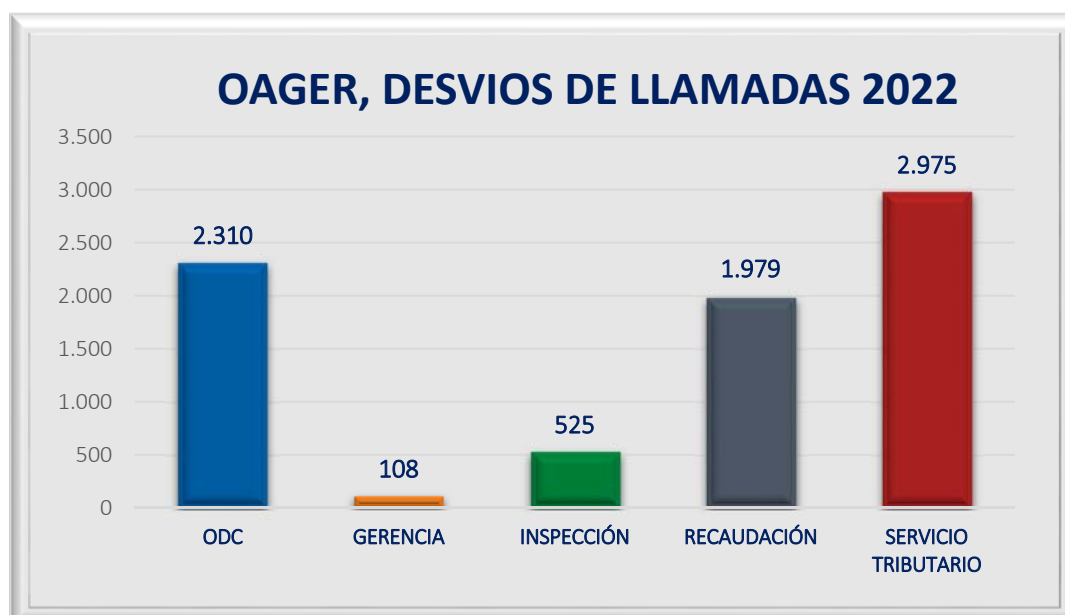
### ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica ha supuesto para el OAGER desde el 25 de diciembre de 2017, cuando se puso en marcha esta manera de comunicarnos con los contribuyentes, un modelo totalmente válido y eficaz por la forma de facilitar muchos trámites a realizar, evitando desplazamientos innecesarios hasta nuestras oficinas. Desde entonces, este Organismo ha atendido de este modo a los contribuyentes **en más de 190.000 ocasiones**.

En este año 2022 en la ODC hemos atendido **2.310 desvíos de llamadas** procedentes de la línea 900701000, de lunes a viernes en horario de 8:00 h a 20:00h, dato claramente superior a las 823 llamadas atendidas de 2021, o las 61 de 2020. Este claro aumento obedece a que, en años anteriores, además de predominar la atención presencial muchas de las llamadas recibidas por nuestra oficina eran de carácter meramente informativo y se atendían directamente en el teléfono 923 27 91 42 propio del Defensor del Contribuyente.

En todo caso está claro que la atención telefónica hoy día es el principal y más ágil, rápido y eficaz medio de comunicación con los contribuyentes, que cada vez demandan más hablar directamente con nosotros evitando así desplazamientos innecesarios a nuestras oficinas en la mayoría de los casos.

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 recibidas en 2021, aumentando al **29% del total de este tipo de comunicaciones en 2022**.



## ATENCIÓN TELEMÁTICA

Los canales de comunicación telemática con los contribuyentes implementados en el año 2020 han sido el buzón del contribuyente a través de la cuenta [oager1@oager.com](mailto:oager1@oager.com) y el buzón propio del defensor del contribuyente [defensordelcontribuyente@oager.com](mailto:defensordelcontribuyente@oager.com) al que se accede directamente también a través de la página web [www.oager.com](http://www.oager.com).

En los siguientes cuadros mostramos contabilizados el número de actuaciones en las que hemos intervenido por esta vía relativamente reciente de comunicación y que refleja un aumento notable en estos tres años.

<b>ODC, ATENCIÓN TELEMÁTICA 2020</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Buzón defensor del contribuyente</b>	<b>23</b>
<b>Buzón del contribuyente</b>	<b>68</b>
<b>TOTALES</b>	<b>91</b>

<b>ODC, ATENCIÓN TELEMÁTICA 2021</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Buzón defensor del contribuyente</b>	<b>25</b>
<b>Buzón del contribuyente</b>	<b>93</b>
<b>TOTALES</b>	<b>118</b>

<b>ODC, ATENCIÓN TELEMÁTICA 2022</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Buzón defensor del contribuyente</b>	<b>41</b>
<b>Buzón del contribuyente</b>	<b>98</b>
<b>TOTALES</b>	<b>139</b>

Aun así, esta manera de relacionarnos con los contribuyentes sigue siendo poco importante si la comparamos con la atención presencial o telefónica, pues nuestra actuación telemática ha supuesto este año un porcentaje del **2,52 %** del total en el OAGER, con **139** correos electrónicos contabilizados dentro de los **5.497** atendidos por todos los empleados públicos del Organismo.

