

ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y
RECAUDACIÓN

OFICINA DE LA
DEFENSORA DEL
CONTRIBUYENTE

MEMORIA DE ACTUACIONES 2016

CONCHA PABLOS LASO

PRESENTACIÓN

Como cada año, cumplimos con una de las tareas encomendadas entre sus funciones a la Defensora del Contribuyente, que se refiere a elaborar una memoria de las actuaciones que desde esta oficina se han llevado a cabo durante el ejercicio de 2016.

Queremos manifestar que a lo largo de los años, la Oficina de la Defensora del Contribuyente ha ido modificando su contenido y realizando tareas que, si bien están recogidas en su Carta de Servicios, sin embargo al principio eran menos demandadas por los ciudadanos. Nos referimos a las tareas de mediación y apoyo administrativo que se recogen en los datos que más adelante analizaremos y que ofrecen una dimensión distinta a la mera resolución de reclamaciones y quejas presentadas por los contribuyentes.

Muchos contribuyentes plantean sus problemas más como un ruego, una necesidad de buscar soluciones para cumplir con sus obligaciones tributarias que como una reclamación o queja por el funcionamiento del Organismo de Gestión Económica y Recaudación, lo que da lugar a desarrollar una función de mediación entre las distintas unidades de este Organismo y los contribuyentes o con otros servicios municipales.

La memoria anual supone una revisión minuciosa de todos los asuntos que se han tratado durante el año correspondiente con el fin de poner de manifiesto la labor realizada, los logros obtenidos y aquellos otros asuntos que no han dado resultado positivo, pero que nos permiten seguir trabajando para el cumplimiento de los fines encomendados a la Defensora del Contribuyente encaminados a amparar los derechos y garantías de los contribuyentes.

El Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación se plantea como objetivos alcanzar los máximos niveles de eficiencia, eficacia y transparencia. A la consecución de estos objetivos, como parte de esta organización, orienta también su labor la oficina de la Defensora del Contribuyente, procurando realizar las funciones encomendadas con rigor, agilidad y cercanía a los ciudadanos.

Después de analizar todo lo acontecido en esta oficina durante el año 2016, a lo largo de esta memoria, procuraremos mostrar los logros conseguidos y plantear

propuestas de futuro que ayuden a los ciudadanos a relacionarse de forma ágil y eficaz con esta administración tributaria municipal.

Por último destacar que el funcionamiento de la Oficina del Contribuyente está relacionado con todas las unidades del Organismo de Gestión Económica y Recaudación. Gracias al apoyo de estas unidades esta oficina puede realizar las tareas encomendadas con más eficacia y rapidez, por lo que queremos mostrar nuestro agradecimiento a todas las personas que han colaborado haciendo más fácil esta misión, incluidos los compañeros de la Gerencia, que poniendo a nuestra disposición los medios técnicos que precisamos, son los que hacen más fácil que esta memoria pueda ver la luz.

LA CARTA DE SERVICIOS DE LA DEFENSORA DEL CONTRIBUYENTE

Nos parece importante dedicar unas páginas a dar a conocer la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente, pues es el mejor instrumento para conocer las tareas encomendadas a esta oficina. En ella se recogen las funciones que le fueron asignadas en el momento de su creación, y que después de diez años creemos que siguen siendo igual de 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 2016.

La resolución de las reclamaciones quejas y sugerencias constituye una tarea importante a desempeñar en la oficina de la Defensora del Contribuyente. A través de estas manifestaciones podemos detectar el grado de insatisfacción que los contribuyentes muestran ante nuestra organización, y aportar información sobre aquellos aspectos que puedan mejorarse para lograr una mayor calidad en los servicios prestados.

Las actuaciones contabilizadas durante el año 2016 han sido **258**.

A la vista de la cifra global de actuaciones puede parecer que la conflictividad ha crecido durante este año en el Organismo de Gestión Económica y Recaudación sin embargo no es así. Durante 2016 esta oficina ha asumido funciones relacionadas con la gestión de las bonificaciones que contienen las Ordenanzas Fiscales del Ayuntamiento, no solo a nivel informativo sino también de gestión, y ello ha dado lugar a **52** intervenciones en las que en realidad se ha prestado una labor de mediación y de ayuda en la gestión para resolver con más rapidez los problemas que se le han planteado a los solicitantes de estos beneficios sobre todo del bonobús especial.



