



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación

MEMORIA 2023

DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

ÍNDICE

1 - PRESENTACIÓN	3
2 - LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	4
3 - ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2023	7
3.1 - ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC	8
3.1.1 - GESTIÓN DE TRIBUTOS	10
3.1.2 - RECAUDACIÓN	12
3.1.3 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS	14
3.1.4 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA	15
3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES	16
3.1.6 - DOMICILIACIONES	17
3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS	18
3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN	20
3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES	21
3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES	22
3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA	24
3.6 - SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES	25
3.7 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC	26
3.8 - OTRAS ACTUACIONES	27
4 - PROPUESTAS DE MEJORA	29
5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER	30
6 - CONCLUSIONES	34

1 - PRESENTACIÓN

Con la publicación de esta memoria, que detalla la actividad anual de la Oficina del Defensor del Contribuyente del OAGER, seguimos cumpliendo con el compromiso adquirido en 2007 de exponer públicamente los resultados de nuestro trabajo, en este año 2023 en el que vemos consolidada definitivamente nuestra nueva forma de actuar y relacionarnos con los contribuyentes.

En este documento se recogen y detallan las actuaciones que hemos llevado a cabo en la ODC, así como sus resultados, poniendo de manifiesto no sólo los asuntos que han ocasionado más problemas a los contribuyentes en forma de quejas, reclamaciones o sugerencias, sino también los aspectos, trámites y procedimientos en los que más han necesitado de nuestra ayuda o asistencia, con especial mención a la atención que prestamos al colectivo de personas mayores.

Hemos sido conscientes tanto de nuestra capacidad para poder llegar más y mejor a los ciudadanos, ya sea por vía telefónica o telemática principalmente, como de nuestros propios límites y de las necesidades de los contribuyentes, por lo que contar con tres personas, una de perfil técnico y dos auxiliares, para desempeñar nuestras funciones en horario de 8:00 h a 20:00 h, creemos que es una característica propia y diferenciadora de nuestra oficina a la que no debemos renunciar.

No debemos perder tampoco las oportunidades que nos brinda esta posición dentro del OAGER, para proponer mejoras en el funcionamiento de nuestros servicios o para perfeccionar nuestros procedimientos, teniendo siempre como objetivo principal el facilitar las gestiones y trámites tributarios a los ciudadanos. “**Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes**”, seguirá siendo una de nuestras funciones principales, no sólo atendiendo las quejas y reclamaciones que planteen, sino también ayudándoles para que sea más ágil, cómodo y sencillo el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Continuamos participando con especial motivación en la consecución de los objetivos propios del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación, así como en la obtención de sus Certificados de Calidad, Seguridad de la Información y Transparencia, sintiéndonos parte importante en su Organigrama.

Por último, destacamos en nuestro ímpetu y afán por conseguir nuestros propios objetivos y por mejorar cada año el servicio público que prestamos, la colaboración y ayuda que nos prestan las distintas Unidades del OAGER: Gerencia, Servicio Tributario, Inspección y Recaudación, así como el resto de áreas municipales y empresas concesionarias.

El Defensor del Contribuyente
Manuel Alonso Sánchez

2 - LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

Nuestros principales cometidos y los contenidos fundamentales de la ODC, tal y como consta también en la página web del OAGER www.oager.com son los que se detallan de forma gráfica en el siguiente esquema:



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 por e-mail a través del Buzón Corporativo del Ayuntamiento o del Buzón del Contribuyente de la sede electrónica del OAGER, o también a través del correo propio 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**.

3 - ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2023

En esta memoria de 2023, estudiamos todas las actuaciones en las que hemos intervenido y analizamos en este informe estadístico todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que hemos recibido junto con sus resultados, además del resto de intervenciones como pueden ser asistencias web, ayuda en la gestión de determinados trámites o información a los contribuyentes.

Dentro de nuestra función principal 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**”, y desde nuestra posición de primera línea de contacto permanente y constante con los contribuyentes, podemos determinar qué aspectos podemos mejorar para lograr una mayor calidad en los servicios que presta este Organismo, teniendo en cuenta que así podemos detectar las principales preocupaciones, inquietudes y descontentos en forma de reclamaciones, quejas y sugerencias que nos presentan.

Durante el **año 2023** hemos registrado un total de **1.964 actuaciones** con los contribuyentes, lo que supone una cifra similar a la del ejercicio anterior y un freno a la tendencia al alza de los últimos tres años.

En la siguiente gráfica detallamos el total de actuaciones que ha tenido nuestra oficina desde sus inicios, siendo especialmente relevante el aumento en personal, funciones y competencias que asumimos desde la pandemia de 2020, sobre todo en asistencia y ayuda en trámites electrónicos a las personas que más lo han necesitado. Este trabajo se ve claramente reflejado en la estabilización del total de nuestras actuaciones en estos dos últimos ejercicios 2022 y 2023, y que prevemos continúe estable en los próximos años.



3.1 - ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC

Hemos agrupado en 8 conceptos o temas generales todos los asuntos en los que hemos intervenido en este año 2023, como se muestra en la siguiente tabla.

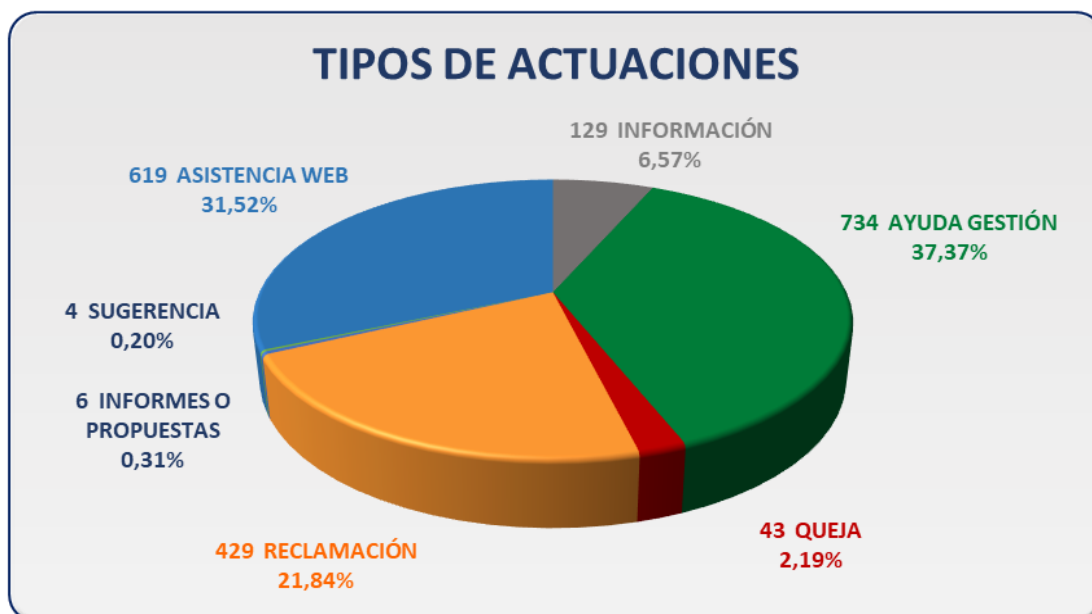
CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención al contribuyente	58	2,95%
Gestión tributaria	545	27,75%
Recaudación	524	26,68%
Inspección	6	0,31%
Notificaciones	49	2,49%
Domiciliaciones	75	3,82%
Beneficios fiscales y ayudas	656	33,40%
Otros Servicios	51	2,60%
TOTAL ACTUACIONES	1.964	100,00%

Sigue disminuyendo nuestra labor en temas recaudatorios y se estabiliza en cuanto a los temas propios de la gestión de cada tributo, suponiendo en ambos casos, aproximadamente la cuarta parte de nuestro trabajo. Estos datos demuestran el asentamiento en los procesos y procedimientos tributarios que seguimos y la costumbre de los ciudadanos de asumirlos como válidos, eficaces y adecuados a la legalidad.

