



DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE

MEMORIA
2024

ÍNDICE



1 - PRESENTACIÓN	3
2 - LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	4
3 - ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2024.....	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 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA.....	13
3.1.4 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS.....	14
3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES.....	15
3.1.6 - DOMICILIACIONES.....	16
3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS.....	17
3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN.....	19
3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES.....	20
3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES	21
3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA.....	23
3.6 - SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES	24
3.7 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC.....	25
3.8 - OTRAS ACTUACIONES.....	26
4 - PROPUESTAS DE MEJORA.....	28
5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER.....	29
5.1 - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	31
6 - CONCLUSIONES	32

1 - PRESENTACIÓN

Desde el año 2007 en el que adquirió el compromiso de publicar sus resultados, la Oficina del Defensor del Contribuyente del OAGER expone detalladamente su actividad en forma de Memoria Anual.

Este documento, que contiene nuestras principales actuaciones en 2024 y sintetiza y presenta los resultados obtenidos, sigue poniendo de manifiesto la importancia de nuestro trabajo, no sólo atendiendo a las quejas, reclamaciones o sugerencias que nos plantean los contribuyentes, sino también especialmente ayudando y asistiendo a los colectivos que más lo necesitan en sus trámites tributarios, con especial mención a las personas mayores.

La actividad de nuestra Oficina se ha basado en dos principios fundamentales, la eficacia y la rapidez en la solución a cada cuestión planteada, haciendo más ágil, cómodo y sencillo el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los ciudadanos que nos requieren. Gracias a ello y a nuestra posición privilegiada dentro del OAGER, hemos conseguido cumplir, otro año más, nuestra principal función: ***“Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes”***.

Este trabajo se desarrolla en el marco de la mejora continua para seguir prestando este importante servicio público cada año, participando también en la consecución de los objetivos propios del Organismo y coordinando nuestras actuaciones tanto con sus distintas unidades, como con el resto de áreas municipales y empresas concesionarias, a los que agradecemos su especial apoyo y colaboración

El Defensor del Contribuyente del OAGER
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 su alcance y naturaleza.
- 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, 55-71, 37007, C.M.I. Victoria Adrados de Salamanca.

- 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 en la web www.oager.com, 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, 55-71, 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 2024

Analizamos en este informe estadístico todas las reclamaciones, quejas y sugerencias que hemos recibido en este año, junto con el resto de situaciones en las que hemos intervenido, como asistencias por la web, ayuda en distintas gestiones o trámites o simplemente información a los contribuyentes.

Aunque nuestra principal función es “**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**”, en los últimos años nuestra oficina se ha posicionado en primera línea de contacto con los contribuyentes que más han necesitado de nuestra ayuda. De esta manera hemos podido detectar los principales obstáculos o inquietudes que se les presentan, y así determinar los principales aspectos a mejorar como administración tributaria.

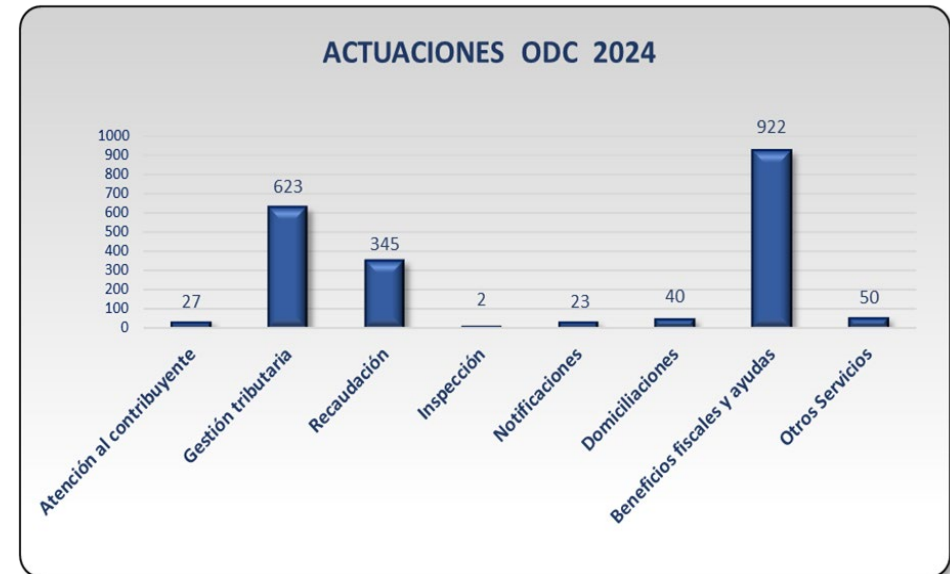
Podemos apreciar en la siguiente gráfica que se estabiliza el número de actuaciones de nuestra oficina con los contribuyentes en estos últimos años, ya que durante el **año 2024** hemos registrado un total de **2.032**, lo que supone una cifra muy similar a las de los dos ejercicios anteriores.



3.1 - ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC

En la siguiente tabla hemos agrupado en 8 temas o conceptos generales todas nuestras actuaciones de este ejercicio.

CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención al contribuyente	27	1,62%
Gestión tributaria	623	30,91%
Recaudación	345	16,78%
Inspección	2	0,10%
Notificaciones	23	1,13%
Domiciliaciones	40	1,92%
Beneficios fiscales y ayudas	922	45,28%
Otros Servicios	50	2,26%
TOTAL ACTUACIONES	2.032	100,00%



Nuestro trabajo va encaminado cada vez más, a ayudar a las personas con dificultades en el acceso a la sede electrónica, estando relacionadas con beneficios fiscales y ayudas casi la mitad de nuestras intervenciones de este año. En temas recaudatorios nuestra labor sigue disminuyendo, mientras que en asuntos propios de gestión tributaria continuamos con datos similares a ejercicios anteriores.

Destacamos el aumento de nuestras actuaciones en relación con solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, ya sea por consultas previas a su concesión, ayudas en este trámite o reclamaciones propiamente dichas por haber sido inicialmente denegadas.

Si atendemos al motivo por el que los contribuyentes nos han requerido, podemos diferenciar los siguientes tipos de actuaciones en 2024, destacando el descenso en el número de quejas que recibimos en los últimos años.



Consideramos muy importante contabilizar también el origen o el servicio al que afecta o del que surge cada una de nuestras actuaciones, como detallamos en la siguiente tabla.

