



OFICINA DEL
DEFENSOR DEL
CONTRIBUYENTE

MEMORIA
2025

ÍNDICE



1 - PRESENTACIÓN	3
2 - LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	4
3 - ACTUACIONES DE LA ODC DURANTE EL AÑO 2025	7
3.1 - ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC	8
3.1.1 - GESTIÓN DE TRIBUTOS	10
3.1.2 - RECAUDACIÓN	11
3.1.3 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA	12
3.1.4 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS MUNICIPALES	13
3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES	14
3.1.6 - DOMICILIACIONES	15
3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS	16
3.1.8 - OTRAS ACTUACIONES	17
3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN	18
3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES	19
3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES	20
3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA	21
3.6 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC	22
4 - PROPUESTAS DE MEJORA	23
5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER	24
5.1 - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	26
6 - CONCLUSIONES	27

1 - PRESENTACIÓN

La Oficina del Defensor del Contribuyente del OAGER debe elaborar una memoria anual de acuerdo con el compromiso adquirido desde su creación en el año 2007, publicando así cada año los resultados de su trabajo y actividad.

Este documento es el instrumento que, como grupo o equipo de trabajo, nos permite exponer y cifrar los resultados obtenidos en cada ejercicio, pero también nos ayuda a realizar un análisis comparativo de estos resultados para mejorar continuamente en nuestro servicio público.

La ODC es un canal fundamental para conocer el estado de los derechos y garantías de los contribuyentes que se relacionan con el Ayuntamiento de Salamanca, y como tal, atendemos no sólo las quejas y reclamaciones que nos plantean, sino también ayudamos y asistimos a los colectivos que más lo necesitan en sus trámites tributarios, especialmente a las personas mayores.

En nuestro trabajo diario, los principios que rigen nuestras actuaciones son la eficacia y rapidez en la solución a cada cuestión que se nos plantea, ya que, junto con la prudencia, modestia y transparencia que aplicamos a cada caso, hacen mucho más sencillo y satisfactorio para los ciudadanos que nos requieren, tanto el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como el respeto y seguimiento a los derechos que les asisten.

Como unidad administrativa dentro del OAGER, participamos activamente en la consecución de sus objetivos, sin olvidar que nuestra principal función es **velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes**, cometido que cumplimos rigurosamente gracias a la coordinación con las distintas unidades del organismo, y al apoyo y colaboración con 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 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 Agrados 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 en la web www.oager.com, o también a través de nuestra propia cuenta de correo defensordelcontribuyente@oager.com.
- En el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca, C/ Iscar Peyra, 24-26, o en los registros auxiliares habilitados en el CMI Victoria Agrados, Avda. Villamayor, 55-71, CMI El Charro, en la Plaza de la Concordia, CMI Plaza de Trujillo o en el CMM Trastormes en C/ Francisco Maldonado - zona Salas Bajas, 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 2025

Nuestro trabajo diario que contabilizamos en forma de actuaciones individuales se basa no sólo en atender y contestar las quejas, reclamaciones y sugerencias que recibimos, sino también en asistir a los contribuyentes a través de la sede electrónica, ayudarles en sus distintas gestiones o trámites tributarios o simplemente informarles sobre sus derechos y obligaciones en cada trámite o procedimiento.

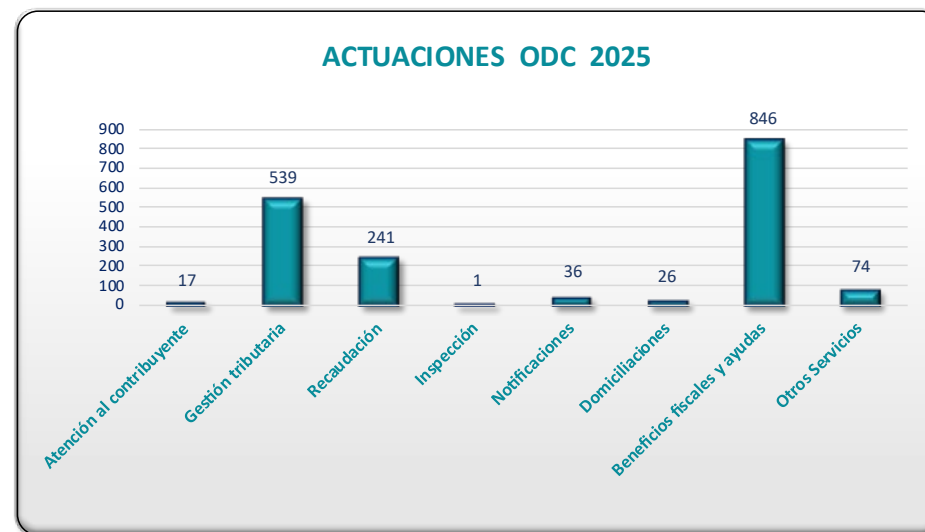
En el siguiente gráfico se aprecia la estabilización en el número de actuaciones anuales de nuestra oficina, si acaso con un leve descenso en este último ejercicio **2025** con un total de **1.780**.



3.1 - ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES DE LA ODC

Agrupamos en 8 conceptos generales todas nuestras actuaciones de 2025, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

CONCEPTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Atención al contribuyente	17	0,96%
Gestión tributaria	539	30,28%
Recaudación	241	13,54%
Inspección	1	0,06%
Notificaciones	36	2,02%
Domiciliaciones	26	1,46%
Beneficios fiscales y ayudas	846	47,53%
Otros Servicios	74	4,16%
TOTAL ACTUACIONES	1.780	100,00%