2023 ha sido el primer ejercicio en el que los ciudadanos han acudido a nuestra oficina en más ocasiones para acogerse a un determinado beneficio fiscal o de empresas concesionarias, que para cuestiones propiamente recaudatorias o de gestión tributaria. Como en 2022, destacamos el aumento en las actuaciones relativas a solicitudes de tarjeta de bono bus especial, ya sea por consultas previas a su concesión, ayudas en este trámite o reclamaciones propiamente dichas por haber sido denegadas.



Hemos diferenciado los tipos de actuaciones llevadas a cabo por nuestra oficina en 2023, atendiendo al motivo por el que los contribuyentes nos han requerido.



Continuando con la tendencia de disminución en el número de quejas presentadas y con el aumento en nuestra comunicación por medios telefónicos y telemáticos con los contribuyentes, seguimos considerando relevante contabilizar el origen o servicio al que afectan o del que han surgido nuestras actuaciones, tal y como se detalla en la siguiente tabla.

ORIGEN ATENCIÓN	NÚMERO
OAGER	1.469
Salamanca de Transportes	377
Aqualia	6
Piscinas municipales	38
Bienestar Social	19
Policía Local	25
Prevención y extinción de incendios y Salvamento	1
Escuela de música	9
Escuela Infantil	11
Medio Ambiente	3
Deportes	5
Otros	1
TOTAL ACTUACIONES	1.964

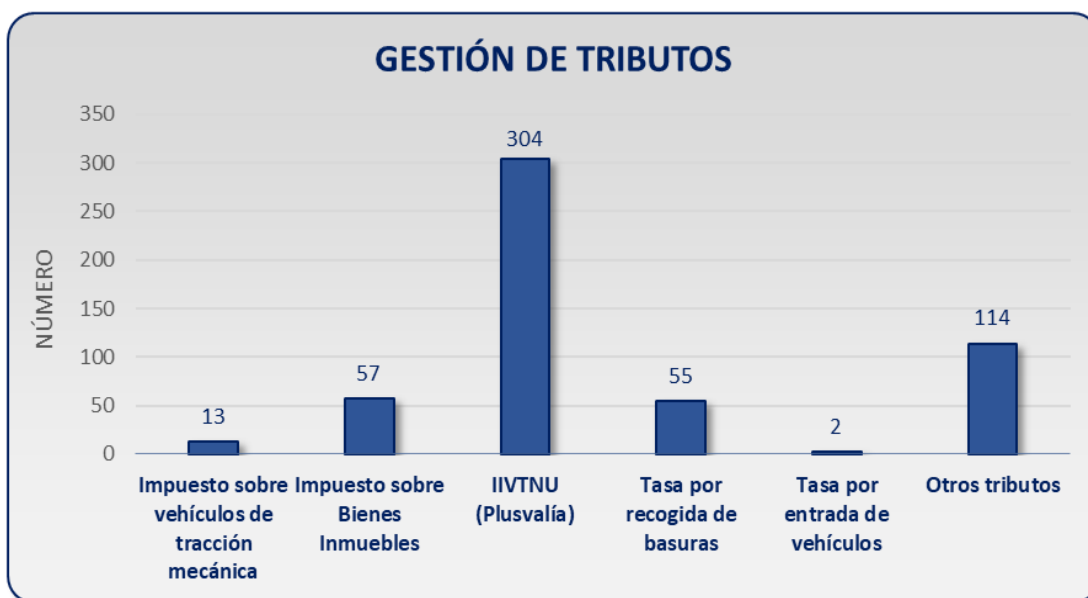
3.1.1 - GESTIÓN DE TRIBUTOS

Nuestra colaboración con el Servicio Tributario del OAGER sigue siendo fundamental para facilitar a los contribuyentes principalmente de manera telemática, la presentación de documentos y la resolución de los problemas censales que se les plantean.

314.295 trámites censales en total se han realizado en 2023 ante el OAGER, por lo que sigue siendo como en años anteriores, poco relevante nuestra actuación en este sentido, al suponer nuestras **545** actuaciones que se detallan por tributo en la siguiente tabla, un 0,17% del total de trámites realizados en el Organismo.

CONCEPTO	NÚMERO
IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	13
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	57
IIVTNU (Plusvalía)	304
Tasa por recogida de basuras	55
Tasa por entrada de vehículos	2
Otros tributos	114
TOTAL ACTUACIONES GESTIÓN TRIBUTARIA	545

Se puede apreciar en el gráfico siguiente que el principal tributo por el que acuden a nuestra oficina los contribuyentes es la plusvalía municipal, sobre todo para solicitar ayuda y asistencia en sus solicitudes de liquidación del impuesto.



IMPUESTOS

Impuesto sobre bienes inmuebles

En la mayoría de los casos, hemos facilitado certificados de pago de deudas ya abonadas a los contribuyentes, aunque también les hemos asistido en modificaciones censales o en solicitudes de división de los recibos correspondientes. Específicamente para este tributo, sólo hemos recibido tres reclamaciones y han tenido que ver sobre discrepancias en la titularidad de los recibos.

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

Son las modificaciones censales por altas o bajas definitivas en la Dirección General de Tráfico, las que han supuesto el principal motivo de contacto con los contribuyentes para este impuesto; en primer lugar, como ayuda en las correspondientes autoliquidaciones previas a la matriculación de vehículos, y en el segundo caso, como reclamaciones o quejas por tener que abonar el recibo anual o prorrateado por trimestres una vez dado de baja, con la consiguiente devolución por normativa.

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

Ha sido como de costumbre, el tributo que más actuaciones nos genera con diferencia, sobre todo en la ayuda y asistencia web para solicitar liquidaciones o la no sujeción al impuesto, y, en menor medida, para autoliquidar la cuota correspondiente. En cuanto a las escasas quejas o reclamaciones que hemos recibido, han tenido que ver con liquidaciones complementarias notificadas a los reclamantes.

TASAS

Tasa por recogida de basuras

Sigue destacando nuestra labor en ayuda o asistencia para solicitar modificación censal en la tasa por cambio de epígrafe a local vacío. En cuanto a quejas o reclamaciones específicas, no destacamos más que casos aislados de discrepancia con la cuota final a abonar por recibo, o al epígrafe aplicado al mismo.

Tasa por entrada de vehículos

Con sólo dos actuaciones, ha sido prácticamente inexistente nuestra aportación o ayuda en relación con esta tasa, ya que las actualizaciones censales y sus regularizaciones se hacen por otros servicios municipales y por el propio Servicio Tributario del OAGER.

Otros tributos

En otros tributos, principalmente hemos prestado asistencia web para registrarse con usuario y contraseña en el acceso a nuestra sede electrónica para poder generar autoliquidaciones, ya sea en concepto de tasa por licencia de apertura o ambiental, tasa por expedición de documentos administrativos, distintivos para residentes ORA, autorización para tenencia de perros peligrosos o para la instalación de puestos o casetas de venta en la vía pública.

3.1.2 - RECAUDACIÓN

La actividad administrativa conducente al cobro de las deudas tributarias es, sin duda, la que más conflictividad genera para los contribuyentes. A pesar de ello, nuestra labor en este sentido ha consistido, principalmente, en facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones remitiéndoles la carta de pago correspondiente, informándoles sobre la deuda que origina sus embargos o sobre su situación como deudores actualizada.

De los **72.154 trámites recaudatorios** que se han realizado en el OAGER, hemos intervenido en 524 ocasiones, bastantes menos que las 709 de 2022, por lo que consideramos, como en este ejercicio, poco relevante, aunque necesaria nuestra actuación (0,72% del total).

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	244
Embargo de cuentas corrientes	58
Embargo de salarios	28
Embargo de vehículos	61
Otros embargos (AEAT, bienes muebles, etc.)	4
Aplazamientos y fraccionamientos	66
Devoluciones de ingresos	56
Pago a la carta	7
TOTAL ACTUACIONES RECAUDACIÓN	524



DEUDAS VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

Hemos intervenido en 244 ocasiones para ayudar a los contribuyentes en el pago de sus deudas, tanto en período voluntario como en período ejecutivo, generalmente facilitándoles cartas de pago o informándoles del origen de la deuda.