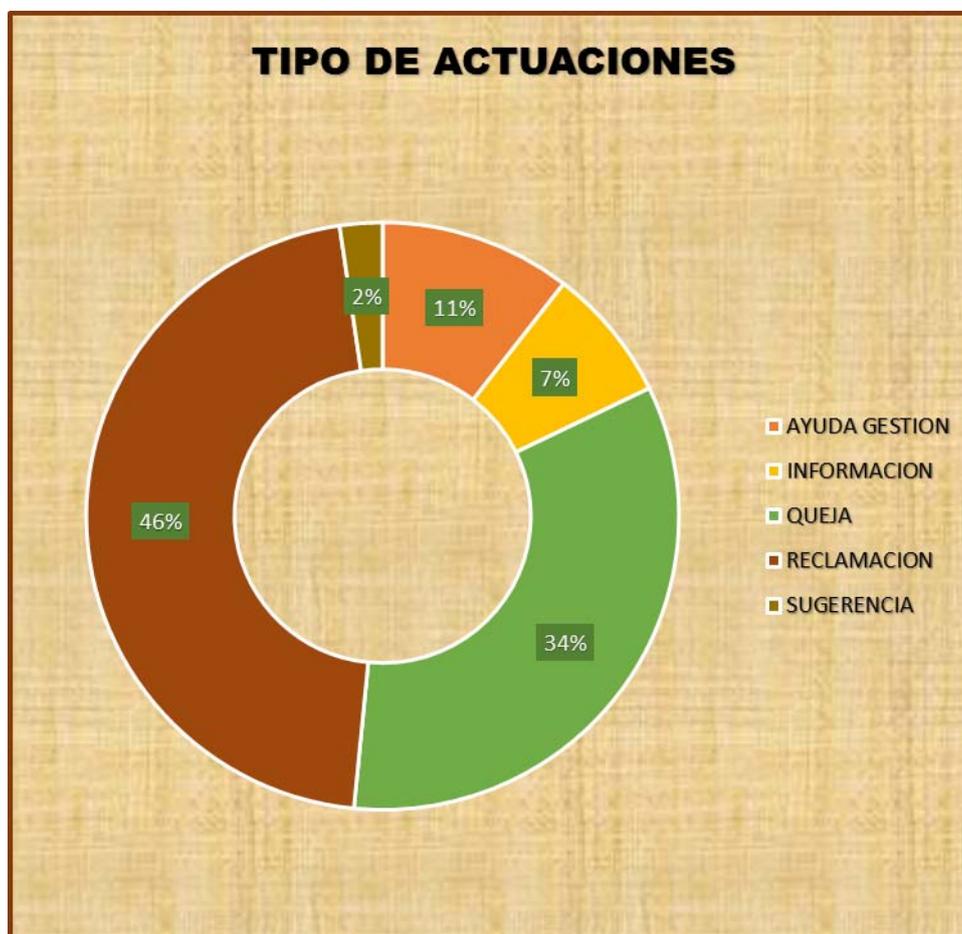
Como viene siendo habitual los periodos de cobranza de los distintos tributos no han generado un aumento de las reclamaciones o quejas ante la Defensora del Contribuyente. Tampoco han aumentado las quejas con las comunicaciones de la vía de apremio de los distintos tributos. Únicamente se generan más número de quejas, y sobre todo reclamaciones, en los periodos de embargo de cuentas corrientes, de vehículos o salarios si se produce alguna irregularidad en la gestión.

El siguiente cuadro muestra el número total de reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año **2016**, agrupadas por los temas que han dado lugar a las mismas.

Las **258** actuaciones se reparten por temas de la siguiente forma:

CONCEPTO	NÚMERO
Atención al público presencial	31
Información telefónica (línea 900)	8
Contestación escritos	2
Embargo de cuentas , salarios y vehículos	41
Deudas reclamadas en vía ejecutiva o voluntaria	9
Devolución de ingresos indebidos	4
Impuesto sobre vehículos	7
Impuesto sobre bienes inmuebles	8
IIVTNU (Plusvalía)	7
Tasa recogida de basuras	10
Entrada de vehículos	1
Padrones menores	0
Otros padrones	1
Inspección de Tributos	5
Domiciliaciones bancarias	29
Bonificaciones (OAGER, Empresas concesionarias de servicios municipales). Ayudas Sociales.	68
Notificaciones	3
Notificaciones telemáticas	1
Aplazamientos o fraccionamiento de deudas	12
Pago a la carta	0
Otros	11
TOTAL	258