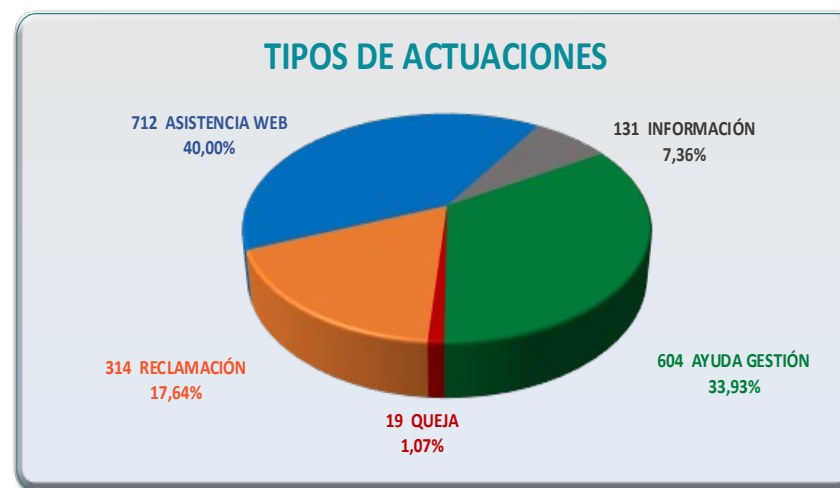
En líneas generales, seguimos la tendencia de aumentar nuestra labor de asistencia y ayuda a personas con dificultad en el acceso a medios electrónicos, especialmente en solicitudes de beneficios fiscales o ayudas, ya que casi la mitad de nuestras intervenciones han tenido que ver con este aspecto. En cuanto a temas específicamente recaudatorios cada vez es menor nuestra intervención, mientras que en la gestión tributaria propiamente dicha nos mantenemos en cifras similares a ejercicios anteriores.

Por otra parte, destacamos este año, aunque en menor medida que en 2024, nuestras 399 actuaciones en relación con solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido, ya sea por consultas previas a su concesión, ayudas sobre este trámite o reclamaciones propiamente dichas por haber sido inicialmente denegadas.

Diferenciamos también todas nuestras actuaciones en función del motivo por el que los contribuyentes nos han requerido en este año 2025, destacando el menor número de quejas recibidas en los últimos años, con 19 en total, sin recibir ninguna sugerencia.

Teniendo en cuenta el origen o el servicio al que afecta o del que surgen todas las actuaciones, resumimos en la siguiente tabla estas cifras.

ORIGEN ATENCIÓN	
OAGER	1.214
S. TRANSPORTES	399
AQUALIA	7
PISCINAS MUNICIPALES	86
B. SOCIAL (DEPENDENCIA)	7
ALQUILER SOCIAL, AYUDAS...	8
OTD, POLICÍA MUNICIPAL	4
POLICÍA ADMINISTRATIVA	5
INCENDIOS Y SALVAMENTO	6
ESCUELA DE MUSICA	3
DEPORTES	6
ESCUELA INFANTIL	17
MEDIO AMBIENTE	17
URBANISMO	0
OTROS	1
TOTALES	1.780



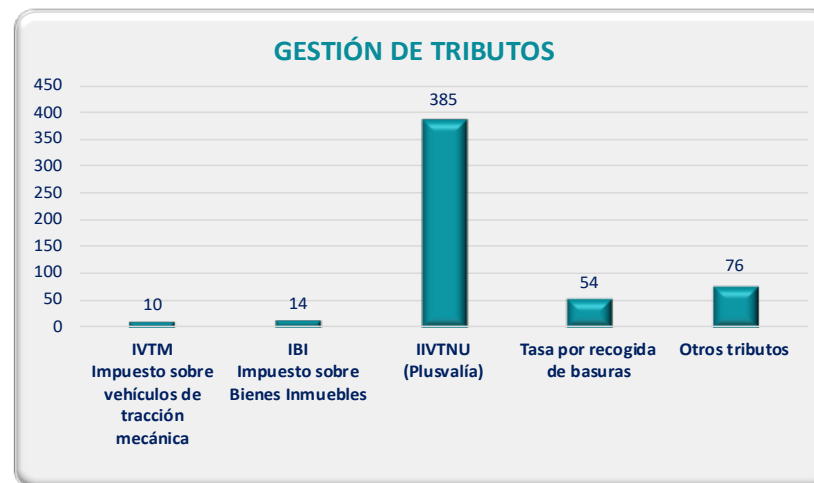
3.1.1 - GESTIÓN DE TRIBUTOS

Diferenciamos por tributos cada una de las actuaciones propias de gestión tributaria en las que intervenimos, siempre en coordinación con el Servicio Tributario del OAGER. Estas **539** actuaciones suponen sólo un **0,16%** del total de **329.887** trámites censales registrados en 2025 por el Organismo, pero consideramos importante nuestra labor en estas situaciones que generalmente son excepcionales y responden a situaciones de necesidad de ayuda y asistencia para los contribuyentes.

La plusvalía municipal es 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. En cuanto al resto de tributos, destacamos la asistencia para solicitar modificaciones censales en la tasa por recogida de basuras, cambios de sujeto pasivo en el IBI o autoliquidaciones previas a matriculación por la DGT en el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

En otros tributos, dentro de las 76 actuaciones contabilizadas, destacamos la asistencia para obtener cartas de pago de tasa por expedición de documentos administrativos, para distintivo residente (ORA) o para puestos o casetas de venta en la vía pública.

CONCEPTO	NÚMERO
IVTM, Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica	10
IBI, Impuesto sobre Bienes Inmuebles	14
IIVTNU (Plusvalía)	385
Tasa por recogida de basuras	54
Tasa por entrada de vehículos	0
Otros tributos	76
TOTAL ACTUACIONES GESTIÓN TRIBUTARIA	539



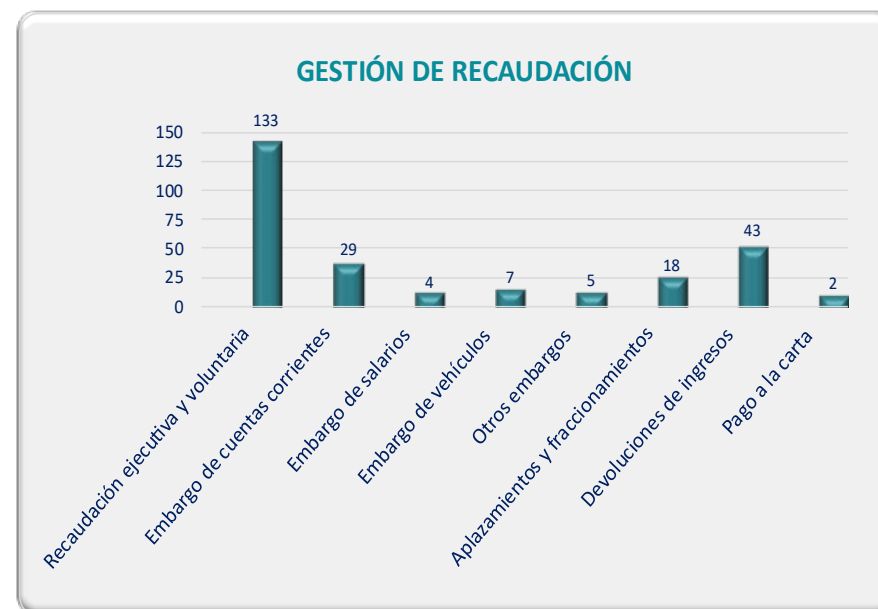
En cuanto a quejas o reclamaciones que afecten directamente a nuestra gestión tributaria, en este ejercicio 2025 apenas hemos tenido que intervenir en este sentido.