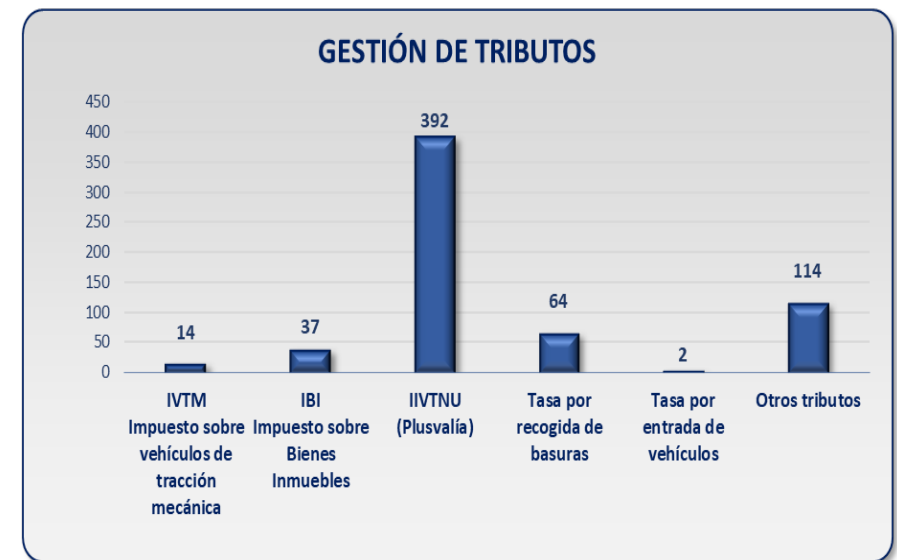
ORIGEN ATENCIÓN	NÚMERO
OAGER	1.370
Salamanca de Transportes	491
Aqualia	2
Piscinas municipales	98
Bienestar Social	26
Policía Local	13
Prevención y extinción de incendios y Salvamento	7
Escuela de música	9
Escuela Infantil	7
Medio Ambiente	4
Deportes	5
TOTAL ACTUACIONES	2.032

3.1.1 - GESTIÓN DE TRIBUTOS

Aunque en comparación con los **330.354 trámites censales** registrados en el OAGER en 2024, nuestras **623 actuaciones** supongan sólo un 0,19%, se han dirigido a facilitar a los contribuyentes la presentación de documentos y la solución a los problemas censales que se les han planteado.

El siguiente gráfico refleja claramente que la plusvalía municipal sigue siendo, con diferencia, el principal tributo por el que los contribuyentes acuden a nuestra oficina solicitando ayuda o asistencia, ya sea en sus solicitudes de liquidación o no sujeción, o bien para presentar la correspondiente declaración-autoliquidación del impuesto.

CONCEPTO	NÚMERO
IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	14
IBI, Impuesto sobre Bienes Inmuebles	37
IIVTNU (Plusvalía)	392
Tasa por recogida de basuras	64
Tasa por entrada de vehículos	2
Otros tributos	114
TOTAL ACTUACIONES GESTIÓN TRIBUTARIA	623



IMPUESTOS

Impuesto sobre bienes inmuebles

En los últimos años ha disminuido notablemente nuestro trabajo relacionado con este impuesto, sobre todo porque cada vez está más consolidada su gestión censal por padrón catastral.

Hemos intervenido sobre todo facilitando cartas de pago y/o certificados de deudas a contribuyentes sin medios o con dificultades para solicitar estos documentos.

No hemos recibido apenas quejas y reclamaciones y éstas han tenido que ver con discrepancias en la titularidad de los recibos.

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica

Sólo en catorce ocasiones hemos actuado sobre cuestiones que nos han planteado los contribuyentes relativas a este impuesto, seguramente debido a que la gestión censal y de intercambios de ficheros con la Dirección General de Tráfico no presenta apenas anomalías. Las discrepancias sobre liquidaciones recibidas o sobre el municipio en el que tributan los vehículos han sido las principales reclamaciones atendidas este año.

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

La plusvalía es sin duda el tributo sobre el que más intervenimos. La gran mayoría de las actuaciones han consistido sobre todo en ayudar a solicitar la correspondiente liquidación, o en presentar solicitudes de no sujeción al impuesto.

TASAS

Tasa por recogida de basuras

La ayuda o asistencia para solicitar modificaciones censales en la tasa es nuestra principal tarea relacionada con este tributo. Además, las reclamaciones recibidas han tenido que ver también con discrepancias sobre los datos censales que contenían las deudas reclamadas.

Tasa por entrada de vehículos

La tasa por entrada de vehículos a través de las aceras no suele generar conflictividad porque es una tasa cuya gestión censal y de comprobación está bastante actualizada por el Servicio Tributario.

Otros tributos

Las tasas por licencia de apertura o ambiental, por expedición de documentos administrativos, para distintivos residentes (ORA), para la instalación de puestos o casetas de venta en la vía pública o para la correspondiente autorización para tenencia de perros peligrosos, son las tasas en las que más hemos intervenido porque los contribuyentes suelen solicitar asistencia web para registrarse en la sede electrónica y poder generar las autoliquidaciones cuyo pago es obligatorio al presentar su solicitud en el Registro municipal.

3.1.2 - RECAUDACIÓN

Aunque la actividad administrativa conducente al cobro de las deudas tributarias es la que suele generar más conflictividad para los contribuyentes, vemos cada año reducida nuestra actividad relacionada con procedimientos recaudatorios, centrándose en la ayuda para cumplir con sus obligaciones facilitándoles cartas de pago, ya sea en período voluntario o ejecutivo. En menor medida, en solicitudes de aplazamientos o fraccionamientos de pago, o devoluciones de ingresos, y cada vez menos, intervenimos sobre embargos de cuentas corrientes, salarios o vehículos.

En cuanto a las reclamaciones o quejas recibidas, que han disminuido, suelen estar relacionadas con deudas en fase ejecutiva de recaudación cuyo origen desconocen los reclamantes.

De los **78.672 trámites recaudatorios** que se han realizado en el OAGER, hemos intervenido en **345** ocasiones. Por eso apreciamos muy poco relevante, aunque necesaria, nuestra labor (0,44% del total), porque suele afectar generalmente a personas deudoras con falta de medios y/o capacidad para relacionarse con la Administración.

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	197
Embargo de cuentas corrientes	28
Embargo de salarios	6
Embargo de vehículos	24
Otros embargos (AEAT, bienes muebles, etc.)	4
Aplazamientos y fraccionamientos	30
Devoluciones de ingresos	53
Pago a la carta	3
TOTAL ACTUACIONES RECAUDACIÓN	345

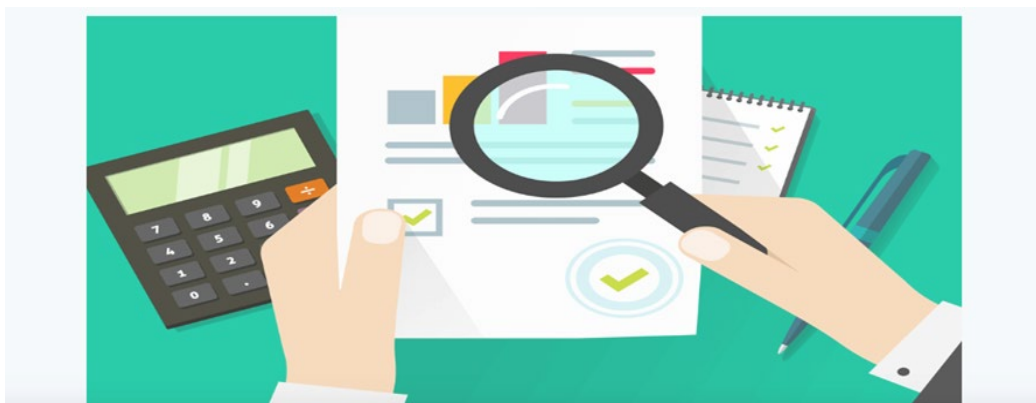


3.1.3 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA

No solemos intervenir en asuntos relacionados con procedimientos de la Inspección Tributaria del Organismo, aunque sí informamos sobre los datos y el procedimiento seguido en algunas liquidaciones complementarias sobre las que algunos contribuyentes nos consultan, indicándoles también los pasos a seguir en el pago de estas deudas. Únicamente en dos ocasiones hemos aclarado detalladamente las dudas de los interesados, derivando a los contribuyentes en los demás casos al actuario correspondiente.