El cuadro contabiliza el número total de temas tratados por conceptos, pero dentro de cada concepto encontramos reclamaciones, quejas, sugerencias, 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	8
Impuesto sobre Vehículos	7
IIVTNU	7
Recogida de basura	10
Entrada de vehículos	1
Otros padrones	1
TOTAL	34

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Error en titularidad de inmuebles después de haber efectuado el cambio de titular correspondiente.
- Porque se ha modificado el Valor Catastral de unos inmuebles y le supone una subida importante en el recibo de IBI.
- Por el cambio de titular de un inmueble a nombre de un heredero que le causa grave perjuicio por el pago en único recibo.
- Gestión para la división de los recibos de IBI entre varios propietarios de un bien procedente de herencia.
- Por liquidación del IVTM al estar fallecido el titular discapacitado y objeto de exención.
- Reclamación del IVTM relativa a la bonificación de vehículos históricos.
- Por considerar que no favorece a los contribuyentes la aplicación de la bonificación del IVTM por tener elementos no contaminantes en los vehículos.
- Error en la titularidad de recibo de Recogida de Basura por venta del inmueble.
- Por girar la Tasa de R. de Basura por tener placa de actividad a la puerta, y en realidad no se ejerce la actividad.
- Por girar una liquidación de R. de Basura desde Gestión Tributaria con criterio distinto al seguido anteriormente por la Inspección.

- Por girar de forma individual recibos de Recogida de Basura a bares que se encuentran en otras instalaciones que ya abonan su tasa.
- Por girar liquidación de Recogida de Basura por un periodo de cuatro años sin previo aviso.
- Ayuda gestión para facilitar la liquidación del IIVTNU por transmisión hereditaria y asesoramiento para gestionar la reclamación de una liquidación al quedarse la Entidad Bancaria con el inmueble por pago de deudas.
- Quejas relativas las liquidaciones del IIVTNU procedentes de transmisiones hereditarias por considerar que su importe es elevado dado el tipo de transmisión.
- Por desconocer las notificaciones del IIVTNU en periodo voluntario y solo recibir la notificación en vía de apremio, al haber sido la deuda liquidada por el Ayuntamiento.

Consideramos que los problemas de gestión de padrones que se han presentado ante la Defensora del Contribuyente son poco significativos dado el volumen de trámites censales que se han realizado durante el año 2016, que asciende a 324.384 movimientos, por lo que 34 quejas vienen a significar que sólo el 0,01% de las actuaciones que han llegado por algún motivo hasta la Defensora del Contribuyente.

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN

CONCEPTO	NÚMERO
Recaudación ejecutiva y voluntaria	9
Embargo de cuentas corrientes	33
Embargo de vehículos	2
Embargo de salarios	6
Fraccionamientos	12
Devolución de ingresos	4
TOTAL	66

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Por considerar que no es correcta la notificación de la deuda en periodo voluntario de cobranza
- Porque no se recibe aviso de pago de la deuda por domiciliación bancaria.
- Por producirse embargo de cuenta corriente porque no ha llegado el abono de la deuda desde la entidad bancaria.
- Por embargo de una deuda que fue dada por improcedente.

- Por embargo de pensiones de ayuda a dependencia, renta garantizada o similares cuya cuantía es inferior al salario mínimo interprofesional o que por su carácter son inembargables.
- Por deberse el embargo a problemas de domiciliación no imputables al contribuyente.
- Por discrepancias en el recargo ejecutivo que se debe aplicar a deudas impagadas en periodo voluntario.
- Mediación en la resolución de embargo de vehículos por problemas laborales.
- Porque se ha notificado el embargo de vehículo por correo ordinario y corre el riesgo de no conocer la actuación del Ayuntamiento.
- Mediación por problemas de ingresos inferiores al salario mínimo con el vehículo con orden de caza y captura.
- Por doble embargo de cuenta y salario, o vehículos y salario o bien de la Agencia Tributaria.
- Por embargo de salario ocasionado por problemas de domiciliación bancaria.
- Mediación y ayuda gestión en la concesión de fraccionamientos para evitar posibles embargos.
- Porque se ha concedido un fraccionamiento y después se ha anulado sin conocimiento del interesado y sin girar ninguna cuota.
- Porque consideran que la comunicación a las empresas del embargo de salario de los trabajadores es poco clara y con poco tiempo para poder actuar la propia empresa.