3.1.2 - RECAUDACIÓN

Seguimos considerando necesaria nuestra actuación en temas propiamente recaudatorios, ya que estos procedimientos son los que suelen generar más conflictividad para los contribuyentes, aunque con el paso de los años cada vez intervenimos menos en este sentido. De hecho, **nuestras 241 actuaciones** (un 0,32% del total de los 76.056 trámites recaudatorios realizados), así lo reflejan.

Nuestra labor consiste principalmente en ayudar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones facilitándoles cartas de pago, ya sea en período voluntario o ejecutivo, o en informar en cada caso sobre la deuda que dio origen a su situación actualizada como deudores. También les prestamos ayuda y asistencia para solicitar aplazamientos o fraccionamientos de pago, o devoluciones de ingresos, mientras que cada año vemos disminuir nuestras actuaciones relacionadas con embargos.

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	133
Embargo de cuentas corrientes	29
Embargo de salarios	4
Embargo de vehículos	7
Otros embargos (AEAT, bienes muebles, etc.)	5
Aplazamientos y fraccionamientos	18
Devoluciones de ingresos	43
Pago a la carta	2
TOTAL ACTUACIONES RECAUDACIÓN	241



3.1.3 - INSPECCIÓN TRIBUTARIA

En asuntos relacionados con procedimientos que sigue la inspección tributaria del OAGER no solemos intervenir, ya que se trata de expedientes cuya responsabilidad corresponde al cada actuario y que se encuadran dentro de procedimientos tasados y estrictamente ajustados a la normativa tributaria. De ahí que tampoco recibamos quejas o reclamaciones sobre los mismos, simplemente nos dedicamos a facilitar información sobre cada procedimiento o expediente en cuestión.

Asistiendo a los interesados e informándoles sobre sus derechos y obligaciones en relación con su situación actualizada en estos procedimientos, conseguimos también disminuir la presentación de recursos de reposición contra las liquidaciones que reciben una vez notificadas, pues en la mayoría de los casos serían resueltas en sentido desestimatorio.

Aunque no recojamos estas atenciones como actuaciones propias de nuestra oficina en esta memoria, al tratarse de contadas ocasiones, se pone de manifiesto como decimos, el buen funcionamiento de esta sección y la fiabilidad y rigurosidad en sus procedimientos.



3.1.4 - DEUDAS PROCEDENTES DE OTROS SERVICIOS MUNICIPALES

Los principales servicios municipales que generan deudas cuya recaudación corresponde al OAGER suelen ser el Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, el de Policía Administrativa, el Servicio de Medio Ambiente o el de Urbanismo. En esta tarea recaudatoria y de gestión de cada situación solemos estar en constante comunicación colaborando con estos servicios. Detallamos en la siguiente tabla nuestras actuaciones en este sentido.

CONCEPTO	NÚMERO
Multas de circulación Policía Local	4
Sanciones Policía Administrativa	5
Servicio de Prevención y Extinción de Incendios	6
Urbanismo y Medio Ambiente	17
Servicios deportivos	6
Bienestar Social	15
TOTAL ACTUACIONES OTROS SERVICIOS MUNICIPALES	53

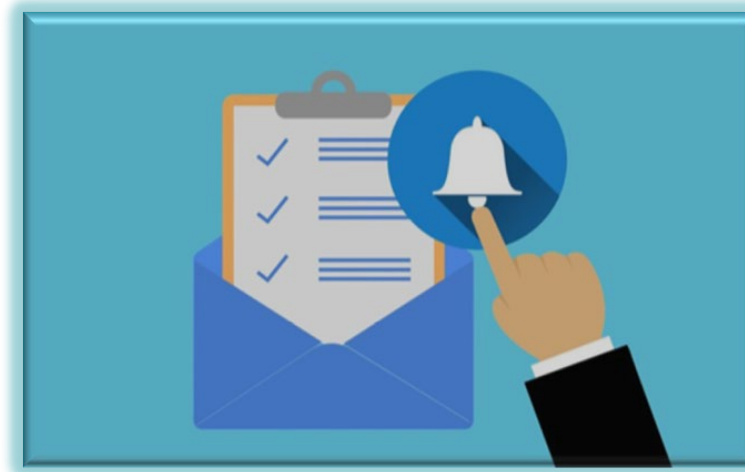
Es importante nuestra labor en coordinación con el Area de Bienestar Social, no sólo en cuestiones censales, regularización de cuotas por ejemplo de comida o ayuda a domicilio, alquiler de viviendas sociales, etc. sino también en lo relativo a situaciones de especial vulnerabilidad para ciertos colectivos.

En las demás ocasiones, dado que la deuda la origina el servicio municipal correspondiente, informamos sobre los detalles de cuotas pendientes, plazos de pago, opciones de recursos, etc, sobre todo en cuotas o fianzas de huertos urbanos, multas de tráfico o sanciones administrativas, llegando en la mayoría de los casos a facilitar la carta de pago al interesado.

3.1.5 - NOTIFICACIONES/COMUNICACIONES

En 2025 hemos contabilizado **36 actuaciones** relativas a notificaciones propiamente dichas, basadas principalmente en informar a los interesados sobre el contenido de la notificación que no han podido retirar en las oficinas de correos, por transcurso del plazo para ello, o bien por tratarse de reclamaciones por no haber sido conocedores en principio de la deuda en cuestión, al existir discrepancias en los datos de su domicilio fiscal.

Solemos cerrar estas actuaciones facilitando la carta de pago o duplicado de notificación correspondiente e informando a cada interesado de los plazos para el pago, derechos que le asisten, procedimiento en el que se incluyen e incluso los recursos que podrían interponer en cada caso.



3.1.6 - DOMICILIACIONES

Domiciliar los recibos de tributos municipales o cuotas de servicios prestados por el Ayuntamiento sigue siendo la manera más segura, cómoda y eficaz de cumplir con sus obligaciones para los contribuyentes. Por eso insistimos en fomentar esta gestión, también para evitar impagos o recargos del período ejecutivo.