Tampoco participamos desde nuestra oficina en el chat interactivo puesto a disposición de los contribuyentes en la web del OAGER, aunque destacamos éste como otro medio más de comunicación que el Organismo proporciona a los ciudadanos.

## CONTESTACIÓN A ESCRITOS

Hemos contestado durante este año 2022 a **37** escritos presentados en el Registro de Entrada del Ayuntamiento, lo que supone un **2,09 %** del total de **1.772** expedientes contabilizados para todo el Organismo.

Con estos datos y como en años anteriores, podemos concluir que ni el Registro de Entrada ni el correo electrónico son ya los canales habituales que nos relacionan con los ciudadanos, pues sigue siendo la atención telefónica, tanto a través del teléfono 900 70 10 00 como del 923 27 91 42 directo a nuestra oficina, el más importante.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En 2022 por primera vez hemos puesto a disposición de los contribuyentes atendidos presencialmente, una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida para que, de manera voluntaria y anónima, hayan podido ser partícipes de nuestro propio funcionamiento.

Estas encuestas tienen el objetivo de conocer y obtener de primera mano la opinión de los contribuyentes que atendemos presencialmente, al igual que ocurre con los que detallan la atención telefónica recibida en las encuestas de atención telefónica diarias que también el OAGER realiza.

En las **83 encuestas realizadas**, hemos recogido los siguientes aspectos de opinión valorados del 1 al 5 con los siguientes resultados:

Facilidad de acceso a nuestras instalaciones .....	4,95.
Amabilidad y trato del empleado público que le ha atendido .....	5,00.
Información facilitada clara y coherente .....	4,90.
Seguridad y conformidad con el trámite realizado .....	4,89.
Tiempo de espera y total en ser atendido .....	4,89.
<b>VALORACIÓN GLOBAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA .....</b>	<b>4,95.</b>

De estos datos concluimos que para los ciudadanos que requieren por necesidad una atención presencial, suele ser enormemente importante que se les atienda con educación, paciencia y objetividad, pues en la mayoría de las ocasiones ven sus inquietudes o problemas solucionados con relativa facilidad y rapidez.

## CONCLUSIONES

---

El considerable aumento en el número de nuestras actuaciones y la consolidación de la atención al público eminentemente telefónica que prestamos, junto con nuestra especial intervención en los diferentes beneficios fiscales y ayudas a los contribuyentes, unido al agradecimiento y valoración positiva que hemos obtenido en las nuevas encuestas de satisfacción por parte de las personas que hemos atendido presencialmente, han sido los principales aspectos positivos de este ejercicio.

A todo ello añadimos la especial colaboración y ayuda que nos prestan tanto el resto de las unidades del Organismo como los servicios municipales y empresas concesionarias con las que trabajamos a diario, para conseguir reducir los tiempos de respuesta en las contestaciones y soluciones que ofrecemos a los contribuyentes, pues sin su paciencia y ayuda no podríamos haber conseguido estos resultados tan satisfactorios, tanto cualitativa como cuantitativamente

Destacamos también, además de la escasez de sugerencias recibidas, la disminución y el resultado desestimatorio en la mayoría de las quejas y reclamaciones contestadas. Ello pone de manifiesto por un lado el buen funcionamiento en general del OAGER, en su tarea administrativa y recaudatoria, pero por otro lado también nos hace ver cierto desconocimiento o desinformación en muchas ocasiones por los contribuyentes, de sus obligaciones tributarias. En este sentido, fomentar el desarrollo de nuevos canales de información tributaria, elaborar nuevas propuestas de mejora sobre los que ya existen y hacer llegar esta información al mayor número de ciudadanos, será un aspecto muy importante dentro de nuestro trabajo, como reto al que enfrentarnos en el futuro.

El esfuerzo que venimos realizando desde 2020, tanto los contribuyentes como nosotros como Administración Pública, en la adaptación al modelo electrónico de relación entre ambos, vemos que está empezando a dar sus frutos, ya que empieza a instaurarse el convencimiento de que esta forma de actuar es para todos, mucho más ágil, económica y eficaz que la anterior eminentemente presencial.

Y por último y aunque de manera diferente a los años anteriores a la pandemia de 2020, consideramos que se han conseguido sobradamente los objetivos establecidos. Hemos conseguido a nuestro juicio, adaptarnos a estas nuevas circunstancias con los tres miembros que componen actualmente nuestra oficina, al basar la mayor parte de nuestro trabajo en el aumento de las ayudas y asistencias web a los contribuyentes. Esta manera de relacionarnos con los ciudadanos y los resultados indicados se han convertido en nuestro mejor aval como empleados públicos dentro del OAGER.

Salamanca, a 23 de febrero de 2023.