Aunque este trabajo pase a un segundo plano, esta información al contribuyente facilita la labor tanto de la Inspección como del Servicio Tributario y reduce la presentación de recursos de reposición contra las liquidaciones.

La fiabilidad de estos procedimientos y el buen funcionamiento de esta sección dentro del OAGER, hace que no recibamos quejas o reclamaciones, más allá del recurso o discrepancia que puedan plantear los interesados, y que suele estar más relacionado con el tributo en cuestión que con el propio procedimiento inspector seguido en cada caso.



3.1.4 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS

El Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, el de Policía Administrativa, el Servicio de Medio Ambiente o el de Urbanismo, entre otros, son las principales áreas municipales que generan deudas cuya recaudación corresponde al OAGER.

Cada año intervenimos menos en este tipo de procesos, ya que la coordinación y colaboración con estas áreas municipales y la automatización de censos y procedimientos suele funcionar correctamente.

Detallamos en la siguiente tabla el número de actuaciones de nuestra oficina relacionadas con estos servicios municipales.

CONCEPTO	NÚMERO
Multas de circulación Policía Local	9
Sanciones Policía Administrativa	4
Servicio de Prevención y Extinción de Incendios	7
Urbanismo y Medio Ambiente	4
Bienestar Social	26
TOTAL ACTUACIONES OTROS SERVICIOS MUNICIPALES	50

Destacamos la colaboración en la gestión del cobro de deudas que afectan a Servicios Sociales, como son las cuotas de los servicios de ayuda y comida a domicilio, alquiler de viviendas sociales etc. y que afectan, por lo general, a colectivos socialmente bastante vulnerables.

En cuanto a las multas de tráfico o las sanciones administrativas, nuestras actuaciones, suelen basarse en atender las reclamaciones que los interesados nos plantean, sobre todo por desconocer el origen de sus deudas o discrepar sobre éste, y solemos facilitarles la carta de pago correspondiente, informándoles de sus derechos y del procedimiento recaudatorio seguido en cada caso.

En las restantes ocasiones, nuestro trabajo ha consistido en informar más bien sobre los detalles de las deudas o cuotas pendientes, los plazos y opciones de recurso en nuestro ámbito tributario, ya que, en lo relativo al fondo del asunto o cuestiones más técnicas, han sido derivados al servicio municipal correspondiente.

3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES

Con 23 actuaciones, hemos vuelto a números o cifras de ejercicios anteriores a 2023, en los que, nuestras intervenciones tenían que ver directamente con el procedimiento de notificación administrativa o con la propia comunicación telemática al interesado.

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones postales	22
Notificaciones y comunicaciones telemáticas	1
TOTAL ACTUACIONES	23

Nuestro principal trabajo sigue siendo informar a los contribuyentes sobre las notificaciones que no han podido retirar en correos, al haber transcurrido el plazo para ello, facilitándoles el correspondiente duplicado. Cerramos cada actuación de este tipo informando detalladamente sobre los plazos para el pago de su deuda, los recargos que contienen y el procedimiento en el que se incluyen, y, si lo necesitan, también les ayudamos en el pago de estas deudas.

La discrepancia con los datos en el domicilio fiscal es la principal causa de reclamaciones relativas a notificaciones, ya que los interesados no recibieron la liquidación correspondiente y tuvieron que asumir los recargos del período ejecutivo de pago.



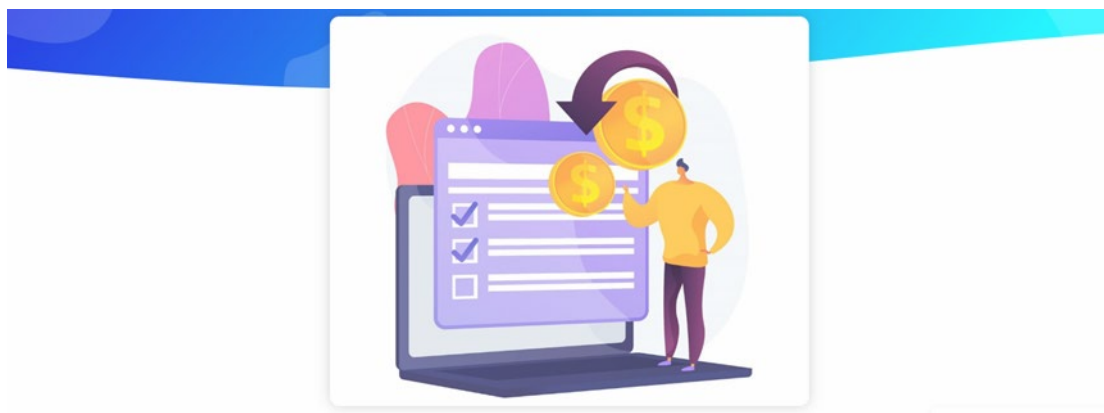
3.1.6 - DOMICILIACIONES

Este año contabilizamos un total de **40 actuaciones** directamente relacionadas con domiciliaciones bancarias, prácticamente la mitad que las de los dos ejercicios anteriores. Esta disminución se debe a que cada vez es más segura esta manera de pagar los tributos municipales, pues son procesos eficaces, cómodos y que ofrecen notables garantías tanto por las entidades bancarias como por el propio organismo recaudador..

Nuestra labor se ha basado en proporcionar asistencia y ayuda para domiciliar recibos en plazo, aunque también hemos confirmado a los consultantes los números de cuenta de domiciliación.

Con los recibos domiciliados los contribuyentes evitan situaciones de impago y recargos del período ejecutivo y el propio OAGER también ve reducidas las reclamaciones y recursos que se puedan plantear por este mismo motivo.

De esta manera, sólo hemos recibido tres reclamaciones relacionadas con la domiciliación de cuotas o recibos, y la controversia tuvo que ver con errores en la cuenta de origen por fallecimiento de su titular o porque el propio reclamante creía haber domiciliado su recibo y realmente no había sido así.



3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS

El ir adquiriendo en los últimos años un carácter más de oficina de asistencia técnica y ayuda a los contribuyentes que más lo necesitan, ha hecho que 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, sean las cuestiones que más nos plantean los ciudadanos, destacando las relativas a solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido.

Así hemos pasado de 128 actuaciones en 2021 a 515 en 2022, 656 en 2023 y ya este ejercicio 2024 hemos alcanzado las **922** que desglosamos en detalle en la siguiente tabla.