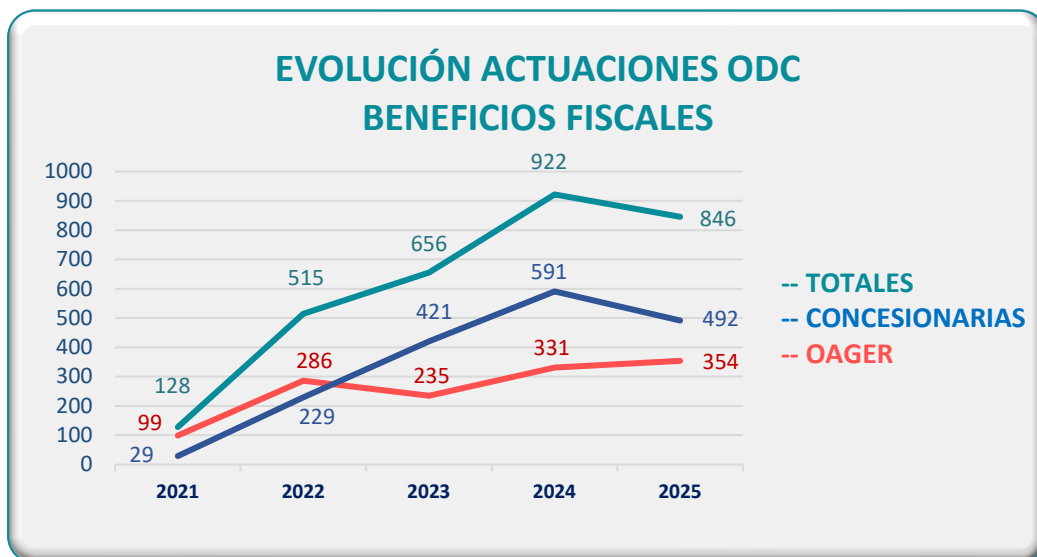
Este año hemos contabilizado apenas **26 actuaciones** directamente relacionadas con domiciliaciones bancarias, continuando la línea descendente de los últimos ejercicios, la mayoría como ayuda y asistencia en este trámite.



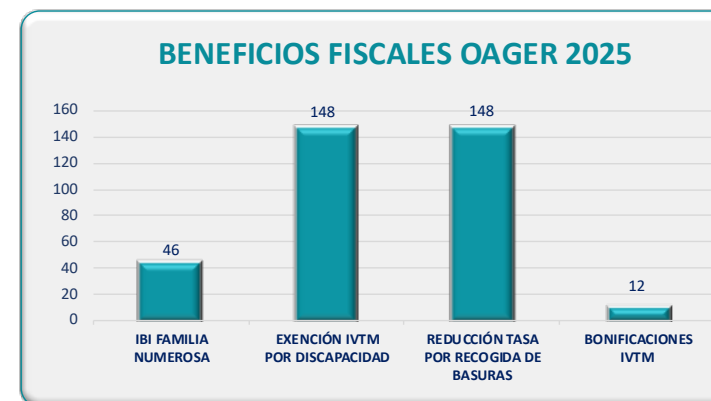
3.1.7 - BENEFICIOS FISCALES Y AYUDAS

La ayuda o asistencia a los ciudadanos en sus solicitudes de diferentes beneficios o ventajas fiscales, junto con las reclamaciones posteriores por no haberse aplicado en algunas ocasiones y por diferentes motivos, centran la mayor parte de nuestro trabajo. Destacamos este año nuestras casi 400 actuaciones relativas a solicitudes de tarjetas de bono bus especial o reducido y también nuestra **campana de información** a los beneficiarios de la bonificación del IBI por familia numerosa, anticipándonos a su situación y consiguiendo que la mayoría soliciten en plazo la prórroga de este beneficio, con la satisfacción y buena aceptación que genera esta tarea para los contribuyentes.

En el siguiente gráfico incluimos la evolución comparativa y con tendencia general al alza desde 2021 en nuestras actuaciones relativas a beneficios fiscales o ayudas.



CONCEPTO	NÚMERO
Beneficios fiscales en tributos municipales (OAGER)	354
Solicitudes tarifa reducida Piscinas Municipales	86
Bonificaciones Suministro de Agua y Alcantarillado	7
Solicitudes de tarjeta de bono bus especial	399
TOTAL ACTUACIONES	846



3.1.8 - OTRAS ACTUACIONES

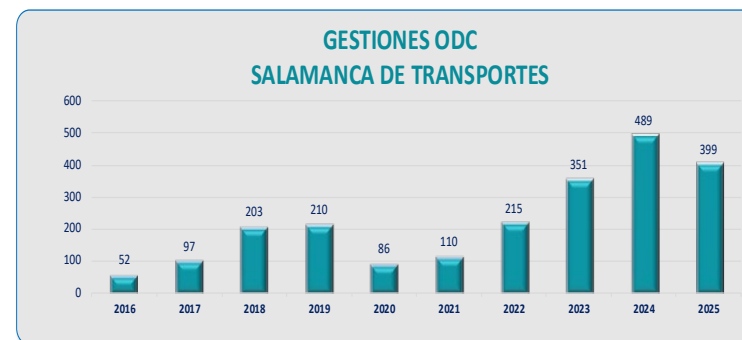
También forman parte de nuestro trabajo la comprobación del cumplimiento de los requisitos para la obtención de determinados beneficios en servicios prestados tanto por empresas concesionarias como por las escuelas de música e infantil municipales, ya que nos situamos en una posición idónea en la mediación y gestión para el cobro de sus cuotas o deudas pendientes.

CONCEPTO	NÚMERO
Bono Bus	399
Suministro de agua potable y alcantarillado	7
Piscinas municipales	86
TOTAL ACTUACIONES EMPRESAS CONCESIONARIAS	596

OTROS SERVICIOS MUNICIPALES

Detallamos en la siguiente tabla todas las actuaciones relacionadas con servicios prestados por otras áreas relacionadas con el Ayuntamiento.

