

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA
DEFENSORA DEL
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2017

CONCHA PABLOS LASO

PRESENTACIÓN

La memoria anual de la Defensora del Contribuyente, es un medio para reflejar cada año la gestión desarrollada por el OAGER, realizar una reflexión sobre las actuaciones llevadas a cabo, una revisión de las mismas si se requiere y también nos obliga a hacer una retrospectiva sobre ejercicios anteriores para analizar las propuestas presentadas y si los resultados obtenidos con la puesta en práctica de las mismas han resultado efectivos o por el contrario se deben valorar de nuevo.

Como ya hemos señalado en años anteriores, las quejas o reclamaciones ante la Defensora del Contribuyente son fáciles de contabilizar y muestran una parte de nuestras actuaciones, pero no recogen toda la actividad que se realiza ni son reflejo de todos los asuntos que los ciudadanos demandan y plantean ante esta oficina. Nos referimos a las funciones de mediación y apoyo administrativo que se muestran en los datos que más adelante analizaremos

Queremos que nuestro trabajo contribuya a mantener los niveles de Calidad y Seguridad de los que goza el Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación que sin duda son garantía para conseguir los máximos niveles de eficiencia y transparencia. A la consecución de estos objetivos, como parte de esta organización, orienta su labor la oficina de la Defensora del Contribuyente, procurando ejecutar las funciones encomendadas con rigor, agilidad y cercanía a los ciudadanos.

LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

La carta de Servicios recoge las funciones que le fueron asignadas a la Defensora del Contribuyente y que a lo largo de los años creemos que siguen siendo importantes para prestar el mejor servicio a los ciudadanos en su relación con la administración tributaria de este Ayuntamiento.

Aunque esta Carta de Servicios está a disposición de los ciudadanos en la página web del Oager y en las oficinas municipales, queremos plasmar en la memoria los aspectos más importantes de la misma. Por ello, como cada año, dejamos constancia de los servicios que se prestan, así como los derechos y garantías que la Ley General Tributaria reconoce a los contribuyentes y que este Organismo también recoge expresamente en la Ordenanza Fiscal nº 100 de Gestión, Recaudación e Inspección.

SERVICIOS PRESTADOS



- **Recibir y tramitar quejas y sugerencias** en relación con los procedimientos tributarios derivados de las tardanzas, desatenciones, anomalías o cualquier deficiencia producida por el funcionamiento de este servicio.
- **Elaborar informes y contestaciones** personalizados que serán remitidos a las personas interesadas, previo informe de la unidad que corresponde dentro del OAGER o de otros servicios si fuera necesario.
- Cuando se trate de sugerencias se agradecerá mediante escrito la presentación de las mismas.
- **Informar y asesorar a contribuyentes** sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados.
- **Asistir a la ciudadanía** en el ejercicio del derecho de petición.
- **Formular** a los servicios tributarios **recomendaciones** para la defensa de los derechos y garantías de los y las contribuyentes, fundadas en las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía.

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS/LAS 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.
- A conocer la **identidad de las autoridades y personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan actuaciones y procedimientos tributarios.
- 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.

Estos derechos serán respetados por el **OAGER** y podrán ser invocados para su defensa ante la **Defensora de Contribuyente** o ante los órganos jurisprudenciales competentes.

Fuente: Datos de la carta de servicios de la Defensora del Contribuyente

Así mismo recurrimos a la Carta de Servicios para participar a los ciudadanos la forma de dirigir las reclamaciones, quejas o sugerencias que deseen presentar relativas al funcionamiento de los servicios tributarios, así como solicitar presencialmente asesoramiento o información en relación con la gestión tributaria municipal.

PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se ofrecen diferentes vías para **presentar quejas** relativas al funcionamiento de los servicios económicos del Ayuntamiento, así como la posibilidad de hacer **sugerencias** destinadas a la mejora de estos servicios.

Por correo postal: dirigido a **Defensora del Contribuyente**.
C/ Espoz y Mina, 16-18 (Plaza de la Libertad). 37002 Salamanca.

Por fax: dirigido al **923 279 915** (indicando nombre, apellidos, NIF, telf. de contacto).
Por teléfono: **923 279 142** o teléfono gratuito de información del propio OAGER **900 701 000**.

Por correo electrónico: dirigido a **defensordelcontribuyente@oager.com**
(indicando nombre, apellido, NIF, teléfono de contacto)

A través de la web: **www.oager.com**

En el **Registro General del Ayuntamiento de Salamanca**,
C/ Iscar Peyra, 24-26, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00



Fuente: Datos de la carta de servicios de la Defensora del Contribuyente

NORMATIVA:

Ley 39/2015 de 1 de Octubre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Ley 58/2003 General Tributaria Sección 4ª, Derechos y Garantías de los Obligados Tributarios.

Ordenanza Fiscal nº 100 General de Gestión, Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Salamanca, artículo 8º.