A pesar de que los temas recaudatorios suelen ser los que más conflictividad generan en la relación con los contribuyentes, sin embargo podemos afirmar que los temas objeto de reclamación y queja en este Organismo no son muchos. Sin duda seguimos apuntando a la labor realizada por los Actuarios de Recaudación que tratan de manera personalizada con cada uno de los contribuyentes asignados y hacen que las relaciones sean más fluidas y personales, lo que evita quejas y ha hecho que en estos temas disminuya la actuación de la Defensora del Contribuyente.

A modo de ejemplo comprobamos que de los 77.266 trámites recaudatorios que se han realizado han sido objeto de reclamación o queja 25 referido a recaudación voluntaria, devolución de ingresos pago asistido y suponen el 0,04% de las quejas presentadas.

GESTION DE INSPECCION

CONCEPTO	NÚMERO
Inspección de tributos	5
TOTAL	5

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Por enviar liquidaciones de Inspección sin que se produjera trámite previo de audiencia al interesado.
- Porque se han producido liquidaciones complementarias cuando cuando previamente se había regularizado el inmueble la propia Inspección.

GESTION DE NOTIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Notificaciones en general	3
Notificaciones telemáticas	1
TOTAL	4

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Por falta de notificación de sanciones de la Policía Local.
- Por no poder abonar una sanción administrativa por el 50% al no haber recibido la notificación de la imposición de la sanción.
- Por el carácter obligatorio de la notificación telemática a las empresas.

La gestión de notificaciones a la vista de las intervenciones recogidas pensamos que es muy satisfactoria y que a ello también ha contribuido sin duda la notificación electrónica a empresas, que ya es demandada por algunos contribuyentes.

Si tenemos en cuenta que durante 2016 se han enviado 17.585 notificaciones telemática y 33.607 en papel, la cifra de reclamaciones es realmente anecdótica.

GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Domiciliaciones	29
TOTAL	29

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Errores procedentes de intercambio de ficheros entre las entidades bancarias.
- Por falta de pago de recibos domiciliados contando con fondos en la cuenta corriente.
- Por errores en el proceso de cambio de domiciliación al no producirse éste a tiempo y causar problemas de pago de recibos
- Por falta de efectividad de la domiciliaciones practicadas.
- Por anulación de domiciliación sin previo aviso, como consecuencia de cambios de titular los recibos.

Queremos señalar que algunas de las quejas no son debidas a actuaciones del OAGER, .sino que son consecuencia de las modificaciones que en 2015 se introdujeron con el IBAN y que requieren actualización de domiciliaciones para que las cuentas bancarias a las que se envían al cobro los recibos sean correctas. Aunque se han conseguido regularizar muchas cuentas no podemos considerar finalizado este proceso.

Por los datos recogidos de la Memoria Anual del Oager, durante el año 2016 se han llevado a cabo 38.419 movimientos relacionados con las altas, bajas o cambios de domiciliación bancaria, por lo que pensamos que 29 quejas o reclamaciones ponen de manifiesto una gestión satisfactoria de las domiciliaciones bancarias.

GESTION DE BONIFICACIONES

CONCEPTO	NÚMERO
Expedientes bonobús especial	52
Bonificación piscinas municipales	3
Bonificación suministro agua y alcantarillado	2
Otras bonificaciones o ayudas (R. Basura, IVTM, Ayudas de Nacimiento)	11
TOTAL	68

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Gestión por denegación de Bonobús Especial cuando se reúnen los requisitos para acceder al mismo pero los datos facilitados no son completos.
- Aplicación de bonificación en las tarifas de los pensionistas y desempleados en las piscinas municipales.