CONCEPTO	NÚMERO
Escuela Infantil Pizarrales	17
Escuela Municipal de Música	3
Servicios deportivos	6
TOTAL ACTUACIONES	26



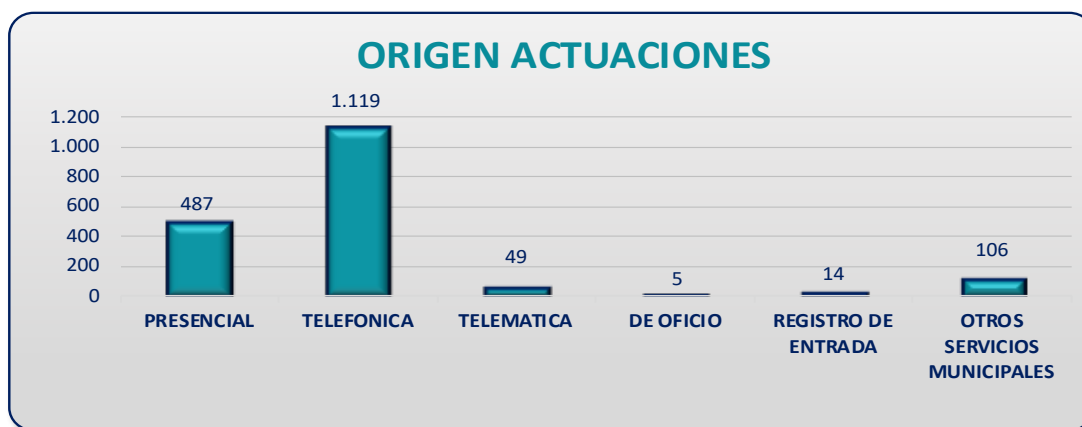
EMPRESAS CONCESIONARIAS

Casi seiscientas actuaciones hemos contabilizado relacionadas con la verificación del cumplimiento de beneficios contemplados en las ordenanzas que regulan el transporte colectivo urbano de viajeros, las tarifas de piscinas municipales y el suministro de agua potable y alcantarillado, como servicios que prestan distintas empresas concesionarias.



3.2 - CANALES DE PRESENTACIÓN

Con nuestra apuesta por la sede electrónica como vía o canal principal para la realización de los diferentes trámites tributarios, los contribuyentes siguen contactando con nuestra oficina en la mayoría de las ocasiones por teléfono, aunque seguimos considerando necesaria la atención presencial, este ejercicio en **487** ocasiones, siempre adaptándonos a las circunstancias personales y situaciones especiales de cada caso.



Son cada vez menos los escritos que recibimos dirigidos al Defensor del Contribuyente, y de ellos sólo dos han sido quejas escritas, lo que pone de manifiesto el buen funcionamiento del OAGER.

Con origen otros servicios municipales hemos considerado 106 actuaciones que han partido no sólo de áreas y servicios municipales, sino también de distintas empresas concesionarias.

La atención telemática continúa descendiendo, con origen tanto en el buzón del contribuyente como en nuestra propia cuenta defensordelcontribuyente@oager.com.

3.3 - RESULTADOS DE LAS ACTUACIONES

Distinguimos nuestras actuaciones también en función del resultado final para el contribuyente o interesado en cada caso, con unos datos similares a los de ejercicios anteriores. La mayoría las hemos considerado sin resultado, pues han consistido simplemente en información, asistencia o ayuda en la realización de trámites.

En función de si finalmente se accedió o no a lo reclamado o solicitado, teniendo en cuenta que en todo momento han sido informados sobre sus derechos y obligaciones, hemos considerado 218 actuaciones con cierre estimatorio para el interesado, y 313 desestimatorias. El resultado parcial que detallan 27 actuaciones se debe a que o bien hemos dado traslado de situaciones individuales a otros servicios o áreas municipales, o bien que no han sido totalmente estimada su pretensión.



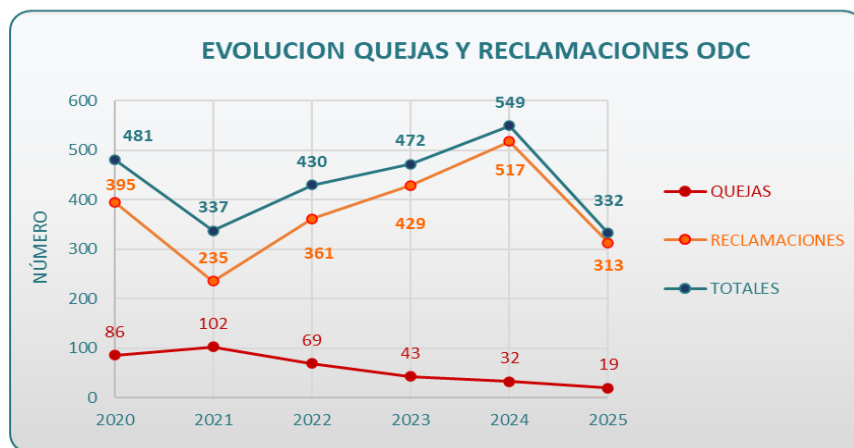
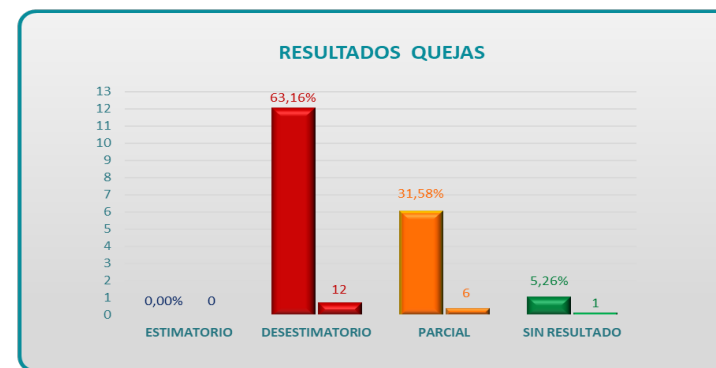
3.4 - QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Ley General Tributaria, en su artículo 34, reconoce a los ciudadanos el derecho a “formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria”, correspondiendo a nuestra oficina, no sólo recibirlas y contestarlas sino también analizar los motivos que han llevado en cada caso a presentarlas a los interesados, e incluso la evolución en términos estadísticos en los últimos años.

Precisamente por eso, destacamos especialmente este año el menor número en las quejas recibidas desde que las contabilizamos como tal, un total de 19 y además ninguna ha tenido un resultado final estimatorio para el interesado.