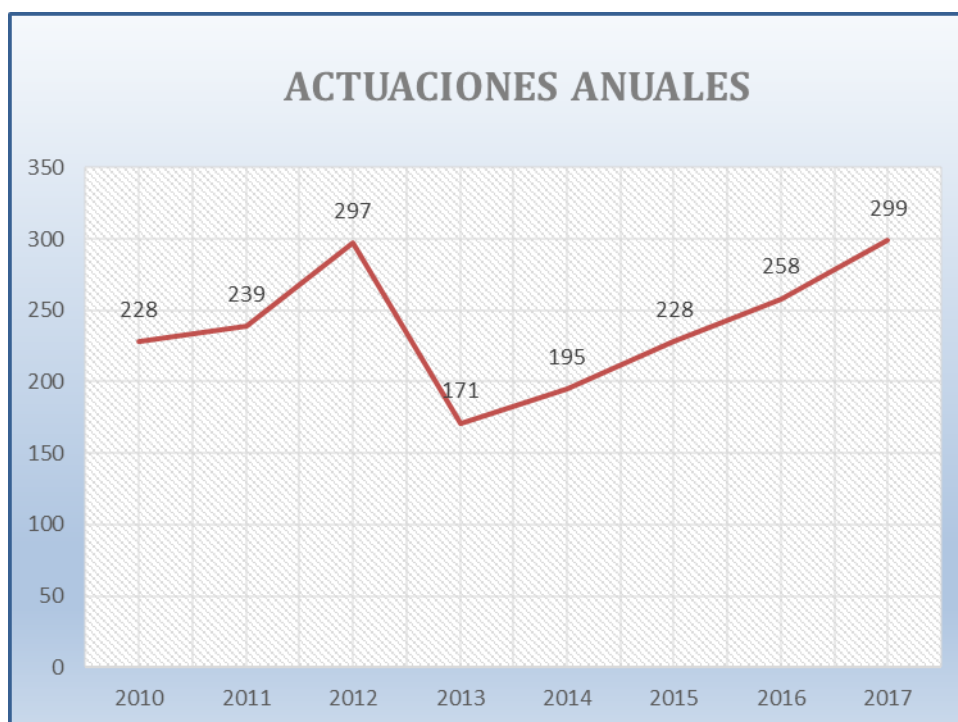
Manual de Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Salamanca aprobado por Junta de Gobierno de 31 de Julio de 2008.

ESTADÍSTICAS SOBRE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS FORMULADAS POR LOS CONTRIBUYENTES EN EL AÑO 2017.

Las reclamaciones quejas y sugerencias nos permiten detectar el grado de insatisfacción que los contribuyentes muestran ante nuestra organización, y nos aportan información sobre aquellos aspectos que puedan mejorarse para lograr una mayor calidad en los servicios prestados, por ello, entre los cometidos asignados a esta oficina consideramos de gran importancia la función de “Velar por la efectividad de los derechos de los contribuyentes y atender las quejas que se produzcan por la aplicación del sistema tributario del OAGER”

En cumplimiento de esta función analizaremos las quejas, reclamaciones y sugerencias que han sido tramitadas por esta oficina durante el **año 2017** y que han supuesto un total de **299 expedientes tramitados**.

El número global de asuntos ha crecido respecto de años anteriores. Analizaremos más tarde las causas que han dado lugar a nuestra intervención pero ya apuntamos que se refieren más a gestiones realizadas sobre la obtención de beneficios fiscales o sobre recaudación que a conflictos entre este organismo y los contribuyentes.



Del total de asuntos tramitados en relación con quejas o reclamaciones **166 corresponden al primer semestre y 133 al segundo**

No se ha observado ningún periodo especial en cuanto a frecuencia de las reclamaciones o quejas, salvo las que se atienden desde esta oficina relacionadas con los periodos de embargo de cuentas corrientes, de vehículos o salarios

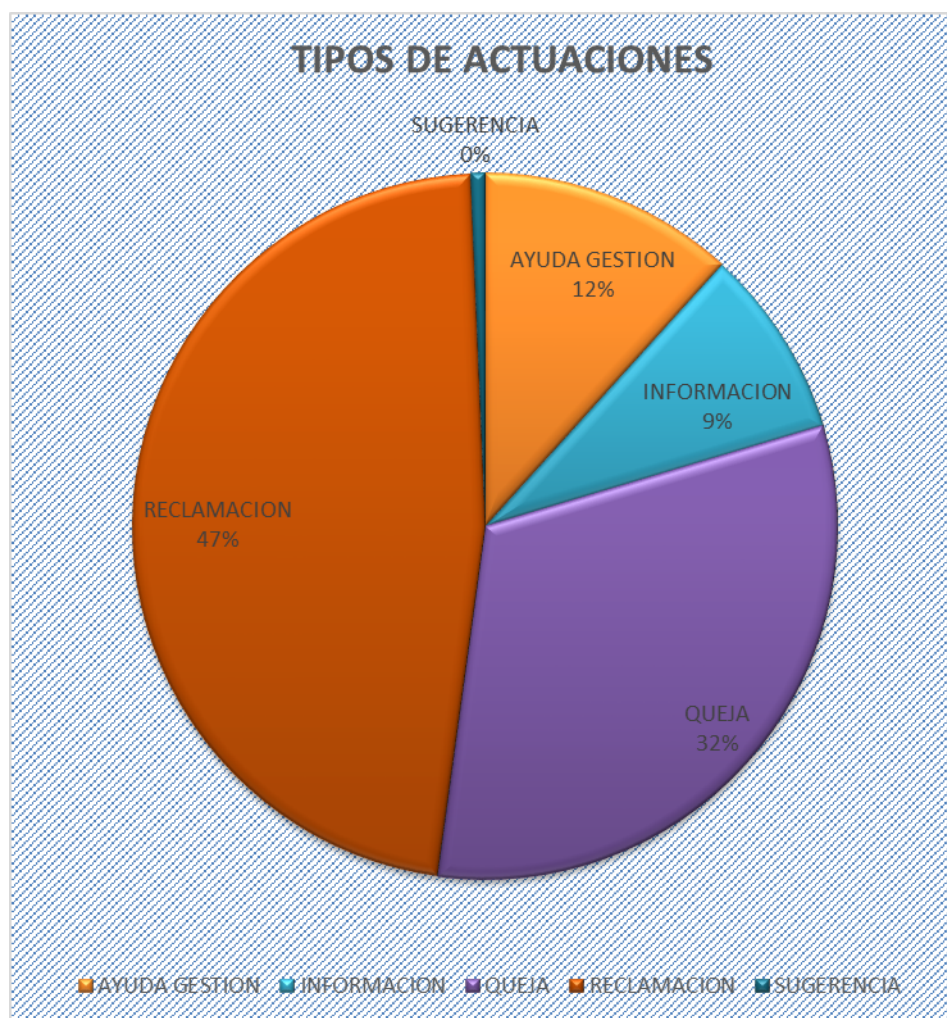
El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año **2017**, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