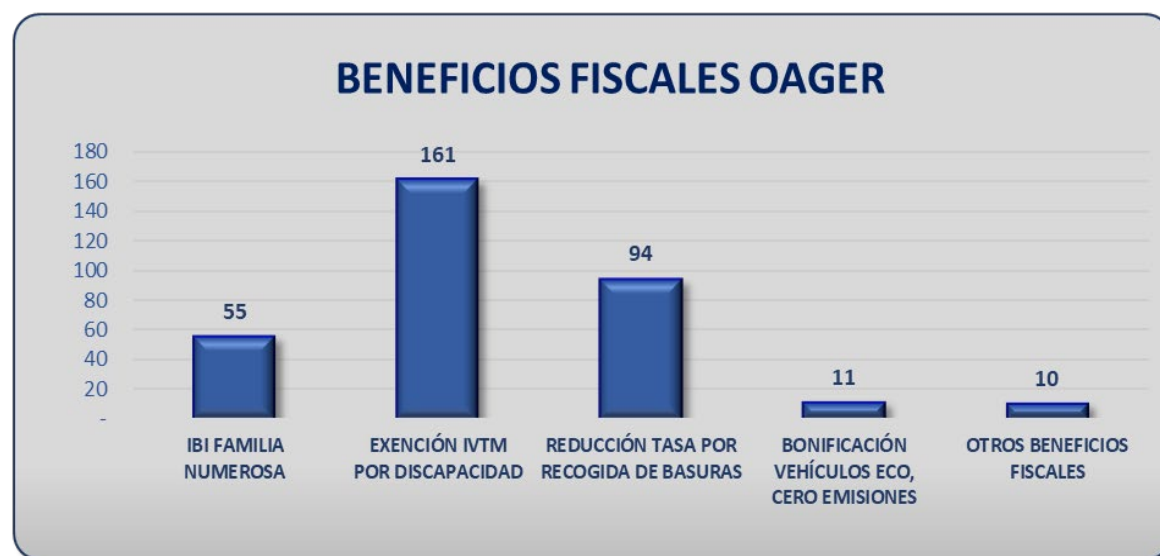
CONCEPTO	NÚMERO
Beneficios fiscales en tributos municipales (OAGER)	331
Solicitudes tarifa reducida Piscinas Municipales	98
Bonificaciones Suministro de Agua y Alcantarillado	2
Solicitudes de tarjeta de bono bus especial	491
TOTAL ACTUACIONES	922

No sólo hemos ayudado o asistido a los contribuyentes a través de nuestra sede electrónica en sus solicitudes de beneficios o ayudas. También hemos contestado reclamaciones por no haberse aplicado el beneficio solicitado por diferentes motivos.

Las solicitudes que se generan y gestionan por concesionarias como Aqualia o escuelas municipales apenas han generado consultas o reclamaciones. Sí que hemos desempeñado una labor de mediación y gestión compartida con el área de Bienestar Social en algunos casos de usuarios de servicios sociales que presentan circunstancias o situaciones de especial vulnerabilidad.

Lo que sí aumenta año a año es nuestro trabajo de comprobación del cumplimiento de requisitos que establece la Ordenanza Fiscal nº 55, que regula el precio del servicio público de transporte urbano colectivo de viajeros. Con **491** actuaciones relacionadas con solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, hemos superado con creces las cifras de ejercicios anteriores como las 377 de 2023, y estas cuestiones ya han supuesto casi la cuarta parte de nuestras actuaciones.

En cuanto a beneficios fiscales propiamente dichos y que afectan directamente a tributos municipales cuya gestión corresponde al OAGER, el siguiente gráfico muestra los principales impuestos y tasas sobre los que hemos intervenido, con un total de **331 actuaciones**, destacando, como en ejercicios anteriores, nuestra labor de asistencia y ayuda a la hora de solicitar la exención en el IVTM por discapacidad.

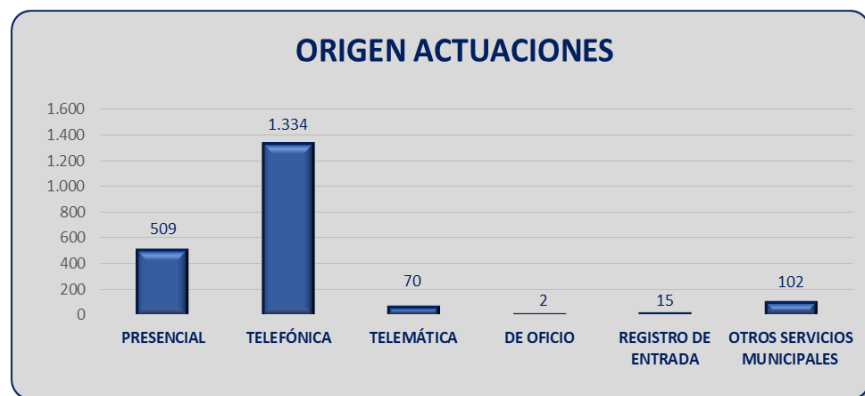


Aparte de esta ayuda o asistencia al contribuyente, en estos asuntos consideramos fundamentales nuestra coordinación y colaboración con el Servicio Tributario a la hora de generar los recibos con el beneficio solicitado, ya que estas comprobaciones evitan multitud de reclamaciones o consultas posteriores de no aplicarse a cada cuota estas reducciones.

Siguiendo en esta línea de prevención y anticipación a la generación de recibos, una labor muy importante y que siempre tiene muy buena aceptación entre los contribuyentes, es nuestra **campaña de información** a los beneficiarios de la bonificación en el IBI por familia numerosa. En estos últimos años, con esta iniciativa estamos consiguiendo que soliciten en plazo la prórroga de este beneficio fiscal.

3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN

Distinguimos en el siguiente gráfico los canales elegidos por los ciudadanos para contactar con nosotros y el medio por medio del cual han sido principalmente atendidos.



En el OAGER seguimos apostando por la sede electrónica como vía o canal totalmente ágil y eficaz en realización de trámites tributarios, evitando así muchas situaciones de desplazamientos y esperas innecesarias hasta nuestras oficinas. Sin embargo, adaptarnos a las necesidades de cada contribuyente que nos requiere es una cualidad y singularidad propia y destacada de la Oficina del Defensor del Contribuyente y que debemos tener siempre presente. Por eso, aunque lo más cómodo y rápido para los ciudadanos sea contactar con nuestra oficina por teléfono, hemos creído conveniente en **509 ocasiones**, en atención a estas necesidades y circunstancias personales, citar a los interesados que presentan situaciones especiales de dificultad en el acceso a medios electrónicos y telemáticos, ya sea por su avanzada edad, falta de capacidad o de medios a su alcance, y también como medio de presentación a nuestra sede electrónica.

De esta manera, el principal medio de contacto y de atención al contribuyente de nuestra oficina sigue siendo la recepción de llamadas telefónicas, con un total de **1.334 actuaciones** (un **66%** aproximadamente del total), en las que los contribuyentes no han tenido que desplazarse hasta nuestras oficinas para ver resueltas la cuestiones que nos han planteado.

En cuanto a la **atención telemática**, ésta ha disminuido notablemente con respecto a ejercicios anteriores, suponiendo solo un 3,45% de nuestro trabajo las **70 actuaciones** cuyo origen ha sido el buzón del contribuyente del organismo, o nuestras propias cuentas de correo como la principal del defensor del contribuyente, defensordelcontribuyente@oager.com.