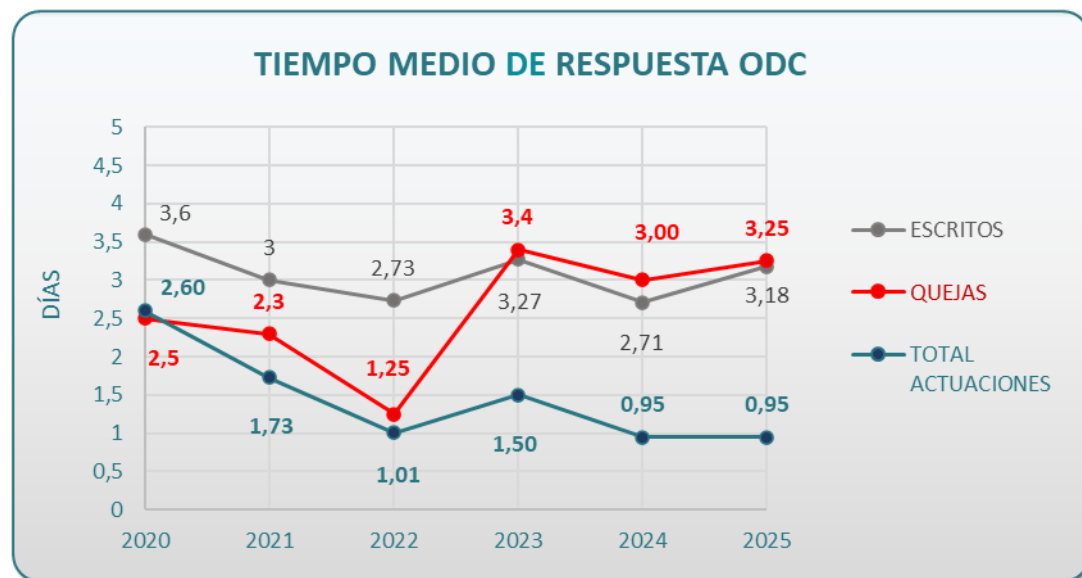
En cuanto a las reclamaciones, hemos contabilizado **313**, de las cuales sólo 81 han tenido que ver con asuntos o conceptos estrictamente tributarios o que correspondan al OAGER. El resto, 232, las hemos recibido como consecuencia de denegaciones de beneficios cuya gestión corresponde a las diferentes empresas concesionarias

Detallamos en estos gráficos tanto los datos propios del 2025, como la evolución desde el año 2020 en el número de quejas y reclamaciones que recibe la Oficina del Defensor del Contribuyente.



3.5 - TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA

Uno de nuestros principales principios recogido además en nuestra carta de servicios, y que vemos que cada año genera más demanda y agradecimiento por los contribuyentes, es actuar con la mayor inmediatez y eficacia posibles en la solución a cada cuestión que se nos plantea. En este sentido, consideramos como tiempo de respuesta 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.



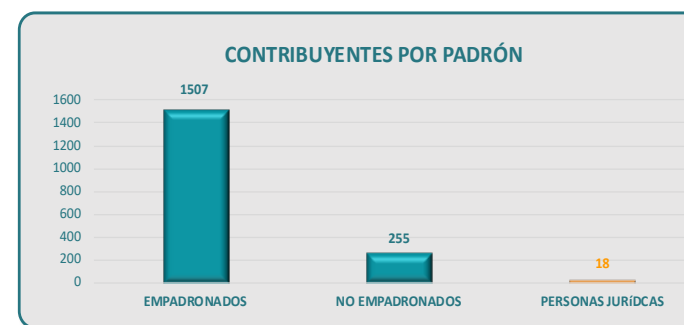
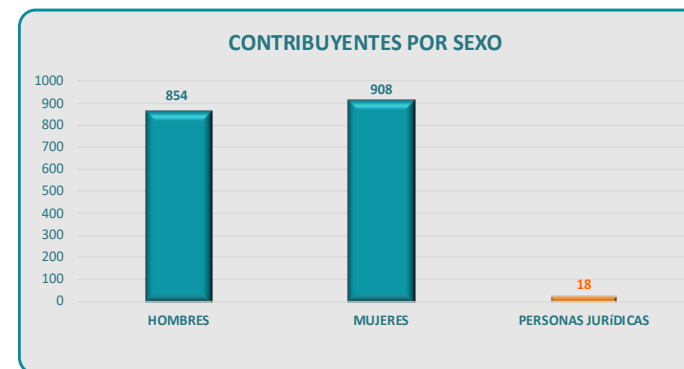
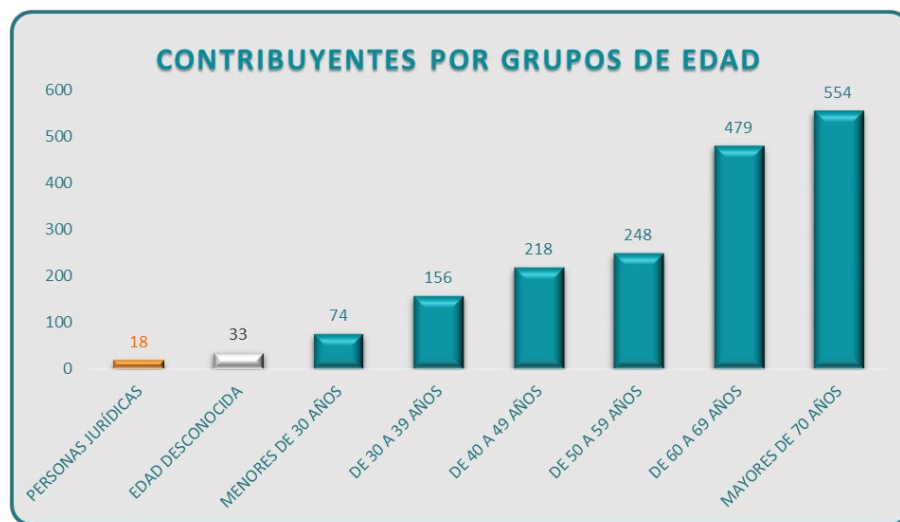
Dentro de las **19** quejas recibidas en total y que hemos contestado en **3,25 días de media**, en 2025 sólo hemos recibido dos quejas escritas presentadas en el Registro del Ayuntamiento y según el modelo normalizado de quejas y sugerencias. Han resultado desestimatorias para los interesados y han sido contestadas en **4 días de media** desde su presentación.

Los escritos que nos han dirigido los hemos contestado de media en 3,18 días desde su presentación, mientras que en el total de actuaciones seguimos contestando y cerrándolas prácticamente en el mismo día o como mucho en el día siguiente al que contactan con nosotros.