Las **299** actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

CONCEPTO	NÚMERO
Atención al público presencial	31
Información telefónica (línea 900)	12
Contestación escritos	4
Embargo de cuentas , salarios y vehículos	84
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	11
Devolución de ingresos indebidos	11
Impuesto sobre vehículos	11
Impuesto sobre bienes inmuebles	26
IIVTNU (Plusvalía)	8
Tasas recogida de basuras, entrada de vehículos y otras	7
Inspección de Tributos	3
Domiciliaciones bancarias	24
Beneficios fiscales y ayudas Sociales.	23
Notificaciones	9
Notificaciones telemáticas	5
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	4
Pago a la carta	6
Otros	20
TOTAL	299

El cuadro contabiliza el número total de temas tratados por conceptos, pero dentro de cada concepto encontramos reclamaciones, quejas, sugerencias e

informaciones, incluso trabajo de asesoramiento o apoyo en la gestión de determinados asuntos, por lo que queremos reflejar en el siguiente gráfico los porcentajes de cada uno de ellos.



ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS PRESENTADAS

Según materias las reclamaciones quejas y sugerencias han sido:

GESTIÓN DE TRIBUTOS:

CONCEPTO	NÚMERO
Impuesto sobre Bienes Inmuebles	26
Impuesto sobre Vehículos	11
IIVTNU	8
Recogida de basura	3
Entrada de vehículos	2
Otros padrones	2
TOTAL	52

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Errores en el censo de **IBI** que se han producido como consecuencia de cambios en la titularidad de inmuebles al no causar efecto el trámite o girar el recibo al titular no deseado.
- Modificaciones del valor catastral debido a diversas razones que suponen un incremento importante en el recibo del IBI.
- Gestión para la división de los recibos de IBI entre varios cotitulares.
- Discrepancias respecto al domicilio de tributación del vehículo en relación al **IVTM** y problemas de interpretación en cambios de domicilio o fechas de transferencia del vehículo.
- Errores en la titularidad de recibos **de la tasa por recogida de Basura** por transmisión de inmuebles.
- Reclamaciones/quejas porque no se ha producido la devolución del importe de las liquidaciones del IIVTNU y que se encuentran dentro de los supuestos de no sujeción contemplados en la Sentencia del Tribunal Constitucional.
- Quejas por liquidaciones complementarias de modificación del rasante en la tasa por entrada de Vehículos.

Consideramos que los problemas de gestión de padrones que se han presentado ante la Defensora del Contribuyente son poco significativas dado que el volumen de trámites censales realizados asciende a 367.143 movimientos, por lo que las 52 quejas vienen a significar que sólo el 0,01% de las actuaciones han llegado por algún motivo hasta la Defensora del Contribuyente.

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	11
Embargo de cuentas corrientes	68
Embargo de vehículos	11
Embargo de salarios	5
Fraccionamientos	4
Devolución de ingresos	11
Pago a la carta	6
TOTAL	116

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Quejas porque se han producido **impagos de deuda en periodo voluntario** por considerar que no se ha recibido en el domicilio el documento de pago por correo ordinario.
- Quejas por **embargo cuentas corrientes** en las que se ingresan, salarios, pensiones, ayudas a la dependencia, renta garantizada o similares cuya cuantía es inferior al salario mínimo interprofesional o que por su carácter son inembargables, en cuyo caso se propone la cancelación del embargo.
- Mediación en la resolución de **embargo de vehículos** por problemas laborales.
- Reclamaciones por la realización de un doble **embargo de cuenta corriente y salario**, o vehículos y salario o bien de la Agencia Tributaria, originados por las fechas de ingreso de las cantidades abonadas.
- Mediación y ayuda gestión en la concesión de **fraccionamientos** para evitar posibles embargos de deudas tanto en periodo voluntario como en periodo ejecutivo o en proceso de embargo
- Colaboración para tramitar expedientes de **devolución de ingresos** por diversas causas derivadas de los procesos recaudatorios.

Destaca especialmente el número de intervenciones para cancelación de embargo de cuentas corrientes para personas cuyos ingresos no superan el Salario Mínimo Interprofesional porque durante este año se han canalizado

muchas de estas gestiones a través de la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

De los 80.940 trámites recaudatorios que se han realizado durante el año 2017, han sido objeto de reclamación o queja 116 referidos a recaudación voluntaria, devolución de ingresos pago asistido y suponen el 0,14% de las quejas presentadas.

GESTION DE INSPECCION

CONCEPTO	NÚMERO
Inspección de tributos	3
TOTAL	3

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Envío de liquidaciones de Inspección sin que se produjera trámite previo de audiencia al interesado.
- Discrepancias en liquidaciones practicadas en concepto de tasa por entrada de vehículos.

GESTION DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones generales	9
Notificaciones telemáticas	5
TOTAL	14

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Alegaciones relativas a la no recepción en los domicilios de los recibos para el pago de deudas en periodo voluntario siendo sus datos correctos
- Desconocimiento de las notificaciones enviadas a través del sistema de notificaciones telemáticas alegando que no consiguen abrir el buzón 060.