- Por denegación de la bonificación en tarifas de Agua y Alcantarillado al tener error en los datos solicitados.
- Mediación para presentar solicitud de reducción tarifas de R. de Basura por ser el interesado discapacitado.
- Por anulación de bonificación de la Tasa por Recogida de Basura siendo familia Numerosa con nivel de ingresos en los límites establecidos en la Ordenanza Fiscal.
- Gestión en expedientes de Ayuda por Nacimiento por problemas en la documentación requerida para la concesión.
- Por error en la anulación de la bonificación de IBI por Familia Numerosa.
- Por anulación errónea de la exención en el Impuesto sobre vehículos siendo discapacitado el interesado.
- Por no conceder la bonificación en el Impuesto sobre Vehículos en función del carburante utilizado a determinados vehículos.
- Por problemas en solicitud de bonificación en licencia de apertura de un negocio que es primera actividad del solicitante.

Salvo las específicas debidas a la gestión de la bonificación por los servicios que prestan empresas concesionarias, las reclamaciones o quejas por las bonificaciones de tributos que gestiona el Organismo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento ascienden a 11 actuaciones a lo largo del año 2016.

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

CONCEPTO	NÚMERO
Atención presencial	31
Atención telefónica	8
Contestación escritos	2
TOTAL	41

Asuntos objeto de reclamación/queja.

- Porque no están de acuerdo en ser atendidos mediante cita previa
- Por no facilitar la cita en las propias oficinas o ser atendidos en el momento sino hay contribuyentes en espera
- Porque no le han facilitado la cita para las oficinas de la calle Espoz y Mina.

- Porque no le han facilitado en Atención al contribuyente en las oficinas de la C. Espoz y Mina información sobre un expediente de Inspección planteando solicitarla por escrito.
- .Por no estar conforme con la atención recibida en las oficinas del OAGER de Iscar Peyra.
- Porque no le facilitan determinada información por teléfono.
- Porque no está de acuerdo con la atención que se le ha dispensado por teléfono.
- Porque la información recibida no le parece completa.
- Por la tardanza en comunicar con el teléfono de información.

De las reclamaciones/quejas presentadas 18 tienen relación con la necesidad de tener que pedir cita previa para ser atendidos. El número de quejas va disminuyendo a medida que se van introduciendo modificaciones en el sistema, y estas quejas debemos ponerlas en relación con las 24.319 personas que han sido atendidas mediante cita en las oficinas del Oager de la Calle Espoz y Mina y de la Plaza de Julián Sánchez el Charro, aunque tenemos que señalar que en estas últimas no se ha producido ninguna queja referida a la atención prestada, correspondiendo las presentadas a las oficinas de la calle Espoz y Mina.

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	32.618	31	0,10
Banco Ceiss	30.112	0	0,00
Teléfono	40.016	8	0,02
TOTAL	102.746	64	0,12

Por último bajo el concepto de **OTROS**, recogemos **11** reclamaciones o quejas que no están relacionadas expresamente con los servicios prestados en este Organismo, quejas como:

- No querer aparecer en buscadores de Internet, como Google, por notificaciones de deudas que han aparecido en el Boletín Oficial del Estado o de la Provincia, donde el Ayuntamiento no puede actuar para resolver su queja.
- Porque no se ha anulado una sanción administrativa pendiente de Resolución Judicial
- Porque no se facilitan desde los Servicios Económicos datos de sanciones de la Policía Local referentes a alegaciones o notificaciones desde los Servicios Económicos.
- Porque no pueden gestionar desde este Servicio pagos o reclamaciones relacionados con la Tasa por arrastre de vehículos.
- Por no poder resolver problemas de retirada de vehículos al depósito municipal al no ser debida la actuación a una gestión económica sino a actuaciones de la Policía Local
- Porque no está conforme con las tarifas que debe abonar a la empresa concesionaria de la gestión del cementerio municipal.

SUGERENCIAS DE LOS CONTRIBUYENTES

Durante el año 2016 se han recogido las siguientes sugerencias:

SUGERENCIA	NÚMERO
Prorratar el recibo de Impuesto sobre Vehículos para el año en que se da de baja definitiva.	1
Modificación de los distintos modelos de notificación del OAGER utilizando lenguaje inclusivo.	1
Modificación tarifas de la O. Fiscal nº 13 de Recogida de Basura en garajes comunitarios de menos de 10 vehículos.	1
Modificación tarifas de la O. Fiscal nº 36 en lo referente a entrada de vehículos de los garajes comunitarios de menos de 10 vehículos.	1
Proponer tarifas más bajas en el IIVTNU para transmisiones hereditarias.	2
TOTAL	6

Aunque no se reciben muchas sugerencias de los contribuyentes sí que es habitual recibir algunas relativas a las tarifas contenidas en distintas Ordenanzas Fiscales, las reseñadas sobre entrada de vehículos y recogida de basura ya han sido presentadas en años anteriores. Así mismo, por segundo año consecutivo se sugiere la reducción en el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos para las transmisiones hereditarias.