También cada año recibimos menos **escritos dirigidos al Defensor del contribuyente**, ya que este año han sido sólo **15 en total**, de los cuales **solo 4 han sido quejas escritas**. Esta tendencia a la baja, como analizaremos más adelante, viene a ratificar el buen funcionamiento del sistema tributario municipal.

Por otro lado, hemos considerado actuaciones con origen en otros servicios municipales no sólo las que han partido de otras áreas del propio Ayuntamiento, sino también las que nos han consultado desde las propias empresas concesionarias, con los resultados que vemos a continuación.

3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES

En el siguiente gráfico contabilizamos todas nuestras actuaciones según el resultado final para el contribuyente o interesado.



Vemos disminuir cada año las actuaciones con resultado final estimatorio para los contribuyentes. En esta línea, sólo el **12%** han resultado favorables para el interesado o reclamante, mientras que casi el doble, les han resultado finalmente desfavorables (**402**). Estas cifras responden a si el cierre de cada actuación tuvo como consecuencia que se accedió o no a lo reclamado o pretendido por cada interesado, aunque en todo momento fueran informados de sus derechos y obligaciones.

Consideramos **sin resultado 1.332 actuaciones**, más de dos tercios de nuestro trabajo, ya que han consistido principalmente en informar, asistir o ayudar al contribuyente en su trámite. Con resultado parcial hemos considerado **64 actuaciones** en las que o bien hemos dado traslado de su situación a otros servicios municipales, o bien no ha sido del todo estimada finalmente sus pretensiones por las que nos requirieron.

A parte de la conformidad final de cada ciudadano con su resultado, hemos sido conscientes de lo importante que es contestar o cerrar cada asunto lo antes posible, porque suele ser muy bien aceptado por los contribuyentes y también porque evitamos posteriores reclamaciones o quejas por la demora en ser atendidos o en obtener una respuesta de nuestra parte.

3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES

“Formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria” es un derecho que reconoce a los ciudadanos la Ley general Tributaria, en su artículo 34. No obstante, nuestro trabajo no se debe basar únicamente en recibirlas y contestarlas, sino también en analizar los motivos por los que se presentan y su evolución en los últimos años, para poder proponer las oportunas mejoras en el funcionamiento de nuestros servicios si encontramos alguna anomalía en este análisis.

En este apartado destacamos el descenso en las quejas presentadas en los últimos años, especialmente desde la pandemia que sufrimos en 2020. Este año hemos recibido solo **32 quejas** y con resultado final desestimatorio en la mayoría de los casos.

Por el contrario, hemos contabilizado **517 reclamaciones**, aunque la mayoría de ellas las hemos catalogado como tal por ser consecuencia de denegaciones de tarjeta de bono bus especial o reducido sobre las que hemos informado a cada reclamante. De todas las reclamaciones, un total de **342** corresponden a actuaciones sobre solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, tarifas reducidas en cuotas de piscinas municipales o bonificaciones de Aqualia.

Los resultados de todas estas actuaciones de 2024 se muestran en los siguientes gráficos.

RECLAMACIONES



No vemos incrementada la conflictividad o malestar de los ciudadanos que contactan con nuestra oficina, aunque comprobemos que las reclamaciones han aumentado en los últimos años; este aumento se debe al incremento de actuaciones que tienen que ver con denegaciones de beneficios de empresas concesionarias o deudas que corresponden a otros servicios o áreas municipales. En todo caso los porcentajes de resultado desestimatorio se vienen manteniendo constantes en los últimos ejercicios.

La mayoría reclamaciones propiamente dichas que hemos recibido sobre tributos municipales que gestiona el OAGER, resultaron finalmente desestimatorias.

Detallamos en el siguiente gráfico los resultados del total de las **32 quejas que hemos recibido este año 2024**, continuando con la tendencia descendente, ya que hemos pasado en los últimos años de las 102 quejas de 2021, 69 de 2022 y 43 de 2023, a estas 32 de 2024.

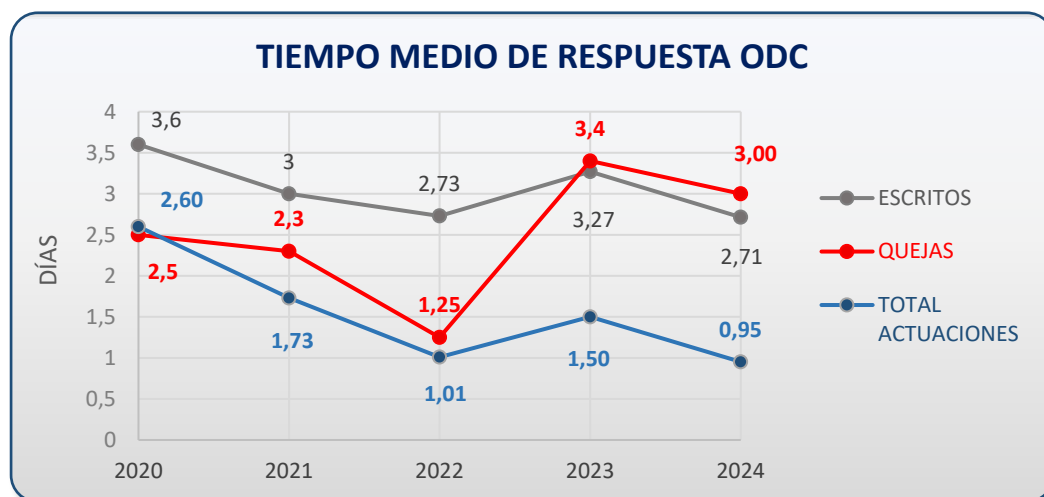
Con todos estos datos consideramos que nuestra labor va más encaminada últimamente a informar sobre los procedimientos tributarios y sobre lo incumplido por los contribuyentes, que a estimar su pretensión o lo alegado en cada caso. Por ello, es de enorme importancia que los contribuyentes sepan en todo momento cuáles son sus derechos y sus obligaciones como tal, ya que vemos, desde nuestra posición, que la administración tributaria municipal funciona correctamente en líneas generales.

Debemos por tanto hacer llegar a los contribuyentes por los canales que sean necesarios la mayor información posible sobre los procedimientos tributarios, las normas a aplicar en cada caso, las deudas que tienen individualmente con esta administración y cómo afrontarlas de la manera más ágil y sencilla, porque percibimos también en los últimos años un desconocimiento generalizado de estos temas por los reclamantes o interesados que nos requieren.



3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA

Se establece como tiempo de respuesta el transcurrido desde que una persona contacta con nosotros o presenta un escrito dirigido a la Oficina del Defensor del Contribuyente hasta que le contestamos u obtenemos respuesta de otros servicios y cerramos cada actuación. Por eso es primordial dar respuesta y solución al interesado de la manera más ágil y sencilla lo antes posible, no sólo porque así lo demanda y agradece, sino también porque es un principio fundamental en nuestro trabajo que forma parte del compromiso adquirido en nuestra carta de servicios.



Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, desde 2020 hemos seguido una línea descendente en lo que se refiere a estos datos. **En 2024 hemos contestado las quejas recibidas en 3 días de media. Los escritos que hemos recibido los hemos contestado de media en 2,71 días, mientras que todas nuestras actuaciones (2.032), las hemos cerrado en menos de un día de media (0,95 días).**

En 2024 sólo hemos recibido cuatro quejas escritas presentadas en el Registro del Ayuntamiento y según el modelo normalizado de quejas y sugerencias. Todas han resultado desestimatorias para los interesados y han sido contestadas en 2,5 días de media desde su presentación.

3.6 - SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

El OAGER incluye dentro de su Política de Calidad, el objetivo 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”**. Es la Oficina del Defensor del Contribuyente, desde su creación, la encargada de asumir esta tarea.

Los ciudadanos generalmente no suelen participar en este sentido, pues suelen desconocer en su mayoría los procedimientos y trámites tributarios. Al igual que lo que sucede con las quejas y reclamaciones, cuanto más informado y conocedor de sus derechos y obligaciones esté un contribuyente, más sugerencias podrá plantearnos en la mejora de nuestros servicios.

A pesar de ello, en este ejercicio hemos recibido dos sugerencias:

- Dotar de mayor claridad al texto del asunto del envío de información por e-mail de recibos de cobro periódico y notificación colectiva (IVTM). (Expediente 382/D24).
- Facilitar los trámites y eliminar documentación a presentar en los casos de solicitudes de anulación de autoliquidaciones generadas por error por los contribuyentes (Expediente 626/D24).

Nuestro cometido también es dar traslado tanto a la Gerencia del OAGER, como a las unidades afectadas dejando constancia en el correspondiente expediente e informando al detalle al propio interesado, independientemente del resultado final, aunque, en concreto y para los casos anteriores no se haya apreciado la necesidad de llevarlas a cabo.

Concretar una sugerencia en forma de propuesta de mejora y hacer que finalmente se lleve a cabo nos resulta, con el paso de los años, cada vez más difícil; no sólo porque el hecho de que recibir pocas sugerencias pone de manifiesto que los ciudadanos generalmente nos perciben como una Administración que presenta un buen funcionamiento y pocos aspectos susceptibles de mejora, sino también porque, desde dentro del propio OAGER, hemos ido poco a poco puliendo o eliminando estas deficiencias o anomalías, incrementando notablemente la seguridad y fiabilidad de los procedimientos y trámites tributarios en los que intervenimos con el paso de los años.

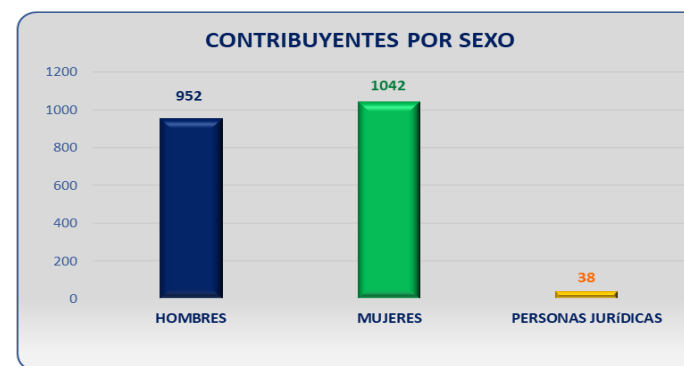
3.7 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC

Consideramos totalmente necesario analizar el perfil de personas que atendemos y su evolución, pues así podremos adaptarnos a sus circunstancias y facilitarles una atención más personalizada. Este análisis lo incorporamos a nuestra memoria en el año 2021, ya que tras la pandemia del COVID del año anterior tuvimos que convertirnos en una oficina de atención especializada a colectivos con dificultades en el acceso a medios electrónicos, con mención especial para las personas mayores.

Dentro de las **2.032 actuaciones y los 1.439 expedientes propios**, hemos diferenciado por grupos a los ciudadanos atendidos en función de su edad, sexo o empadronamiento en la ciudad de Salamanca, tal y como se detalla en los siguientes gráficos.



Si en 2023 atendimos a 871 personas mayores, lo que supuso un 44,35 % de nuestro trabajo, este año 2024 hemos atendido a **1.044**, un **51,38 %** del total; datos que ponen de manifiesto nuestra especial sensibilidad para atender a este colectivo que suele encontrar, aunque conforme pase el tiempo cada vez menos, especiales dificultades en su acceso a medios electrónicos.



3.8 - OTRAS ACTUACIONES

Nuestra posición entre los distintos servicios municipales y empresas concesionarias y el propio OAGER, hace que nuestra labor de mediación y gestión para el cobro de cuotas o deudas pendientes, junto con la de tener actualizados los padrones y censos tributarios que nos afectan, sean algunas de las principales tareas que nos competen. Particularmente tiene especial relevancia nuestro trabajo de comprobación del cumplimiento de los requisitos para la obtención de determinados beneficios en servicios prestados por empresas concesionarias.

RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS MUNICIPALES

Solemos colaborar con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, con las Escuelas Infantiles y de Música, sobre todo para la subsanación en incidencias detectadas en cuotas ya giradas, en la tramitación de devoluciones, domiciliaciones y mantenimiento actualizado de sus padrones o censos.

Detallamos en la siguiente todas las actuaciones relacionadas con servicios prestados por estas áreas del propio Ayuntamiento.

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	7
Escuela Municipal de Música	9
Bienestar social (Teleasistencia, Comida y Ayuda a domicilio, etc.)	24
Alquiler de viviendas sociales	2
TOTAL ACTUACIONES	42

RELACIÓN CON EMPRESAS CONCESIONARIAS

Con casi seiscientas actuaciones, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Ordenanzas que regulan los beneficios cuyas solicitudes se gestionan por las empresas concesionarias, se ha convertido en una tarea de las más destacadas de nuestra oficina. Aunque sean ellas las que gestionan y tramitan cada instancia, desde nuestra oficina explicamos a cada reclamante los motivos por los que se ha denegado su solicitud inicial, pues es el Ayuntamiento en estos casos, el que, como conocedor de los datos requeridos, debe comprobarlo. También estamos en permanente contacto con estas empresas para actualizar y rectificar datos incorrectos que comprobamos de la Agencia Tributaria o del Padrón de habitantes.

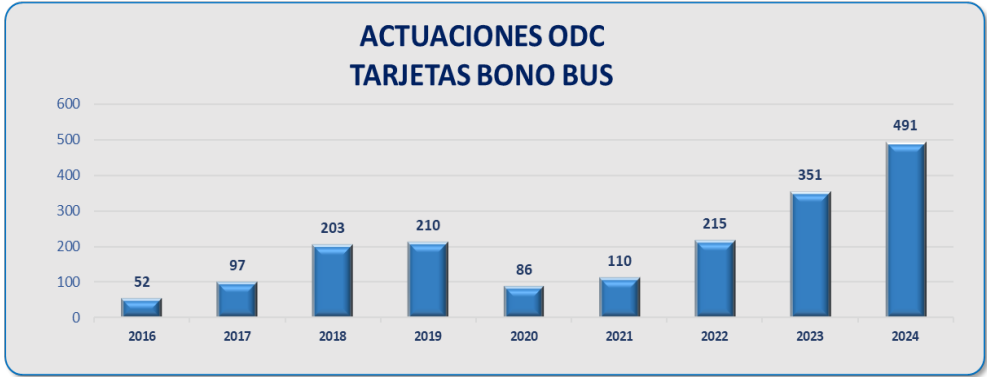
CONCEPTO	NÚMERO
Bono Bus	491
Suministro de agua potable y alcantarillado	2
Piscinas municipales	98
Servicios deportivos	5
TOTAL ACTUACIONES EMPRESAS CONCESIONARIAS	596

Dado que han aumentado en 2024 las solicitudes que afectan a estas empresas concesionarias, también lo han hecho nuestras actuaciones en este sentido, sobre todo las que tienen que ver con solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, aunque también hemos intervenido en numerosas ocasiones en solicitudes de tarifas reducidas en cuotas de las piscinas municipales.