Tenemos que destacar la importancia de las notificaciones telemáticas que va aumentando considerablemente siendo el año 2017 de 14625 entre notificaciones y comunicaciones a las entidades a las que se les notifica por esta vía.

GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Domiciliaciones	24
TOTAL	24

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones relativas a la falta de cobro domiciliado realizado en los últimos días del periodo de pago en período voluntario.
- Reclamaciones a la falta de cobro de recibos domiciliados contando con fondos en la cuenta de domiciliación.
- Reclamaciones concernientes a la anulación de domiciliaciones sin previo aviso, como consecuencia de cambios de titular de los recibos.

Por los datos recogidos de la Memoria Anual del OAGER el porcentaje medio de domiciliaciones bancarias ronda el 80% variando según cada tributo y siendo en el caso del IBI del 89%, lo que significa que las domiciliaciones bancarias suponen una ventaja para el contribuyente como forma de pago y no generan apenas conflictividad.

GESTION DE BONIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Bonobús especial	2
Bonificación piscinas municipales	2
Bonificación suministro agua y alcantarillado	0
Otras beneficios fiscales o ayudas municipales	19
TOTAL	23

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones sobre bonificaciones en el IBI por Familia Numerosa por problemas en fechas de renovación de la condición de Familia Numerosa.
- Reclamaciones relativas a no tener derecho a ninguna bonificación al ser una unidad familiar compuesta por una sola persona.
- Gestiones concernientes a la falta de derecho a la tarjeta bonificada de bonobus especial al ser no reunir los requisitos que establece la ordenanza fiscal nº 55 para la unidad familiar.
- Reclamaciones relativas a los requisitos para acceder a las bonificaciones del Multiusos Sánchez Paraíso.
- Gestiones en relación con el retraso en la concesión de la reducción de tarifas.

Los datos y asuntos tratados se refieren únicamente a las actuaciones por parte de la Defensora del Contribuyente cuando han sido objeto de queja o reclamación, no se refleja la gestión y mediación que se realiza para que la tramitación de las bonificaciones que deben aplicar las empresas concesionarias sea más rápida y eficaz y que veremos más adelante..

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CONCEPTO	NÚMERO
Atención presencial	22
Atención telefónica	12
Atención en Banco CEISS	9
Contestación escritos	4
TOTAL	47

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Reclamaciones a problemas de atención desde el punto de información.
- Reclamaciones relativas a la falta de atención con anterioridad a la establecida en la cita previa en las oficinas de Atención al Contribuyente de la calle Espoz y Mina.
- Reclamaciones por disconformidad con la atención recibida en la unidad de Atención al Contribuyente en las oficinas del OAGER de la calle Espoz y Mina.
- Quejas por información incorrecta sobre la situación tributaria.

- Quejas relativas a dificultades para comunicar con el teléfono de información para solicitar cita previa de forma inmediata
- Reclamaciones relativas a la no facilitación de documentos de pago o a la gestión de domiciliaciones en oficinas de Banco CEISS.

Comprobamos que uno de los motivos de queja más frecuentes en años anteriores que era la necesidad de tener que pedir cita previa para ser atendido va disminuyendo a medida que el sistema va siendo conocido por los contribuyentes y que se comprueba la efectividad del mismo. No obstante, este sistema está en constante revisión para intentar mejorar los tiempos de atención y la forma de asignar las citas. Igualmente podemos afirmar de las quejas producidas como consecuencia de la dificultad de comunicar con el teléfono de información, y además destacamos que de este servicio la espera para ser atendido ha sido el único motivo de queja, en ningún caso la atención dispensada teniendo en cuenta que el número de llamadas ha aumentado considerablemente por los asuntos que se resuelven directamente por este medio sin necesidad de tener que acudir presencialmente a las oficinas del OAGER.

Nos parece que el número de quejas relacionadas con la atención al contribuyente es escaso si tenemos en cuenta que el número total de contribuyentes atendidos en las oficinas del Oager de la Calle Espoz y Mina y de la Plaza de Julián Sánchez el Charro ha sido de **33.159 personas** mediante cita previa, y el porcentaje resulta más satisfactorio si consideramos los **41.049 contribuyentes** atendidos vía telefónica.

COMPARATIVA DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS Y CITAS SOLICITADAS.

Tipo de atención	Nº de personas atendidas	Nº de quejas presentadas	%
Oficinas del OAGER	33.159	26	0,08
Banco CEISS	19.466	9	0,05
Teléfono	41.049	12	0,03
TOTAL	93.674	47	0,05

OTRAS RECLAMACIONES O QUEJAS

CONCEPTO	NÚMERO
Sanciones administrativas	5
Sanciones Policía Local	9
Ocupación vía pública vallas	2
Ocupación via publica con terrazas	1
Servicio de Extinción de Incendios	3
TOTAL	20

Por último bajo el concepto de otros, recogemos 20 reclamaciones o quejas que no están relacionadas expresamente con los servicios prestados por este Organismo, quejas relativas a:

- Problemas con expedientes sancionadores gestionados por el Servicio de medio Ambiente o Policía Administrativa que han dado lugar a embargos de cuentas o salarios.
- Problemas con sanciones de la Policía Local que se han cobrado por embargo de cuenta alegando no conocer los datos de la sanción por falta de notificación.
- Liquidaciones procedentes del Servicio de Extinción de Incendios planteando problemas titularidad de la liquidación.

SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Durante el año 2017 se han recogido las siguientes sugerencias:

SUGERENCIA	NÚMERO
Añadir más información en las liquidaciones por tasa de recogida de Basura o entrada de Vehículos.	1
Igualar las condiciones para todas las bonificaciones de servicios deportivos del Ayuntamiento.	1
TOTAL	2

PORCENTAJE DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AGRUPADAS POR TEMAS.