Por otra parte, siguen siendo frecuentes las reclamaciones que recibimos por recargos aplicados a deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva, que no han sido abonadas en el período voluntario de pago, dado que los reclamantes no son conocedores de la deuda desde su origen. El resultado final en estos casos suele ser desestimatorio para los interesados, porque se trata de deudas emitidas por recibo sin que sea obligatoria su notificación individualizada.

EMBARGOS

Destacamos los embargos tanto de cuentas corrientes como de vehículos, con la conflictividad o malestar que suelen generar estas situaciones para los contribuyentes. Nuestra labor aquí se centra en colaborar, tanto con la Recaudación para el pago de las deudas pendientes, como con la Policía Local para poder desprecintar los vehículos capturados y trasladados al depósito municipal.

En cuanto a los embargos de salarios, solemos facilitar la correspondiente cancelación tanto a las empresas pagadoras como a los propios interesados, una vez que se encuentran al corriente de pago.

FRACCIONAMIENTOS Y APLAZAMIENTOS

Nuestra principal labor en fraccionamientos y aplazamientos de deudas ha sido ayudar a los interesados a solicitarlos, informándoles de la situación detallada en cuanto a sus deudas totales pendientes, o de sus cuotas abonadas o pendientes de abonar si ya tenían un fraccionamiento solicitado. Por otra parte, hemos recibido muchas menos quejas o reclamaciones por la imposibilidad de rehabilitar estos fraccionamientos, cuando han sido cancelados por causas no imputables al Organismo.

PAGO A LA CARTA

Cada vez son menos las veces en las que actuamos sobre cuestiones relacionadas con el pago a la carta, (7 este año 2023), y ha sido para facilitar información o ayuda en el pago de cuotas mensuales que habían quedado pendientes de pago.

DEVOLUCIONES DE INGRESOS

Nuestras 56 actuaciones relacionadas con devoluciones de ingresos han sido, en su mayoría, asistencias web o ayudas en la gestión para realizar este trámite y prácticamente, la mitad de ellas han sido devoluciones por normativa de cuotas abonadas en concepto de Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, por baja definitiva del vehículo en cuestión.

También hemos informado a los contribuyentes que nos han requerido, sobre el estado de devoluciones pendientes o sobre si tenían o no derecho a ciertas devoluciones, ahorrando trámites innecesarios posteriores en los casos en los que no procedían tales devoluciones.

3.1.3 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

Año a año viene disminuyendo nuestra labor en lo relativo a deudas que se generan por otros servicios municipales, como pueden ser el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, el de Policía Administrativa, el Servicio de Medio Ambiente o el de Urbanismo, entre otros, y cuya recaudación corresponde al OAGER. Ello se debe a la automatización de procesos y la coordinación y colaboración que mantenemos con estas áreas del propio Ayuntamiento.

De todas ellas, destacamos nuestra mediación en las relativas a las multas de tráfico o sanciones administrativas, en las que el desacuerdo que manifiestan los contribuyentes suele ser con el propio origen de la denuncia o sanción. Por otra parte, también hemos intervenido especialmente este año, en la gestión del cobro de deudas que afectan a Servicios Sociales, como pueden ser el Servicio de Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio o cuotas mensuales de alquiler de viviendas sociales.

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	11
Sanciones Policía Administrativa	14
Servicio de Prevención y Extinción de Incendios	1
Urbanismo y Medio Ambiente	3
Bienestar Social	19
Otros Servicios	1
TOTAL ACTUACIONES OTROS SERVICIOS MUNICIPALES	49

3.1.4 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA

Las seis ocasiones en las que hemos intervenido este año en relación con temas que afectan directamente a la inspección tributaria, han sido para informar, más detalladamente a los interesados, sobre las liquidaciones que han recibido.

La comunicación directa con cada actuario de la Inspección correspondiente, en caso de ser necesario, hace que nuestra labor en este sentido pase a un segundo plano y quede relegada únicamente a suministrar información sobre los motivos u origen de las deudas y a marcar las pautas a seguir en el pago de estas.

No hemos encontrado, como viene siendo habitual, ninguna queja o reclamación que afecte a la inspección tributaria, por lo que, a parte del recurso o discrepancia que puedan plantear los interesados sobre cuestiones técnicas directamente relacionadas con el tributo en cuestión, esto pone de manifiesto el buen funcionamiento de esta sección dentro del OAGER.

3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES

En cuanto a las notificaciones, no hemos advertido un incremento sustancial en relación con los datos de ejercicios anteriores, con un total de 49 actuaciones que se relacionan directamente con el propio proceso de notificación administrativa.

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones postales	43
Notificaciones y comunicaciones telemáticas	6
TOTAL ACTUACIONES	49

En la mayoría de los casos, hemos informado a los contribuyentes sobre las notificaciones que no han podido obtener en correos, al haber transcurrido el plazo para ello. Nuestro trabajo ha consistido en facilitarles el duplicado de la notificación correspondiente e informarles sobre los plazos para el pago de la deuda, las condiciones y detalles de la propia liquidación y el procedimiento de recaudación.

En cuanto a las reclamaciones recibidas, la mayoría han tenido que ver con no haber recibido la liquidación correspondiente en el domicilio por diversos motivos, lo que ha supuesto el incremento en la cuota inicial por los recargos a aplicar dentro del período ejecutivo de pago.

3.1.6 - DOMICILIACIONES

Hemos contabilizado en este año 2023, un total de **75 actuaciones** que se refieren a domiciliaciones bancarias.

Seguimos insistiendo en lo importante que resulta que los contribuyentes domicilien sus recibos de tributos de censo periódico, porque se evitan muchas situaciones de impagos y reclamaciones sobre recargos del periodo ejecutivo. Nuestra labor ha sido principalmente asistirles y ayudarles a domiciliar en plazo los recibos que nos han solicitado.

En este sentido, la mayoría de las incidencias detectadas se han debido a errores en la cuenta de origen en la que los interesados creían que tenían domiciliados sus recibos, y que, ya sea por cambio de su titular, fallecimiento u otros motivos, no se pudieron cobrar en plazo por cargo en cuenta.

No hemos advertido ninguna anomalía o error de funcionamiento en cuanto a las domiciliaciones bancarias, porque es una manera de proceder muy segura, eficaz y que ofrece notables garantías en el cobro de las deudas tributarias. Además, seguimos recomendando a los ciudadanos que contactan con nosotros, que consulten con cierta frecuencia el estado de los censos a su nombre y su domiciliación.

3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS

Los beneficios fiscales y tarifas reducidas en solicitudes que afectan a servicios que se prestan por empresas concesionarias, así como otros tipos de ayudas o beneficios recogidos en distintas ordenanzas fiscales, son las cuestiones que más nos plantean los ciudadanos, sobre todo las relativas a solicitudes de tarjetas de bono bus especial. En 2023 hemos contabilizado **656 actuaciones** en total, lo que supone un aumento considerable desde las 515 de 2022 o las 128 de 2021.

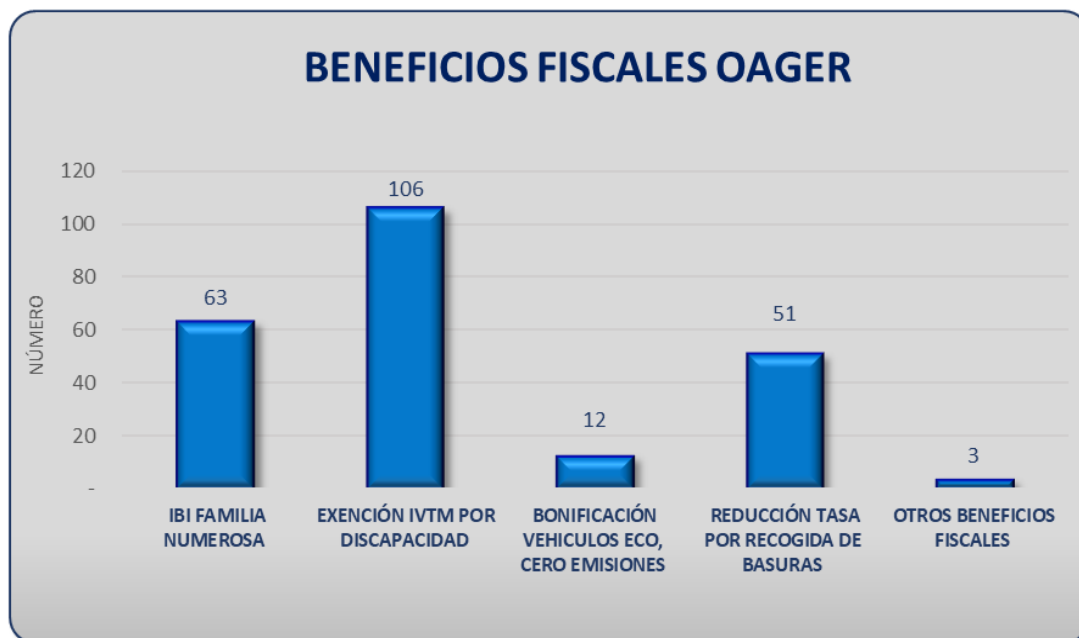
Nuestra labor ha consistido, principalmente, en ayudar o asistir a los contribuyentes a través de nuestra sede electrónica en sus solicitudes de beneficios o ayudas, pero también hemos tenido que contestar algunas de sus reclamaciones por no haberse aplicado en cada caso, el beneficio solicitado por diferentes motivos.