Detallamos en el siguiente gráfico la tendencia al alza que experimenta el total de actuaciones relacionadas con solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, en las que nuestra oficina del Defensor del Contribuyente interviene desde el año 2016.

AÑO	TOTAL SOLICITUDES BONO BUS	ACTUACIONES ODC	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
2016	6.245	52	0,83%
2017	6.307	97	1,54%
2018	7.155	203	2,84%
2019	8.992	210	2,34%
2020	4.293	86	2,00%
2021	4.761	110	2,31%
2022	7.083	215	3,04%
2023	7.433	351	4,72%
2024	9.652	491	5,09%

CONCEPTO	Nº SOLICITUDES	ACTUACIONES	PORCENTAJE
BONO BUS	9.652	491	5,09 %
PISCINAS MUNICIPALES	2.788	98	3,52 %
SUMINISTRO AGUA	264	2	0,76 %



4 - PROPUESTAS DE MEJORA

Conocer de primera mano las inquietudes y circunstancias relacionadas con la atención a los contribuyentes y recibir y contestar a sus quejas y reclamaciones nos lleva a tener la obligación de **proponer mejoras en nuestros servicios**. Esta tarea es de las más importantes de nuestra oficina, ya que de nada serviría ayudar y asistir a los ciudadanos o hacer de mero escudo de sus quejas si nos quedamos ahí en ese punto, sin poner de manifiesto lo que les parece que no funciona o lo que puede ser una oportunidad de mejorar como administración pública.

Este año destacamos nuestras propuestas para mejorar nuestra renovada sede electrónica, como canal de entrada principal de la mayoría de los trámites tributarios. Resumimos a continuación las principales:

- 1- Propuesta para modificar los manuales de usuario de la sede electrónica en adaptación a la nueva versión que entró en funcionamiento el 15/01/2024.
- 2- Propuesta de modificación de algunos modelos y formularios de la web en adaptación al nuevo indicador IPREM para el cumplimiento de los requisitos económicos en determinados beneficios fiscales, así como la nomenclatura de los documentos justificantes propios de cada solicitud (27/02/2024).
- 3- Propuesta de modificación de la nomenclatura en los justificantes de solicitudes que obtienen los contribuyentes a través de la sede electrónica del OAGER (28/02/2024).
- 4- Propuesta de modificación de la O.F. Nº 2 en lo relativo a la antigüedad mínima de treinta años para considerar un vehículo como histórico (19/04/2024).
- 5- Propuesta para suprimir de la obligación de adjuntar el DNI para determinados trámites tributarios a través de la sede electrónica (23/07/2024).
- 6- Propuesta para suprimir la obligación de completar el campo teléfono y e-mail del comprador en una autoliquidación de plusvalía por compraventa a través de la sede electrónica (12/09/2024).
- 7- Propuesta de comprobación del procedimiento de emisión de recibos como invitaciones a domiciliar los censos en la tasa por recogida de basuras, una vez girados como anexo y anulado el anterior girado a titular incorrecto, y revisión del plazo para su abono (10/10/2024).
- 8- Propuesta de modificación de la nueva sede electrónica del Ayuntamiento de Salamanca relativa a la información sobre los requisitos a cumplir para poder disfrutar de determinados beneficios fiscales y ayudas. (21/11/2024).

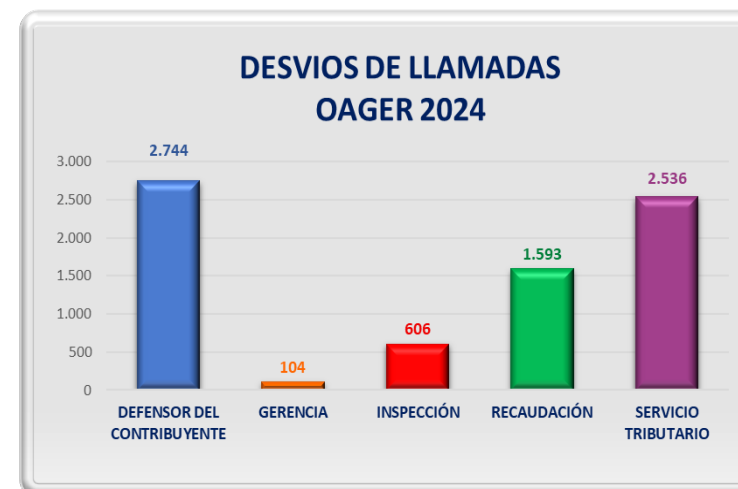
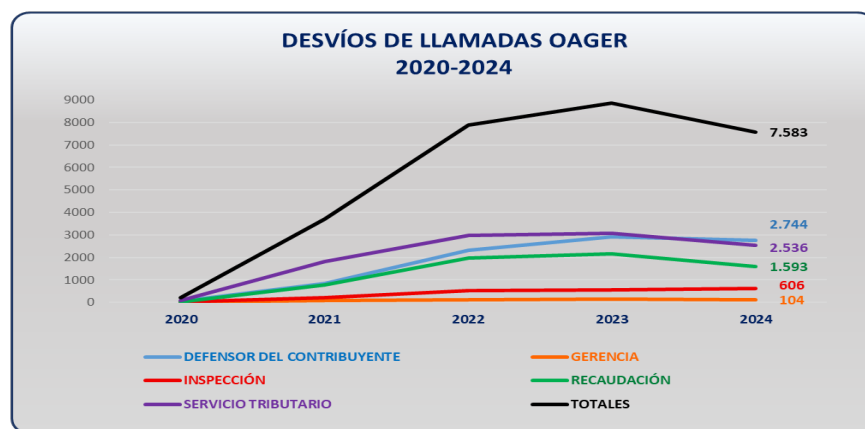
5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER

Como unidad administrativa adscrita a la Gerencia del Organismo, debemos evaluar continuamente los resultados que obtenemos y los datos que manejamos relativos a expedientes tramitados, llamadas atendidas o correos electrónicos recibidos en nuestras distintas cuentas. En este análisis se pone de manifiesto nuestro trabajo en relación con el resto de las unidades del OAGER.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica del OAGER se pone en marcha como manera de comunicación directa con los contribuyentes el 25 de diciembre de 2017. Desde entonces, con una media de 50.000 llamadas anuales, este modo eficaz y sencillo de comunicación para la realización de trámites y consultas ha evitado a los contribuyentes multitud de esperas y desplazamientos innecesarios hasta nuestras oficinas.