Hemos agrupado en siete puntos todos los temas objeto de reclamación/queja o sugerencia durante el año 2017, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **299**.

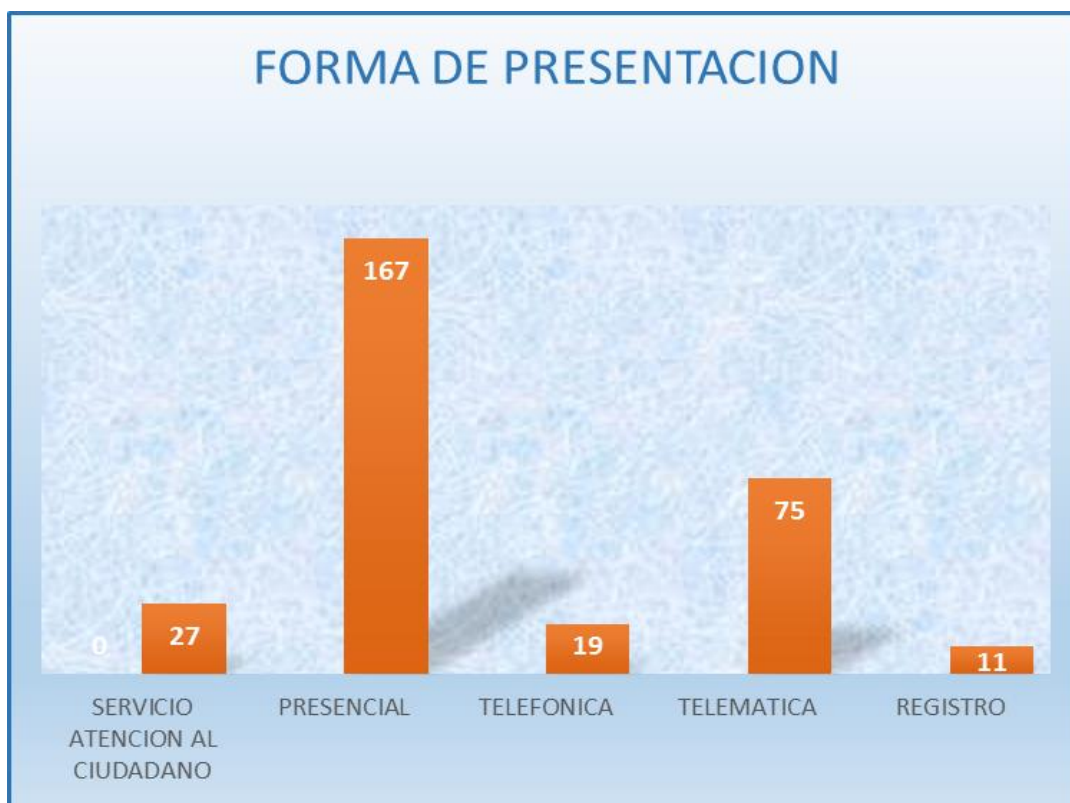
Concepto	Nº quejas/reclam./sugeren.	%
Atención al Contribuyente	47	15,72
Gestión de Tributos	52	17,39
Recaudación	116	38,80
Inspección tributaria	3	1,00
Notificaciones	14	4,68
Domiciliaciones	24	8,03
Bonificaciones	23	7,69
Otros	20	6,69
TOTAL	299	100,00

A la vista de estos resultados comprobamos que las quejas o reclamaciones en relación con la atención al contribuyente son similares en los porcentajes de años anteriores, no obstante queremos señalar que estos resultados se mantienen en cuanto a atención presencial pero han disminuido en cuanto a la atención telefónica

Igualmente queremos reflejar que la gestión de los beneficios fiscales en relación con las empresas concesionarias de servicios municipales ha generado pocas quejas o reclamaciones, aunque desde esta oficina sí que se ha llevado a cabo mayor trabajo de coordinación y relación con las diferentes empresas para facilitar la gestión y tramitación a los ciudadanos.

CANALES DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

El siguiente gráfico muestra la forma en que los ciudadanos han requerido los servicios de la Defensora del Contribuyente.



Como viene siendo habitual las reclamaciones presenciales son las más frecuentes, sobre todo las relativas a temas de recaudación que requieren de una intervención inmediata en materia de embargos o deudas en vía de apremio por problemas de plazos, cobro de deudas retenidas en cuentas bancarias o salarios embargados.

Las reclamaciones **presentadas mediante escrito** a través del modelo de quejas y sugerencias que se gestiona por el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento o bien presentadas en el **registro de entrada** han sido 38 expedientes tramitados y contestados dentro del plazo de 15 días que el procedimiento establece, y dando cuenta de la respuesta enviada al Servicio de Atención al Ciudadano. Las