CONCEPTO	NÚMERO
Beneficios fiscales en tributos municipales (OAGER)	235
Solicitudes tarifa reducida Piscinas Municipales	38
Bonificaciones Suministro de Agua y Alcantarillado	1
Bonificaciones Servicios Deportivos	2
Otros beneficios y ayudas	3
Solicitudes de tarjeta de bono bus especial	377
TOTAL ACTUACIONES	656

Prácticamente no hemos tenido que intervenir en beneficios relativos a Aqualia, Escuelas municipales o servicios deportivos, ya que este tipo de solicitudes se gestionan desde los propios servicios. Además, como viene siendo habitual, en estas tareas de comprobación, hemos desempeñado una importante labor de mediación y ayuda con el área de Bienestar Social, dadas las situaciones de especial vulnerabilidad que presentan algunos de sus usuarios.

Por otra parte, consideramos especialmente relevante, en nuestro trabajo de comprobación del cumplimiento de requisitos que establece la Ordenanza Fiscal nº 55, el aumento del número de actuaciones en relación con ejercicios anteriores. Este año hemos intervenido en 377 ocasiones que han afectado a Salamanca de Transportes y que desarrollamos en detalle más adelante.

Tal y como mostramos en el siguiente gráfico, de las **235 actuaciones** relativas a beneficios fiscales en tributos municipales cuya gestión corresponde al OAGER, siguen siendo 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, los asuntos que más nos han requerido los contribuyentes.

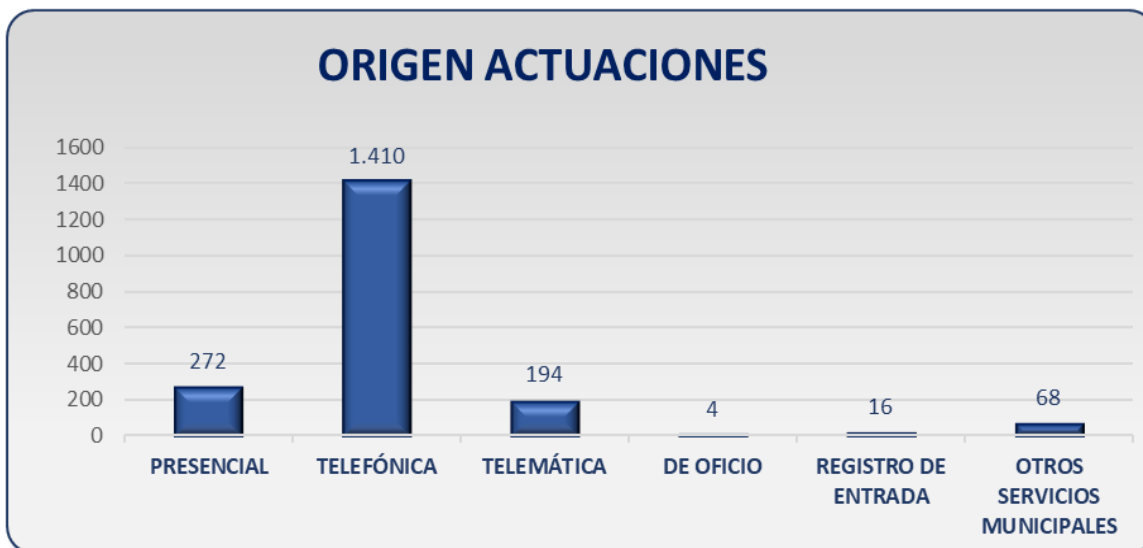


En estos casos y para evitar reclamaciones posteriores, nuestra colaboración con el Servicio Tributario ha sido fundamental a la hora de revisar los censos que contienen estos beneficios fiscales antes de que se generen los recibos correspondientes.

También consideramos muy importante nuestra **campaña de información** a los beneficiarios de la bonificación en el IBI por familia numerosa, como tarea que más agradecen los contribuyentes, ya que nos anticipamos y proporcionamos atención individualizada de cada caso. Con ello estamos consiguiendo en los últimos años que generalmente se solicite en plazo la prórroga de este beneficio.

3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN

En el siguiente gráfico mostramos las distintas vías que los ciudadanos han elegido para requerir nuestros servicios y que han dado origen a nuestras actuaciones como Oficina del Defensor del Contribuyente.



La manera más rápida, ágil y accesible para que los contribuyentes contacten con nuestra oficina sigue siendo la **atención telefónica**, que con **1.410 actuaciones** ha supuesto este ejercicio casi tres de cada cuatro asuntos que hemos tratado (**71%**).

La atención presencial que prestamos, sobre todo a las personas mayores, continúa en línea con el ejercicio 2022, con **272 personas que han acudido a nuestra oficina** por diferentes motivos.

Destacamos el aumento en nuestra **atención telemática** con respecto a ejercicios anteriores, con **194 cuestiones** que han supuesto el 10% de nuestro trabajo y que nos han planteado a través de las cuentas de correo Oager1@oager.com y defensordelcontribuyente@oager.com.

La presentación de quejas o reclamaciones por escrito este año 2023, sigue disminuyendo desde el año 2020, que supusieron un 5% del trabajo de la ODC. Este año sólo hemos recibido **5 quejas escritas**, que hemos contestado en un tiempo medio de **3,40 días** desde que se han presentado en el Registro del Ayuntamiento.

También sigue disminuyendo la presentación de escritos dirigidos al Defensor del Contribuyente, pasando de 41 escritos en 2021 y 37 en 2022, a **sólo 15 en 2023**.

Por el contrario, hemos tardado más días en contestarlos, **de media 3,27 días**, aunque seguimos cumpliendo con los plazos establecidos en nuestra Carta de Servicios de 5 días hábiles.

Para finalizar, hemos tratado como actuaciones iniciadas de oficio por nuestra oficina o por el resto de las unidades del Organismo, aquellas intervenciones en las que hemos detectado alguna anomalía o error propio de funcionamiento, o bien algún aspecto a mejorar.

3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES

Los asuntos que hemos tratado en nuestra Oficina los contabilizamos en el siguiente gráfico en función del resultado final para el contribuyente.



En línea con ejercicios anteriores, el 17% de los asuntos que hemos atendido en nuestra oficina, 335 en total, se han resuelto de manera estimatoria o favorable para los interesados, mientras que prácticamente el mismo porcentaje y actuaciones, 331, les han resultado finalmente desfavorables, bien por no tener razón en su pretensión o reclamación, o bien porque no se ha podido acceder a lo solicitado al no tener derecho a ello, siendo informados de antemano.

Hemos considerado **sin resultado 1.237 actuaciones, (62%)**, cuando han consistido simplemente en ayudar o asistir al contribuyente en alguna gestión o en orientarle en la realización de distintos trámites web, mientras que con resultado parcial sólo hemos intervenido en **61 ocasiones** en las que nuestra gestión finalizadora no ha tenido resultado a favor ni en contra del interesado, o ha consistido en dar traslado de su situación a otros servicios municipales.