3.6 - PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR LA ODC

La dificultad en el acceso a medios electrónicos de las personas mayores sigue condicionando principalmente la actividad de nuestra oficina, que analiza desde hace años cuál es el perfil de las personas que atendemos, para adaptarnos a sus necesidades y circunstancias especiales y así poder proporcionarles una atención lo más personalizada posible.

De este modo contabilizamos las **1.780 actuaciones** y dentro de éstas, los **1.293 expedientes propios** diferenciando por grupos de edad, sexo y padrón de habitantes como se detalla en los siguientes gráficos, destacando las **1.033 personas mayores de 60 años** que hemos atendido en 2025 (un 58,03% del total).



4 - PROPUESTAS DE MEJORA

Nuestra posición en primera línea de contacto con los contribuyentes como receptores de sus quejas y reclamaciones nos hace conocedores inmediatos de sus inquietudes y dificultades a la hora de relacionarse con el OAGER, también cuando les ayudamos o asistimos. Por eso precisamente estamos obligados continuamente a proponer mejoras en nuestros servicios, una de las más importantes tareas de nuestra oficina.

Las principales propuestas que hemos planteado durante 2025 han sido las siguientes:

- 1- Propuesta para poder adjuntar archivos o documentos desde dispositivos móviles en el buzón del contribuyente dentro de la web www.oager.com (20/03/2025).
- 2- Propuesta de modificación del modelo de justificante de solicitud de reducción en la tasa por recogida de basuras, en adaptación al indicador IPREM para el cumplimiento de los requisitos económicos. (24/04/2025).
- 3- Propuesta de eliminación de determinados caracteres en las claves de usuario y contraseña de acceso a la sede electrónica que generan confusión a la hora de introducirlos por los contribuyentes (07/05/2025).

En cuanto a su grado de incorporación, todas ellas se han llevado a cabo a la mayor brevedad posible, junto con las siguientes acciones correctivas y de mejora del OAGER incluidas en nuestro sistema de calidad:

- Consolidación del equipo del Defensor del Contribuyente en su estructura para garantizar la asistencia a todas las personas que lo requieran, especialmente las personas mayores.
- Incorporación de tres puestos de información tributaria sin cita previa en las oficinas de información del Ayuntamiento (Iscar Peyra).
- Formación Defensor del Contribuyente en el curso "Atención y tratamiento de quejas y reclamaciones".
- Desarrollo del plan de comunicación a través de redes sociales y web más completo, estructurado y cercano, ampliando también las redes sociales gestionadas de 2 a 3.

Dado que la atención al colectivo de personas mayores supone un porcentaje importante en nuestras actuaciones, nuestra oficina se encuentra en constante comunicación y coordinación con la Oficina del Defensor del Mayor en el Ayuntamiento de Salamanca, creada en 2021 para reforzar la protección de personas mayores mediante atención presencial (Calle Peña Primera) y en centros municipales.

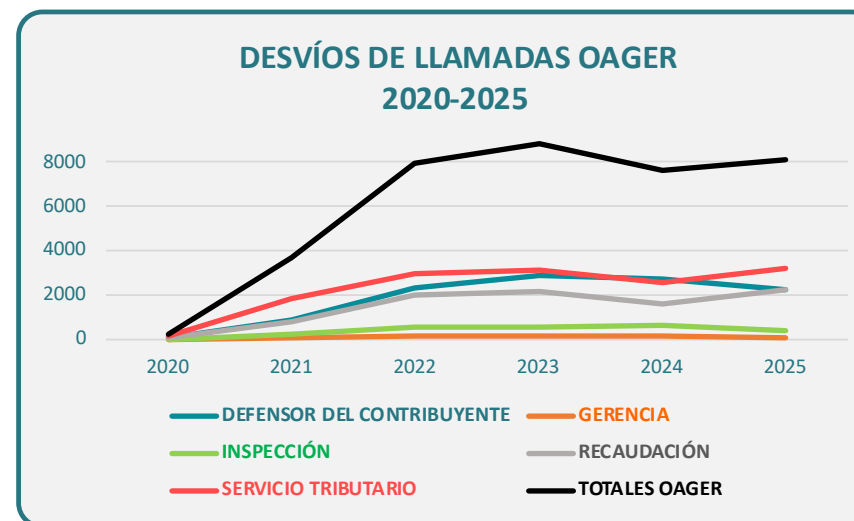
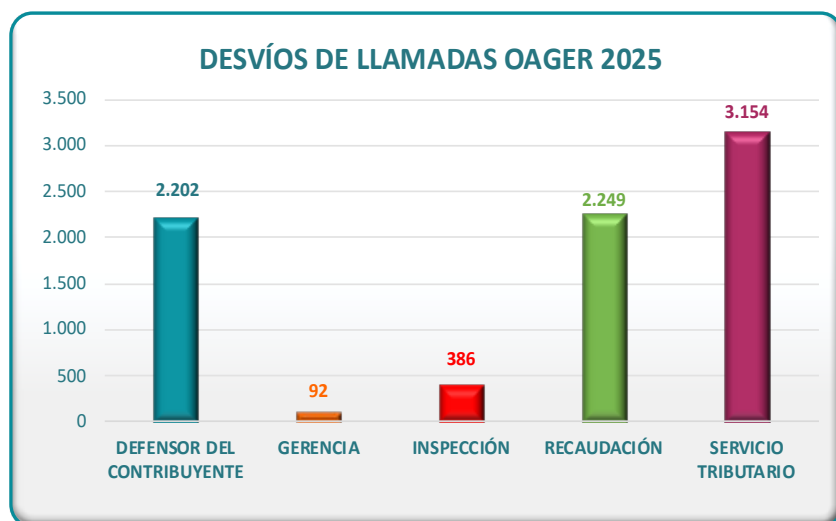
En esta línea de mejora continua, destacamos nuestro trabajo en coordinación con la Gerencia del OAGER, en la "Certificación del compromiso con las personas mayores", como una solución basada en las acciones que cada organización lleve a cabo para mejorar la experiencia de sus clientes senior y que visibiliza e impulsa la importancia de contar con servicios de calidad e inclusivos, donde "no se deje a nadie atrás", lema de la Agenda 2030.