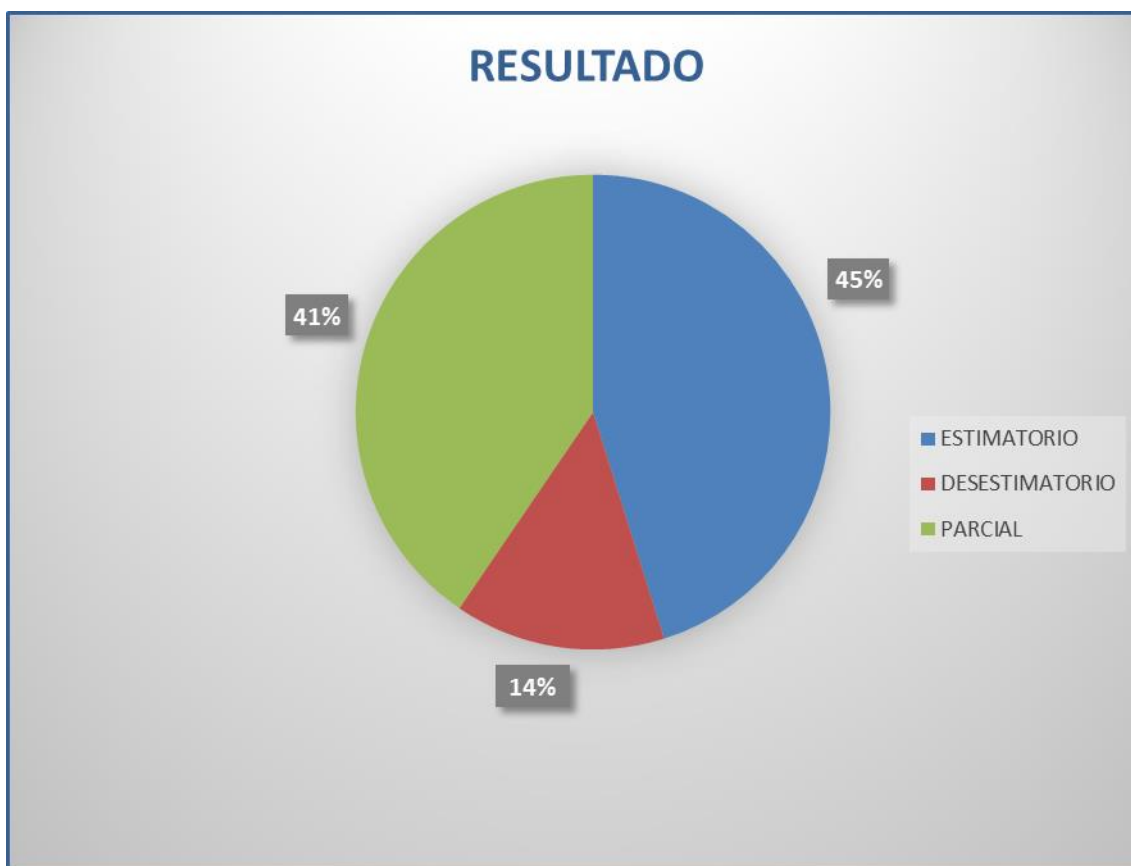
reclamaciones escritas se refieren sobre todo a las quejas de Atención al Contribuyente y a beneficios fiscales

Las intervenciones de la Defensora del Contribuyente mediante llamada telefónica se mantienen e incluso van disminuyendo, limitándose en la mayoría de los casos a personas que no residen en la ciudad y desean manifestar su descontento por algún problema, o bien pretenden solucionar algún asunto tributario y en este caso se les aconseja la utilización del teléfono de información, o el mail, o el buzón del contribuyente. En este sentido tenemos que destacar que ha sido de gran ayuda el pago con tarjeta bancaria a través del teléfono de información pues ha resuelto la forma de pago de contribuyentes que no residen en la ciudad y que no tienen medios para realizar pagos telemáticamente.

Las actuaciones de la Defensora del Contribuyente por vía telemática se refieren sobre todo a la contestación a los Mensajes-Sugerencias, Consultas o Quejas que proceden del Servicio de Atención al Ciudadano y de los escritos a través del Buzón del Contribuyente, que han sido muy escasos en el año 2017.

RESOLUCION DE LAS RECLAMACIONES QUEJAS O SUGERENCIAS

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



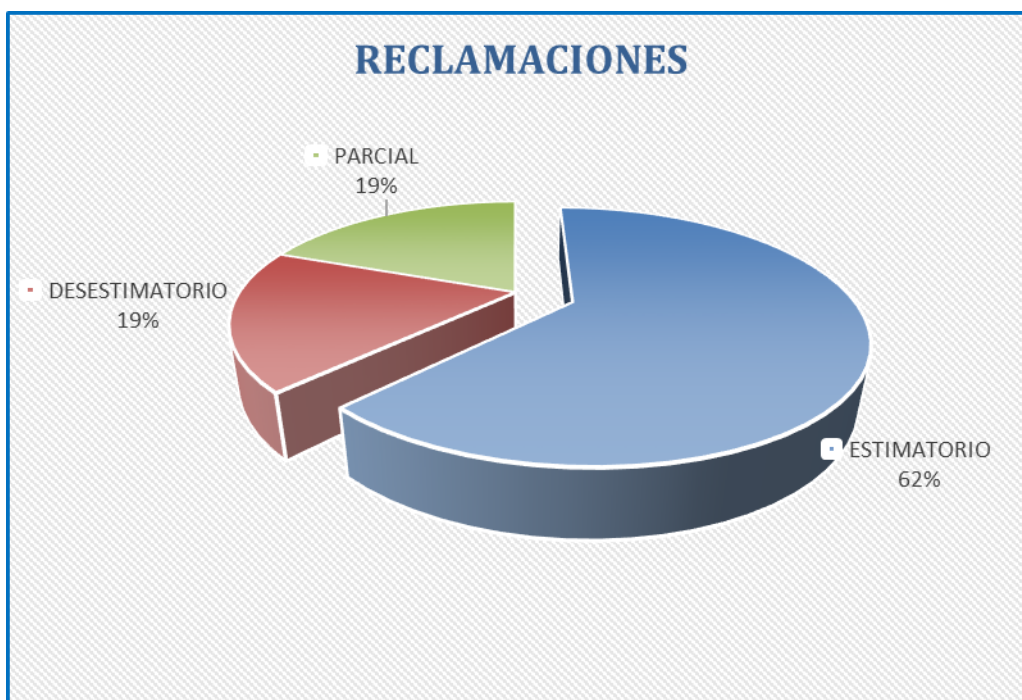
Han resultado desfavorables a la pretensión de los contribuyentes 43 expedientes, el **14%** del total, esto supone un aumento de los asuntos desestimados respecto al año anterior en la Oficina de la Defensora del Contribuyente sin embargo también se han tramitado más reclamaciones