En cualquier caso, independientemente del resultado final para los contribuyentes y contando con la colaboración de las distintas unidades del OAGER, hemos intentado contestar siempre a la mayor brevedad posible, las cuestiones que se nos plantean, evitando con ello la posterior presentación de quejas o reclamaciones por demoras en las contestaciones o en la solución final de cada caso.

3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES

Recogemos en este apartado de la memoria uno de los derechos y garantías que la Ley General Tributaria, en su artículo 34, reconoce a los ciudadanos: “Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria”.

El resultado final desestimatorio en la mayoría de ellas, pone de manifiesto el normal funcionamiento del OAGER, a lo que se suma también el descenso generalizado en el número de quejas que recibimos desde hace cuatro años.

En 2023, las **429 reclamaciones y 43 quejas** presentadas ante la Oficina del Defensor del Contribuyente se distribuyen conforme a lo expuesto a continuación.

RECLAMACIONES



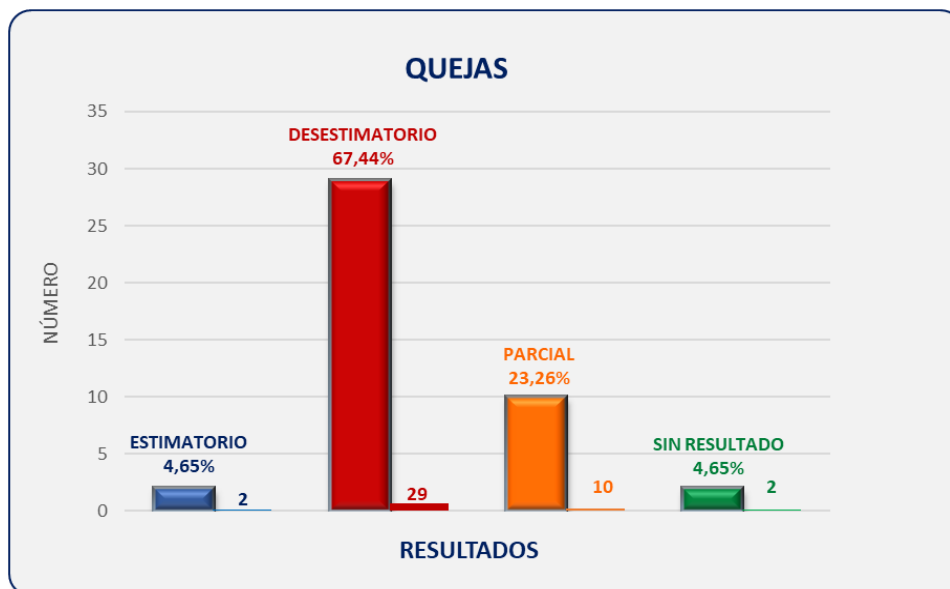
A pesar de contabilizar 235 reclamaciones en 2021 y 361 en 2022, pasando a **429 en 2023**, no hemos detectado un aumento en la conflictividad o malestar de los contribuyentes, ya que estos datos corresponden a las **199 actuaciones** en las que hemos intervenido informando a los solicitantes de beneficios en empresas concesionarias, en especial de Salamanca de Transportes, sobre los motivos de la denegación de su solicitud de tarjeta de bono bus especial o tarifa reducida en las piscinas municipales, entre otros.

En realidad, las reclamaciones propiamente dichas que hemos recibido sobre tributos municipales han tenido que ver, sobre todo, con asuntos como los recargos aplicados a deudas emitidas por recibos de cobro periódico y notificación colectiva, sobre beneficios fiscales no aplicados a estos recibos y sobre los embargos de cuentas corrientes por deudas no abonadas en período voluntario de pago.

En cuanto a las reclamaciones sobre deudas correspondientes a otros servicios, nuestras actuaciones han consistido en ofrecer a los interesados toda la información posible sobre las mismas y todas las posibilidades para su pago. Han sido deudas procedentes de la Escuela de Música, de la Escuela Infantil de Pizarrales o sobre todo multas y sanciones de la Policía Local.

QUEJAS

Continuamos en este año con la tendencia descendente y el resultado final en general desestimatorio en cuanto a las quejas que hemos recibido. De las 102 quejas de 2021 y 69 en 2022, **hemos pasado a 43 en 2023.**



Hemos alcanzado unos números en cuanto a quejas y reclamaciones que van a ser difíciles de mejorar en el futuro. El buen funcionamiento del Organismo, ajustándose a los procedimientos legal y reglamentariamente establecidos, ha hecho que nuestras contestaciones hayan ido más en la línea de informar a los reclamantes sobre lo que han incumplido que en estimar su pretensión.

De todos modos, seguiremos fomentando la comunicación y la información a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias, porque encontramos en la mayoría de las quejas y reclamaciones que recibimos, un notable desconocimiento tanto de las normas a aplicar en cada caso, como de los procedimientos tributarios que debemos seguir.

3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA

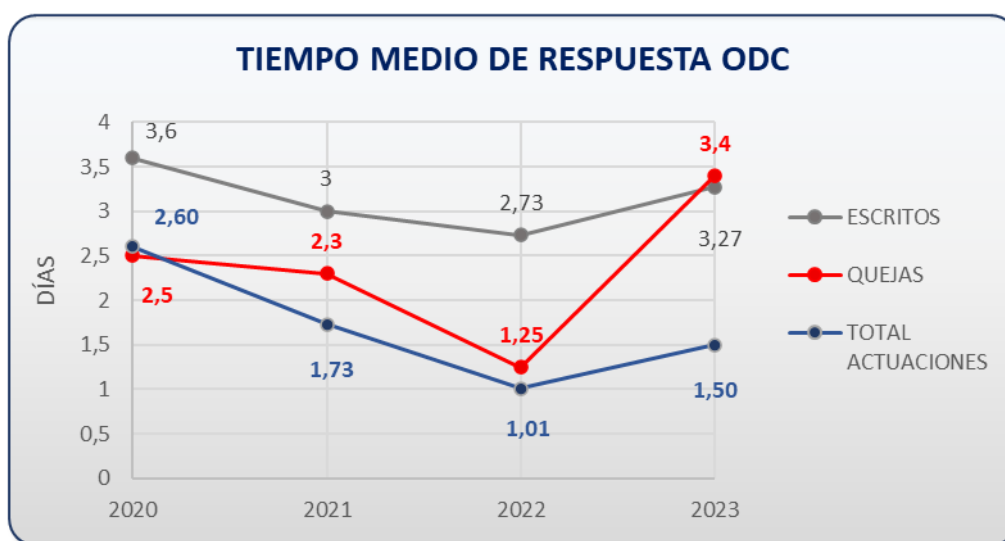
Contestar con la mayor inmediatez y de la manera más sencilla y clara posible, es, sin lugar a duda, lo que más demandan y agradecen los contribuyentes, independientemente del resultado final. Por eso, siempre intentamos atender y dar respuesta a los interesados de manera satisfactoria en el mismo día que contactan con nuestra oficina.

En bastantes 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, normalmente porque el propio trámite o solicitud así lo ha requerido, ya que depende de cada procedimiento administrativo o recaudatorio al que pertenezcan.

Los tiempos de respuesta los contabilizamos 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.

En 2023, de media hemos tardado en contestar 3,40 días a las quejas escritas presentadas en el modelo normalizado del Ayuntamiento, mientras que el total de escritos que nos han dirigido los interesados, los hemos tardado en contestar de media 3,27 días. En el cómputo total de nuestras 1.964 actuaciones, el tiempo medio de respuesta ha sido de 1,50 días.

El siguiente gráfico detalla estos datos desde que en 2020 se constituye esta Oficina del Defensor del Contribuyente como tal.



Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos en 2022 fueron difíciles de mejorar y que muchas veces el retraso en contestar no se debe a nuestro propio funcionamiento, sino al tiempo que transcurre desde que el interesado registra su escrito hasta que nos llega a nosotros, seguimos con valores que se encuentran dentro de los compromisos adquiridos en nuestra Carta de Servicios.

Siendo aún más exhaustivos y rigurosos en este análisis, y centrándonos en los tiempos que dependen de nuestra oficina, puede que este año nos hayamos tomado más tiempo en dar una respuesta razonada y adecuada en cada caso, o que el desempeño de otras labores como, por ejemplo, dar impulso a la atención de citas por videoconferencias en el Organismo, también haya hecho que estos tiempos hayan aumentado.