En 2024 la ODC ha sido la unidad del Organismo que más desvíos de llamadas ha recibido de la línea telefónica 900701000 con **2.744 llamadas atendidas de las 7.583** que recibimos (36,18%), evidenciando lo accesible y cómodo que resulta para los ciudadanos contactar por teléfono con nuestra oficina.



Mostramos en este gráfico también la evolución comparada de estos datos desde el año 2020 en que comenzamos a intervenir en este modelo de atención al contribuyente con menos atención presencial, destacando el aumento de llamadas, no sólo a través del teléfono 900701000 sino también directamente al teléfono 923279142 propio del Defensor del Contribuyente en nuestro CMI Victoria Adrados.

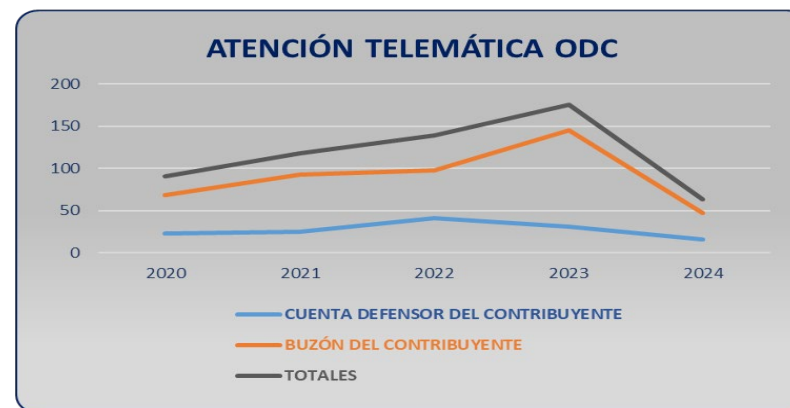
ATENCIÓN TELEMÁTICA

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, este año han disminuido notablemente nuestras actuaciones iniciadas por correo electrónico y quizás sea debido a que los ciudadanos con los que nos relacionamos cada vez requieren más otro tipo de atención más personalizada por nuestra parte al carecer de medios electrónicos. Distinguimos aquí las actuaciones contabilizadas por entrada a través de nuestra propia cuenta defensordelcontribuyente@oager.com, de las que nos han requerido por medio del [buzón del contribuyente](#) de la web www.oager.com, y de las que también recibimos a través de nuestras propias cuentas de correo como empleados del OAGER.

ODC ATENCIÓN TELEMÁTICA	2020	2021	2022	2023	2024
BUZÓN DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	23	25	41	31	16
BUZÓN DEL CONTRIBUYENTE	68	93	98	145	47
TOTALES	91	118	139	176	63

Esta evolución en el período 2020-2024 se puede apreciar con más claridad en el siguiente gráfico, con sólo **63 correos electrónicos** atendidos del total de **5.896** (poco más del 1%) que se han contestado por todo el personal del OAGER.

Como vemos, nuestra oficina se ha especializado más últimamente en la atención telefónica y presencial, por eso tampoco participamos en el chat-bot interactivo que el OAGER en su web pone a disposición de los contribuyentes para realizar consultas sobre sus diferentes trámites y procedimientos tributarios.



CONTESTACIÓN A ESCRITOS

En cuanto a la atención por escrito o contestación a asuntos o cuestiones que hemos recibido desde el Registro del Ayuntamiento, en 2024 solo hemos contestado a **13 escritos** que nos han dirigido, cifra que supone solo el **1,31%** de los **988 expedientes** de entrada contabilizados en el OAGER en 2024.

Con estos datos, podemos concluir entonces que los contribuyentes que nos requieren lo hacen mejor a través del teléfono 900701000 o son citados presencialmente por necesidad o por sus circunstancias personales, quedando la vía telemática o la presentación de escritos como canal residual o excepcional de contacto con nuestra oficina.

5.1 - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2024 ha sido el tercer año que hemos puesto a disposición de los contribuyentes atendidos presencialmente, una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida para que, voluntariamente, puedan ser partícipes de nuestro propio funcionamiento.

Siguiendo las pautas de las encuestas de atención telefónica que a diario se realizan en el OAGER, en nuestra oficina hemos recibido un total de **119 encuestas** este año sobre la atención presencial que hemos prestado a 509 personas. En ellas hemos recogido los aspectos de opinión valorados del 1 al 5 que se recogen en el cuadro que detallamos a continuación, con los resultados obtenidos y su comparación con los dos ejercicios anteriores 2022 y 2023.

RESULTADOS ENCUESTAS ODC	2022	2023	2024
Facilidad de acceso a nuestras instalaciones	4,95	4,94	4,98
Amabilidad y trato del empleado público que le ha atendido	5,00	4,99	4,98
Información facilitada clara y coherente	4,90	4,97	4,98
Seguridad y conformidad con el trámite realizado	4,89	4,97	4,97
Tiempo de espera y tiempo total en ser atendido	4,89	4,95	4,96
VALORACIÓN GLOBAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	4,95	4,99	4,98

Concluimos finalmente que las personas que hemos atendido presencialmente este año han valorado muy positivamente este tipo de atención, seguramente debido a que han visto resueltas con facilidad y rapidez tanto sus dificultades en la realización de sus trámites como las cuestiones que nos han planteado.



6 - CONCLUSIONES

Analizando nuestro recorrido como Oficina del Defensor del Contribuyente desde 2020, destacamos en este año 2024 el aumento de las actuaciones relativas a beneficios fiscales o ayudas para los interesados, especialmente las relativas a solicitudes de tarjetas de bono bus especial y reducido, pero también y sobre todo los buenos resultados que seguimos obteniendo en las encuestas de satisfacción por la atención presencial que hemos facilitado a los contribuyentes que lo han necesitado.

Considerando este ejercicio 2024 como un año de buenos resultados, y aunque nos resulte cada vez más difícil, creemos que debemos proponer más mejoras en nuestros servicios y continuar, al menos, con los mismos tiempos que tardamos en resolver las cuestiones que se nos plantean. Por otra parte, también vemos que disminuye el número de quejas y reclamaciones directamente relacionadas con los tributos municipales, y eso pone de manifiesto el buen funcionamiento en general del OAGER.

Otro aspecto que debemos mejorar es el de facilitar la mayor información posible y por distintos canales a los ciudadanos, ya que consideramos que un contribuyente bien informado sobre los procedimientos tributarios y sobre los derechos que le asisten y las obligaciones que tiene que cumplir, nos ahorraría tanto a él como a nosotros, muchas reclamaciones y trámites innecesarios.

Poniendo especial énfasis en nuestra labor de asistencia y ayuda al colectivo de personas mayores, y sin dejar a ningún contribuyente atrás adaptándonos a sus necesidades, tampoco debemos, a nuestro juicio y desde nuestra posición, dejar de fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías y el acceso a la sede electrónica del Organismo, porque es una manera segura, rápida y eficaz de realizar los trámites tributarios que necesitan los contribuyentes.

Por último, siendo conscientes de nuestra singular y especial situación en relación con el resto de las unidades del OAGER y del propio Ayuntamiento de Salamanca junto con sus empresas concesionarias, hemos conseguido, otro año más, cumplir los objetivos establecidos también gracias a su ayuda y colaboración.

Salamanca, mayo de 2025