Los expedientes que se han calificado como resultado parcial son el **41%** del total de los asuntos tramitados. Con esta calificación hemos catalogado aquellas actuaciones en que se ha estimado parcialmente el contenido de la reclamación o queja, igualmente aquellas quejas que han expresado el malestar de los contribuyentes, que se han puesto en conocimiento de las unidades a las que afecta la queja, pero no han requerido una solución por parte de esta oficina y también en este

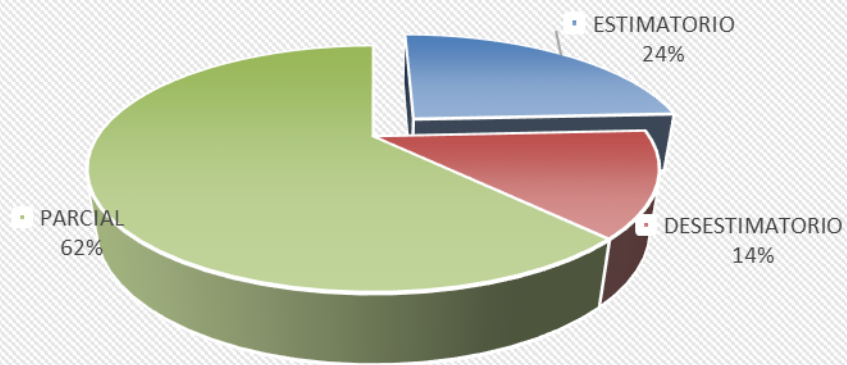
porcentaje contabilizamos las 35 intervenciones para asesorar o ayudar a gestionar o mediar en la resolución de asuntos pendientes pero no resueltos por la Defensora del Contribuyente y también las sugerencias presentadas.

Los expedientes estimatorios suponen un **45%** del total de los asuntos tramitados Para lograr estas cifras de estimación, consideramos importante la colaboración y rápida atención que se ha prestado a la Defensora por las unidades de Atención al Contribuyente, Gestión Tributaria y sobre todo Recaudación y Gerencia, que han hecho posible la resolución de problemas directamente a través de esta Oficina, lo que ha supuesto mayor agilidad para resolver con rapidez algunos asuntos importantes para los ciudadanos.

En cuanto a los resultados según se trate de reclamaciones, o quejas son los siguientes recogidos en los gráficos que se presentan a continuación:



QUEJAS



TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

El tiempo medio de respuesta de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas mediante escrito, presenciales y telemáticas y telefónicas, durante el año 2017 ha sido de **5,03 días**, mejorando los tiempos de años anteriores que se cifraban en torno a 10 días.

Con este resultado mejoramos lo establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, 20 días para responder los escritos de reclamación o queja presentados por los contribuyentes, y también hemos mejorado los tiempos de respuestas para las quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano y cuyo plazo de contestación es de 15 días y nos encontramos dentro de la media de respuesta de expedientes del Oager que durante el año 2017 ha sido de 9 días.

Intentamos mejorar estos tiempos de respuesta acorde con las pretensiones del OAGER, puntualizando que la media se eleva en ocasiones porque los asuntos que se tratan requieren de intervenciones de otras unidades o de otros servicios municipales y no se finaliza el ciclo de actuación de la Defensora del Contribuyente mientras las gestiones no están finalizadas y se ha comunicado a los interesados.

OTRAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE.

Además de las cuestiones relacionadas con la atención a los contribuyentes para la presentación de quejas o sugerencias, así como de determinadas reclamaciones, durante el año 2017 la Defensora del Contribuyente ha desempeñado otras tareas de mediación entre algunos Servicios del Ayuntamiento y sus usuarios que se refieren a:

RELACIÓN CON SERVICIOS QUE GESTIONA EL AYUNTAMIENTO

SERVICIO	NÚMERO
ESCUELA INFANTIL PIZARRALES	31
ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA	7
PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA AYUDA A DOMICILIO Y COMIDA A DOMICILIO	38
ALQUILER DE VIVIENDAS SOCIALES	27
TOTAL	103

Se ha establecido entre estos Servicios y la Defensora del Contribuyente una relación fluida y continuada, de forma que se facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias que conlleva la utilización de estos servicios municipales, teniendo en cuenta que en algunos de ellos los usuarios son personas especialmente vulnerables por la edad o situación económica o social, y también que el abono de estas cuotas tiene una periodicidad mensual y es obligatoria la domiciliación bancaria, lo que da lugar a mayor número de incidencias. El protocolo establecido en enero de 2017 para comunicar cambios de domiciliación entre el Servicio de Bienestar Social y el OAGER ha contribuido a mejorar los resultados de los pagos de estos servicios

Los **103** casos apuntados se refieren a problemas puntuales que se han planteado en el seguimiento mensual de los censos y en casi todos los casos se refieren a:

- Problemas de domiciliaciones bancarias que hay que resolver con los propios usuarios para evitar sucesivas devoluciones de los recibos.
- Problemas recaudatorios causados como consecuencia de altas o bajas del servicio o errores en las cuentas de pago.