3.6 - SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

“Recoger y aplicar las recomendaciones y sugerencias de los ciudadanos y del personal del OAGER, para mejorar la calidad en la prestación del servicio” es uno de los objetivos que este Organismo incluye dentro de su Política de Calidad, correspondiendo a la Oficina del Defensor del Contribuyente la tarea de recibir las sugerencias que planteen cuestiones que puedan mejorar nuestra gestión pública.

Como en otros ejercicios, no es frecuente que los ciudadanos participen en este sentido, por lo que en 2023 hemos recibido únicamente cuatro sugerencias:

- Eliminar el carácter rogado de las bonificaciones por vehículos ECO o cero emisiones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, como propuesta de modificación de la Ordenanza Fiscal N° 2 en este sentido. (Expediente 310/D23).
- Modificar la información relativa a beneficios fiscales que contienen los trámites y gestiones de la sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca, para ajustarse a lo que establecen las Ordenanzas Fiscales nº 13, que regula la tasa por recogida de basuras y nº 53 de tarifas que regulan los precios por la prestación de los servicios municipales de suministro de agua potable y alcantarillado. También se propone actualizar los datos de la entidad bancaria colaboradora. (Expediente 343/D23).
- Modificar los datos de sujeto pasivo en los justificantes de domiciliaciones de recibos para que conste el titular actualizado según el censo correspondiente del recibo que se pretende domiciliar (Expediente 1004/D23).
- Habilitar una oficina que facilite la atención presencial al contribuyente para la realización de cualquier trámite tributario y municipal (Expediente 1511/D23).

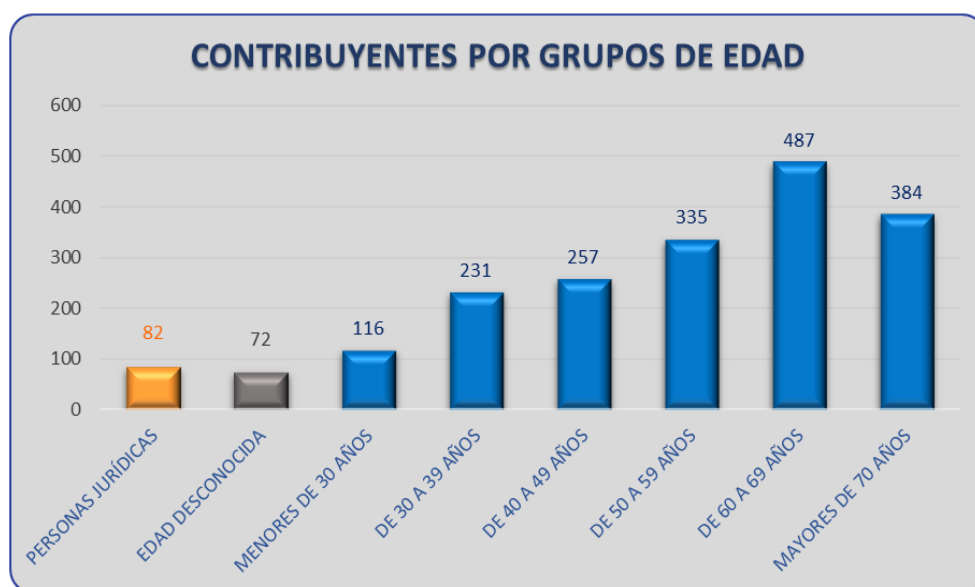
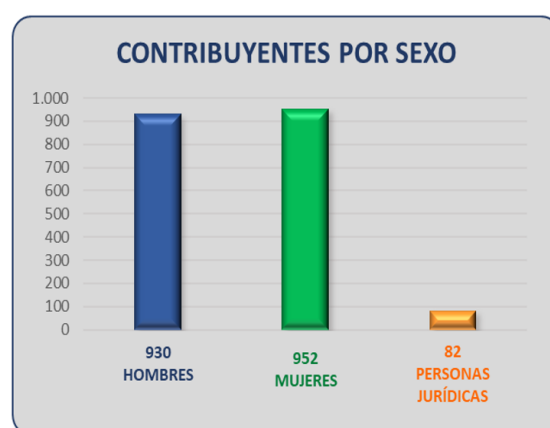
De todas ellas hemos dejado constancia, informado a la Gerencia y al Servicio o Unidad correspondiente del OAGER para su toma en consideración y también al propio interesado de su recepción y apertura del correspondiente expediente, independientemente del resultado final. En concreto, sólo se ha llevado a cabo finalmente la relativa a la modificación de la sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca.

Concluimos por todo lo anterior, que debemos fomentar la presentación de más sugerencias de los contribuyentes, ya que consideramos escaso el número de propuestas de mejora de nuestros servicios que parten de los propios ciudadanos. Para ello, también debemos hacer más fácil y accesible la información sobre los procedimientos tributarios y nuestro propio funcionamiento como Administración Pública.

3.7 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC

Desde que nuestra oficina pasa a asumir nuevas tareas, incrementando su personal en el año 2020, consideramos fundamental analizar y adaptarnos al perfil de personas que atendemos, para así poder ofrecer una atención más personalizada a los contribuyentes.

En los siguientes gráficos detallamos los datos obtenidos en cuanto a edad, sexo o empadronamiento en nuestra ciudad, dentro de los **1.545 expedientes** propios y de las **1.964 actuaciones totales**.



Las **871 personas mayores** que hemos atendido este año han supuesto un **44,35 %** de nuestro trabajo, lo que sigue poniendo de manifiesto nuestra especialización en la atención que prestamos a este colectivo que muchas veces se encuentra con especiales dificultades en el acceso a la sede electrónica para realizar cualquier trámite.

3.8 - OTRAS ACTUACIONES

En nuestra labor de mediación entre determinados servicios municipales con el OAGER, realizamos también numerosas gestiones encaminadas al cobro final de cuotas o deudas, mantenimiento y actualización de censos y padrones que nos afectan y dado que así lo disponen las correspondientes Ordenanzas Fiscales, también corresponden a servicios que prestan las distintas empresas concesionarias.

RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS QUE PRESTA EL AYUNTAMIENTO

Aunque nuestras actuaciones en este sentido vienen disminuyendo año a año, seguimos colaborando y estamos en permanente contacto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento y con las Escuelas Infantiles y de Música, tratando las incidencias en las cuotas giradas, tramitación de devoluciones, domiciliación de recibos y facilitando datos de altas y bajas en cada caso.

La siguiente tabla resume el total de actuaciones que han tenido que ver con estos servicios.

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	11
Escuela Municipal de Música	9
Bienestar social (Teleasistencia, Comida y Ayuda a domicilio, etc.)	9
Alquiler de viviendas sociales	10
TOTAL ACTUACIONES	39

RELACIÓN CON SERVICIOS MUNICIPALES QUE SE PRESTAN POR EMPRESAS CONCESIONARIAS

En cuanto a las empresas concesionarias, generalmente en lo relacionado a concesiones de tarjeta de bono bus especial y tarifa reducida en las cuotas de las piscinas municipales, sí que hemos incrementado notablemente nuestro trabajo, no sólo explicando a los interesados los motivos, económicos y en menor medida padronales, por los que se han denegado sus solicitudes, sino también actualizando y rectificando datos incorrectos en los cruces de datos con la Agencia Tributaria o el Padrón Municipal de habitantes.