5 - LA ODC DENTRO DEL OAGER

Desde el año 2020 la Oficina del Defensor del Contribuyente desempeña un papel muy importante dentro de la estructura del OAGER. Prueba de ello son los datos que exponemos a continuación y que representan el general aumento en estas cifras cada año.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Dentro de la atención telefónica del OAGER puesta en funcionamiento en 2017 y con una media de 50.000 llamadas anuales, nuestra oficina continúa destacando con **2.202 desvíos de la línea 900 70 10 00 atendidos, dentro del total de 8.083 desvíos atendidos por personal del Organismo.**

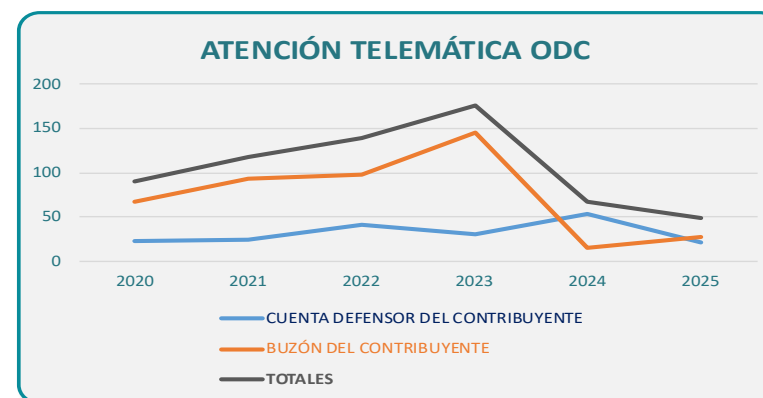


ATENCIÓN TELEMÁTICA

Como se puede apreciar en la siguiente tabla, este año han disminuido notablemente nuestras actuaciones iniciadas por correo electrónico, lo que 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	2025
CUENTA DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	23	25	41	31	16	22
BUZÓN DEL CONTRIBUYENTE	68	93	98	145	47	27
TOTALES	91	118	139	176	63	49

Mostramos en el siguiente gráfico la evolución de nuestras actuaciones telemáticas desde 2020, con únicamente **49 atenciones** contabilizadas por correo electrónico, menos del 1% de los **6.905** que se han contestado por los empleados públicos del OAGER. Con ello se pone de manifiesto nuestra especialización en la atención telefónica y presencial, ya que tampoco participamos en el chat-bot interactivo a disposición de los contribuyentes en nuestra web.



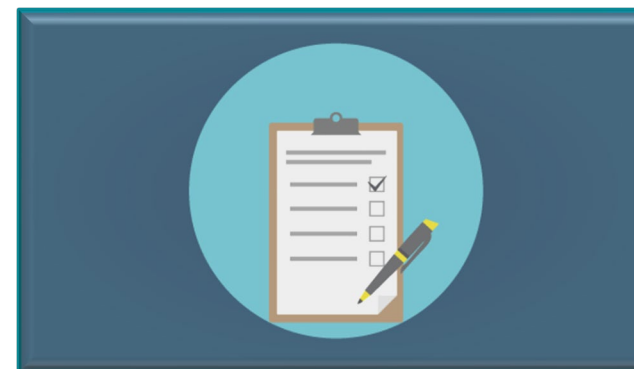
CONTESTACIÓN A ESCRITOS

En 2025 en la Oficina del Defensor del Contribuyente hemos recibido **14 escritos** desde el Registro de entrada del Ayuntamiento, lo que supone apenas el **1,37 % de los 1.025 expedientes** de entrada contabilizados en el OAGER. Esta manera de comunicarse con nuestra oficina por los contribuyentes sigue siendo muy poco utilizada por los contribuyentes, que prefieren como hemos expuesto, la atención telefónica principalmente para relacionarse con nosotros.

5.1 - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En 2025 hemos obtenido los mejores resultados desde que comenzamos a ofrecer voluntariamente a los contribuyentes que atendemos presencialmente, en el año 2022, las encuestas de satisfacción sobre la atención recibida. Se han completado un total de **100 encuestas de las 487 personas que hemos atendido en nuestra oficina**, con los aspectos de opinión que mostramos en la siguiente tabla valorados del 1 al 5.

Esta valoración tan positiva nos hace perseverar y creer en la atención presencial, siempre y cuando los ciudadanos que nos requieran necesiten una ayuda o asistencia especiales, ya que, en este caso, ven resueltas con facilidad y rapidez las dificultades que encuentran en la realización de sus trámites tributarios.



RESULTADOS ENCUESTAS ODC	2022	2023	2024	2025
Facilidad de acceso a nuestras instalaciones	4,95	4,94	4,98	4,96
Amabilidad y trato del empleado público que le ha atendido	5,00	4,99	4,98	5,00
Información facilitada clara y coherente	4,90	4,97	4,98	4,98
Seguridad y conformidad con el trámite realizado	4,89	4,97	4,97	4,98
Tiempo de espera y tiempo total en ser atendido	4,89	4,95	4,96	4,96
VALORACIÓN GLOBAL DE LA ATENCIÓN RECIBIDA	4,95	4,99	4,98	4,99

6 - CONCLUSIONES

Este año destacamos especialmente nuestra labor de asistencia y ayuda en las solicitudes de beneficios fiscales y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción por la atención presencial que hemos facilitado a los contribuyentes que lo han necesitado.

2025 ha sido, no sólo para nuestra oficina, un año de excelentes resultados en el que hemos conseguido una vez más, alcanzar los objetivos propuestos. Ha sido el ejercicio en el que menos quejas hemos recibido en el OAGER, por eso desde nuestra posición tan singular y especial dentro del Organismo, nos ha resultado muy complicado tanto reducir los tiempos de respuesta en nuestras actuaciones como realizar propuestas de mejora.

Consolidada la oficina en su dotación de personal y organización actual, consideramos fundamental el fomento del uso de nuevas tecnologías, el acceso a la sede electrónica del OAGER y continuar ofreciendo múltiples canales de comunicación que sean seguros, rápidos y eficaces a la hora de realizar cualquier trámite tributario. Teniéndolo en cuenta, también debemos adaptarnos a las necesidades individuales que nos plantea cada contribuyente, sobre todo para determinados colectivos entre los que destacan las personas mayores.

Para finalizar, creemos que debemos continuar con iniciativas como las campañas de comunicación e información a los contribuyentes, pues estando bien informados, la administración que los ayuda y asiste será mucho más eficaz en atención a sus necesidades.

Salamanca, abril de 2026