- Discrepancias en las cuotas cobradas por el uso o no de determinados servicios como comedor escolar o actividades de la Escuela de Música o de la Escuela Infantil de Pizarrales.

RELACIÓN CON SERVICIOS QUE SE PRESTAN POR EMPRESAS CONCESIONARIAS.

SERVICIO	NÚMERO
Servicio de bonobus bonificado	97
Bonificación de suministro de Agua y Alcantarillado	21
Bonificaciones de las piscinas municipales	16
Otros servicios deportivos.	4
TOTAL	138

Los asuntos a resolver con las empresas concesionarias se refieren sobre todo a:

- La desestimación de las bonificaciones cuando puede mediar algún error en la toma de datos u omisiones de documentación que han dado lugar a la denegación del beneficio, la actuación en estos casos es la gestión individualizada de cada una de las peticiones
- Justificación del motivo de la desestimación que en la mayor parte de los casos es por superar los ingresos según los baremos que se establecen en cada una de las ordenanzas fiscales.

Queremos destacar también las **LABORES DE MEDIACION** que se llevan a cabo en relación con el seguimiento determinados padrones. Nos gustaría destacar la comunicación que existe desde esta oficina con las **COMUNIDADES DE PROPIETARIOS**: periódicamente, pero sobre todo después de los periodos de pago de tributos que se abonan a nombre de las Comunidades de Propietarios, tales como la tasa por entrada de vehículos o la tasa por recogida de basura, la Defensora del Contribuyente se pone en contacto sobre todo con los Administradores de Fincas, con el fin de resolver el problema de tributos impagados, domiciliaciones problemáticas, errores en el padrón etc.

Igualmente se ha trabajado con otros **padrones** gestionados por el OAGER como son los de Ocupación de la Vía Pública con Quioscos, las Concesiones Administrativas de Servicios (cafeterías en parques o servicios instalaciones

municipales) o las Concesiones del Mercado de San Bernardo, el trato directo con los interesados facilita la efectividad en el pago los tributos que se generan por estos conceptos.

Creemos que con el desempeño de estas las tareas encomendadas a la Defensora del Contribuyente, colaboramos para “*mejorar la equidad y la eficacia del sistema tributario local amparando los derechos de los contribuyentes*”, que es una de las funciones que directamente se recoge en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente.

Nos parece importante seguir señalando las acciones encaminadas a la aplicación la legislación para facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y que han tenido desarrollos importantes tales como la comunicación con los ciudadanos a través de tres medios telemáticos importantes:

Buzon del Contribuyente.

Correo de oager1@ager.com, el más utilizado por los contribuyentes

La página web del OAGER: www.oager.com

Y también tener en cuenta la mejora de las condiciones de la atención telefónica con la implantación del **pago con tarjeta bancaria a través del teléfono de información** y el incremento de teleoperadores para que esta atención resulte más eficaz.

PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AÑO 2018

A través de la Carta de Servicios, se ha asumido como compromiso de calidad la formulación de *propuestas para la mejora de los servicios*.

A lo largo del 2017 se han presentado propuestas que han sido atendidas por el OAGER casi de forma inmediata y se refieren estas propuestas a:

- Propuestas para facilitar la cita previa presencialmente a los contribuyentes cuando en las oficinas no hubiera nadie en espera de ser atendido.
- Propuesta de modificación de trámites en la página web relativa a domiciliaciones de recibos de IBI cuando se ha producido cambio de titular.
- Propuesta para mayor control de las domiciliaciones de los padrones procedentes del Área de Bienestar Social que ha contribuido a mejorar la gestión de cobro de estos servicios.
- Propuesta para incluir en las Ordenanzas Fiscales para el año 2018 una modificación en todas aquellas Ordenanzas que contengan bonificaciones, y que se refiere a la posibilidad de acceder al beneficio las unidades familiares de un solo miembro que no estaban contempladas.

No obstante presentaremos otras propuestas para ser sometidas a juicio de los responsables de este Organismo, y que consideramos favorecen la comunicación y relación con los contribuyentes:

Mejora en trámites

Sería conveniente crear un modelo de justificante de asistencia a las oficinas del OAGER, ubicado en el programa de tramitación y en la ventana de gestión dentro de los distintos informes y certificados que se facilitan a los contribuyentes, pues cada vez es más demandado por los usuarios y carecemos de un documento homogéneo para facilitar al ciudadano que lo requiere para justificar ausencia del puesto de trabajo por realizar gestiones en el OAGER.

Igualmente se recomienda seguir fomentando la colaboración entre los diferentes servicios municipales y buscar fórmulas que faciliten las gestiones a los ciudadanos, sin necesidad de tener que desplazarse por distintas dependencias siempre que sea posible ampliar los protocolos de colaboración con los distintos servicios.

Comunicación con los contribuyentes.

Los contribuyentes valoran positivamente las comunicaciones que reciben a través de e-mail relativas al periodo de pago de recibos o al cargo en cuenta de los mismos, con independencia de las notificaciones que se envíen en cada procedimiento, por tanto no vamos a proponer nuevas fórmulas de comunicación sino potenciar y ampliar la toma de datos de los e-mail de los contribuyentes para comunicarnos con ellos por este medio, así como mejorar también la comunicación telefónica ,y también ofrecer la posibilidad de que las personas físicas puedan recibir notificaciones telemáticas pues ya ha sido demandado por algún ciudadano.

Así mismo nos parece fundamental en la relación con los contribuyentes tener en cuenta la obligación de comunicar el inicio de las actuaciones. Se recomienda una comunicación como la que informa a los contribuyentes del estado de tramitación de un expediente y la persona a la que ha sido asignado.

Salamanca a 2 de febrero de 2018.