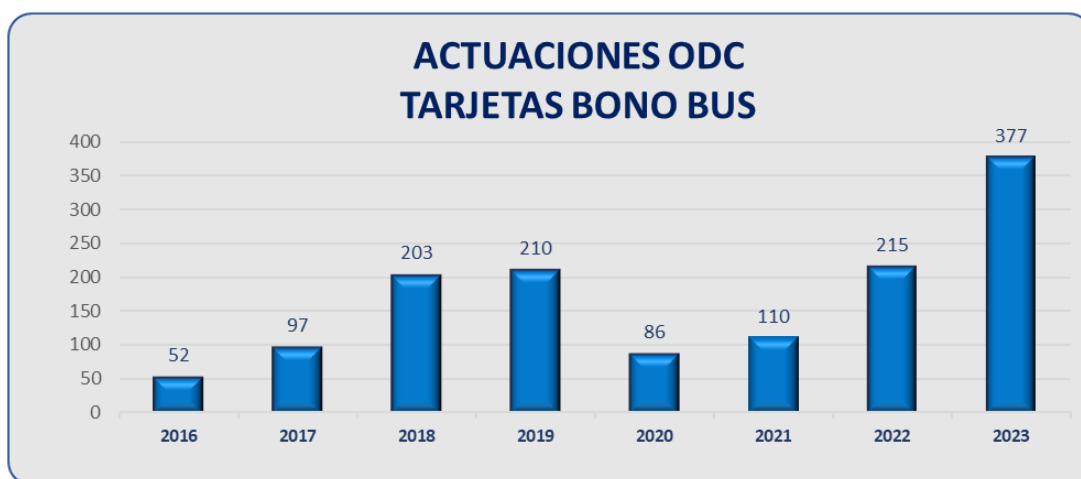
CONCEPTO	NÚMERO
Bono Bus	377
Suministro de agua potable y alcantarillado	6
Piscinas municipales	38
Servicios deportivos	5
TOTAL ACTUACIONES EMPRESAS CONCESIONARIAS	426

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Ordenanzas Fiscales que regulan estos beneficios, constituye la mayoría de los asuntos contabilizados en este apartado, no por tratarse solamente de quejas o reclamaciones como tal, sino porque se trata realmente de gestiones o trámites propios de la concesión de estos beneficios que debe realizar el propio Ayuntamiento, como conecedor de los datos que se requieren.

Continuamos en este ejercicio 2023 con el aumento en nuestras actuaciones que tienen que ver con las distintas empresas concesionarias, sobre todo en las tarjetas de bono bus especial, y no por aumentar la conflictividad o los errores en los cruces de datos y ficheros, sino porque también ha aumentado el número de total de solicitudes, pasando de las 4.746 del año 2021 y las 7.071 de 2022, a las 8.156 de 2023.

CONCEPTO	Nº SOLICITUDES	ACTUACIONES	PORCENTAJE
BONO BUS	8.156	377	4,62 %
PISCINAS MUNICIPALES	2.043	38	1,86 %
SUMINISTRO AGUA	223	6	2,69 %

En el siguiente gráfico mostramos la evolución del total de actuaciones relacionadas con solicitudes de tarjeta de bono bus especial en las que el Defensor del Contribuyente viene interviniendo desde 2016.



También destacamos en este apartado de otras actuaciones el descenso en el número de ocasiones que hemos tratado asuntos con diferentes Comunidades de Propietarios, (sólo 19 este ejercicio). Han consistido principalmente en facilitarles las cartas de pago de las deudas pendientes o informarles detalladamente sobre su situación tributaria.

4 - PROPUESTAS DE MEJORA

Nuestra posición dentro del OAGER y nuestra función de recibir y contestar las quejas, reclamaciones o sugerencias que nos plantean los contribuyentes, nos coloca en la mejor situación para **formular propuestas para la mejora de los servicios**, como una de las tareas más importantes de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

En este sentido, destacamos la propuesta de modificación de las Ordenanzas Fiscales que contienen beneficios fiscales en función de los ingresos de cada unidad familiar, sustituyendo el Salario Mínimo Interprofesional por el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, IPREM, como indicador más adecuado para este tipo de situaciones.

Además, en este ejercicio hemos participado especialmente en el diseño y la puesta en marcha de las citas por videoconferencia para, entre otros trámites, acreditar la identidad de los solicitantes de certificados digitales como personas físicas, evitando así desplazamientos innecesarios hasta nuestras oficinas, con la comodidad que ello supone para los interesados.

Sede electrónica

Hemos intervenido en la nueva sede electrónica puesta en marcha a principios de este año 2024, proponiendo procedimientos más sencillos y ágiles para los contribuyentes, sobre todo en su acceso y en la introducción de sus datos y obtención de claves de usuario y contraseña, aunque también destacamos las siguientes propuestas:

- 1- Incluir la posibilidad de autoliquidar la tasa por licencias de auto taxis y demás vehículos de alquiler según O.F. 18 (17/03/2023, expediente 306/D23).
- 2- Modificar la dirección de e-mail de contacto con los contribuyentes/representantes a la hora de presentar declaración-autoliquidación de varios tributos (12/05/2023).
- 3- Incluir y hacer más visible la posibilidad de solicitar cita previa para acreditar la identidad de personas físicas mediante videoconferencia en el trámite de solicitud de certificado digital en la web www.oager.com. (12/05/2023).
- 4- Eliminar en la sede electrónica como dato obligatorio en las domiciliaciones el BIC de la cuenta bancaria, con el objetivo de facilitar y fomentar que los contribuyentes domicilien sus recibos. (22/06/2023).
- 5- Eliminar caracteres que puedan confundir a los interesados en la obtención de sus claves de acceso a la sede electrónica.

Además, hemos propuesto modificar la propia sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca en lo relativo a la información sobre los requisitos a cumplir para poder disfrutar de determinados beneficios fiscales y ayudas. (20/03/2023).

Empresas concesionarias

En cuanto a nuestro trabajo de colaboración con las empresas concesionarias de determinados servicios, hemos participado activamente en la elaboración de comunicaciones a beneficiarios de la tarjeta de bono bus especial una vez que dejan de ostentar este beneficio por dejar de estar empadronados en la ciudad de Salamanca.

Como conclusión, en este año 2023 consideramos mejorable nuestra actuación en forma de propuestas para la mejora de los servicios, sobre todo en cuanto a número de propuestas formuladas, aunque somos conscientes de que la puesta en marcha y coordinación de las citas por videoconferencia nos ha llevado gran parte de nuestro tiempo y ha acaparado muchas de ellas.

5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER

Nos resulta muy útil y necesario para seguir mejorando día a día, evaluar continuamente nuestros resultados como unidad administrativa que se adscribe a la Gerencia del OAGER. El número de llamadas atendidas, de contestaciones a correos electrónicos o de expedientes tramitados en relación con el resto de las unidades del Organismo, y el constante aumento en estos datos desde el año 2020 en que comenzamos como oficina propiamente dicha, pone de manifiesto nuestra importancia dentro del organigrama del OAGER.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

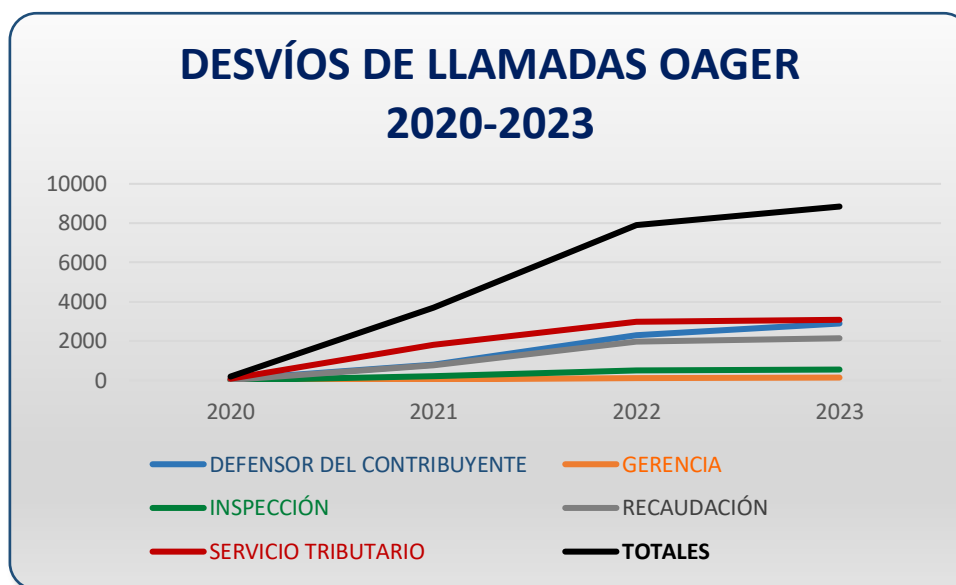
El 25 de diciembre de 2017 se pone en marcha esta manera de comunicarnos con los contribuyentes, y lo hizo como un modelo mucho más cómodo, eficaz y sencillo a la hora de facilitar la realización de trámites, evitando con ello esperas y desplazamientos innecesarios hasta nuestras oficinas. Desde entonces, este Organismo atiende de media unas 50.000 llamadas anuales.

Con **2.900 desvíos de llamadas** que hemos atendido en 2023, la mayoría a través del teléfono 900701000, los tres integrantes de la ODC hemos participado muy significativamente en la atención al contribuyente del Organismo. Nuestro horario de atención ampliado en 2021, de 8:00 h a 20:00 h lunes a viernes, nos permite seguir incrementando estos datos, pues no todos los contribuyentes pueden relacionarse con nosotros en horario sólo de mañanas.

El siguiente gráfico muestra los desvíos de llamadas telefónicas de contribuyentes recibidas en 2023 por las distintas unidades del OAGER a través de la línea 900701000. La Oficina del Defensor del Contribuyente atendió prácticamente una de cada tres llamadas que se recibieron por empleados públicos del Organismo (32,78%).



Incorporamos a esta memoria los datos comparativos desde el año 2020, pues apreciamos un notable incremento debido a que, antes de ese año, 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.

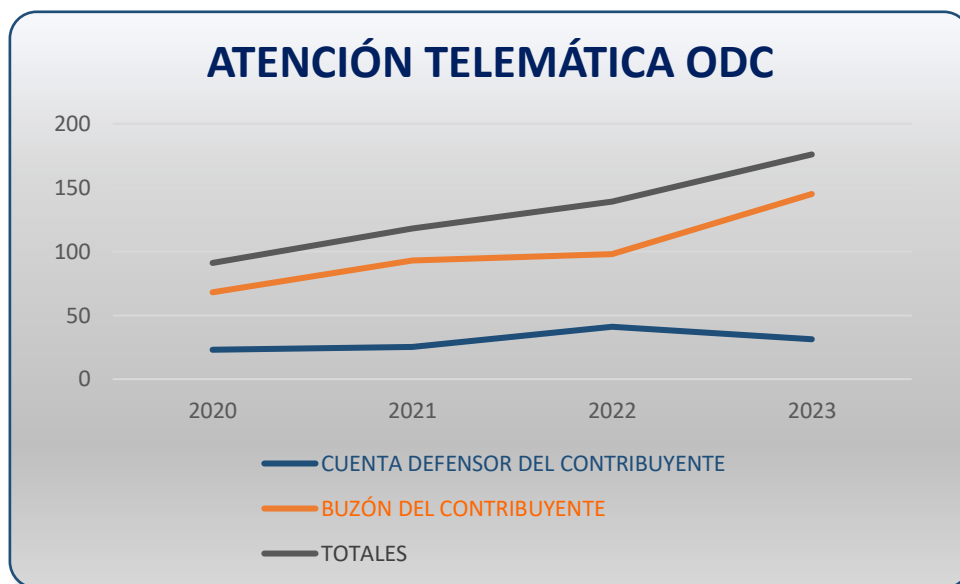


ATENCIÓN TELEMÁTICA

En la siguiente tabla contabilizamos como actuaciones de atención telemática, las iniciadas por los interesados a través del buzón del contribuyente oager1@oager.com, y a través de la cuenta propia del defensor del contribuyente defensordelcontribuyente@oager.com, a la que se accede también directamente a través de la página web www.oager.com, aunque también recibimos comunicaciones y consultas a través de nuestras propias cuentas de correo como empleados del Organismo.

ODC ANTECIÓN TELEMÁTICA	2020	2021	2022	2023
BUZÓN DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	23	25	41	31
BUZÓN DEL CONTRIBUYENTE	68	93	98	145
TOTALES	91	118	139	176

En el siguiente gráfico mostramos la evolución de nuestra atención telemática a los contribuyentes desde el año 2020, que sigue teniendo menos relevancia que la atención presencial o telefónica en el total del Organismo, ya que han sido 176 correos electrónicos que hemos atendido en comparación con los **7.847** atendidos por todos los empleados públicos del OAGER (un 2,24%).



Por último, como canal de atención telemática, destacamos también el chat-bot interactivo puesto a disposición de los contribuyentes en la web del OAGER, aunque no participemos en él desde nuestra oficina.

CONTESTACIÓN A ESCRITOS

Hemos contestado durante este año 2023 a **15** escritos presentados en el Registro de Entrada del Ayuntamiento, lo que supone un **1,34 %** del total de **1.120 expedientes** contabilizados para todo el Organismo.

Por todo lo anterior y con los datos expuestos podemos concluir que ni el Registro de Entrada del Ayuntamiento 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 teléfono directo 923 27 91 42, el principal canal de atención al contribuyente de nuestra oficina.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al igual que en 2022, ponemos a disposición de los contribuyentes atendidos presencialmente, una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida para que, de manera voluntaria y anónima, puedan ser partícipes de nuestro propio funcionamiento.

De esta manera similar a como se realizan a diario las encuestas de atención telefónica del OAGER, podemos conocer y obtener de primera mano la opinión de los contribuyentes que atendemos presencialmente.

En 2023 hemos realizado **83 encuestas**, sobre las que detallamos a continuación los aspectos de opinión valorados del 1 al 5 con los siguientes resultados en comparación con los obtenidos en 2022.

RESULTADOS ENCUESTAS ODC	2022	2023
Facilidad de acceso a nuestras instalaciones	4,95	4,94
Amabilidad y trato del empleado público que le ha atendido	5,00	4,99
Información facilitada clara y coherente	4,90	4,97
Seguridad y conformidad con el trámite realizado	4,89	4,97
Tiempo de espera y total en ser atendido	4,89	4,95
VALORACIÓN GLOBAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	4,95	4,99

Habiendo mejorado los resultados con respecto al año pasado, podemos concluir que los ciudadanos que atendemos presencialmente aprecian y valoran notablemente este tipo de atención, pues en la mayoría de las ocasiones, ven resueltas con facilidad y rapidez las cuestiones que nos plantean.

6 - CONCLUSIONES

Destacamos en este ejercicio, el impulso que hemos dado desde nuestra oficina a la concertación de citas por videoconferencia en el OAGER, el aumento en nuestra labor relacionada con las tarjetas de bono bus especial, y los buenos resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción por la atención presencial que hemos facilitado a los contribuyentes que lo han necesitado.

Hemos obtenido unos resultados que, en general y siendo positivos, continúan en línea con los dos ejercicios anteriores, pero creemos que entre los aspectos que debemos mejorar, está el de elaborar más propuestas para la mejora de nuestros servicios, continuar disminuyendo los tiempos medios de respuesta para resolver las cuestiones que nos plantean los ciudadanos y fomentar el desarrollo de nuevos canales de información tributaria para hacer llegar esta información al mayor número de ciudadanos, pues el desconocimiento de las normas y procedimientos tributarios es, en bastantes ocasiones, el origen de reclamaciones y trámites innecesarios.

Creemos que es fundamental para la consecución de nuestros objetivos, la permanente ayuda y el apoyo que nos prestan, tanto el resto de las unidades del Organismo como los servicios municipales y empresas concesionarias con las que trabajamos a diario, por lo que agradecemos especialmente su paciencia y colaboración.

El buen funcionamiento del OAGER en su labor administrativa y recaudatoria se vuelve a poner de manifiesto por la escasez de quejas y reclamaciones recibidas, y más aun teniendo en cuenta que han tenido un resultado desestimatorio en la mayoría de los casos.

Para finalizar, consideramos sobradamente conseguidos los objetivos establecidos y afrontamos el futuro con tranquilidad, una vez que nuestra oficina, con una atención al contribuyente predominantemente telefónica y habiendo conseguido contactar y ayudar especialmente al colectivo de personas mayores, se ha adaptado a este nuevo modelo de ciudades inteligentes en las que la movilidad sostenible y el ahorro de energía y costes innecesarios, conviven con la atención integral al ciudadano.

Salamanca, a 24 de mayo de 2024