PORCENTAJE DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AGRUPADAS POR TEMAS.

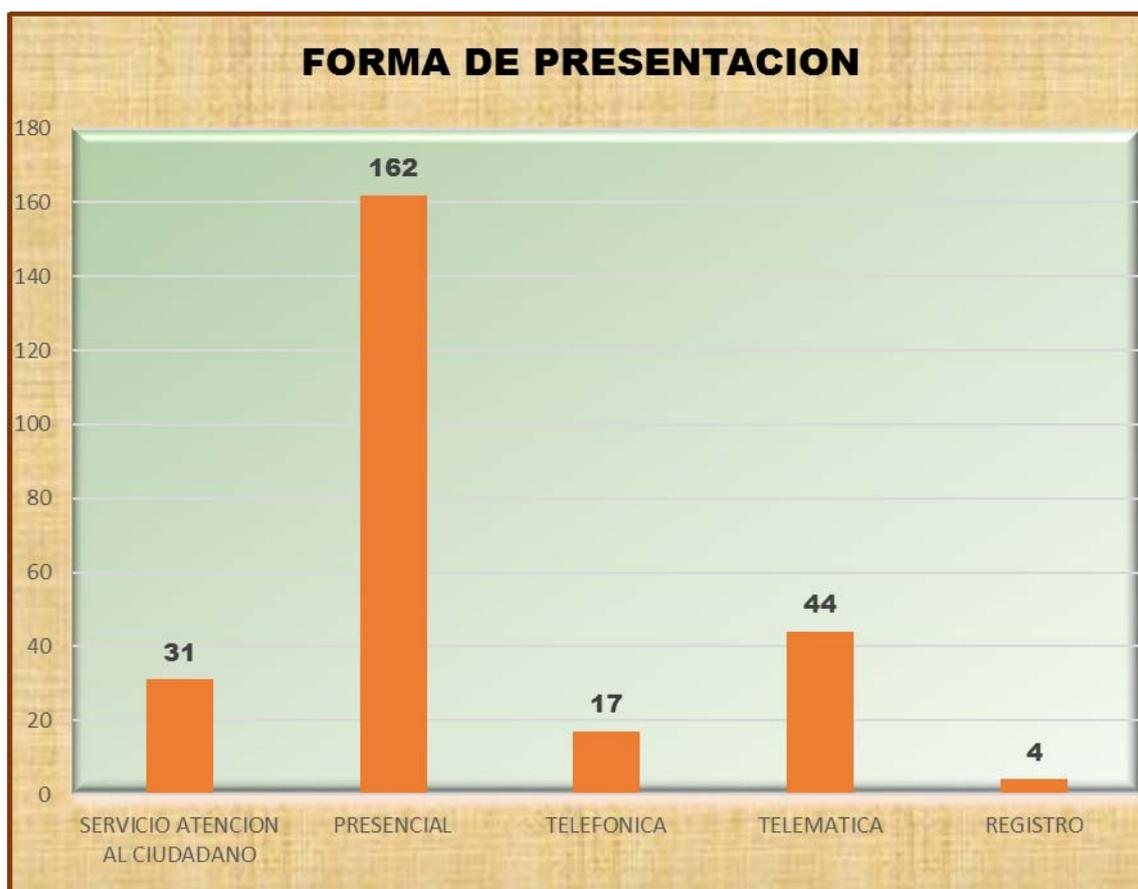
Hemos agrupado en siete puntos todos los temas objeto de reclamación/queja o sugerencia durante el año 2016, de los asuntos que han sido admitidos a trámite en esta oficina y que como ya se ha indicado son un total de **258**.

Concepto	Nº quejas/reclam./sugeren.	%
Atención al Contribuyente	41	15,89
Gestión de Tributos	34	13,18
Recaudación	66	25,59
Inspección tributaria	5	1,94
Notificaciones	4	1,55
Domiciliaciones	29	11,24
Bonificaciones	68	26,38
Otros	11.	4.27
TOTAL	258	100

Destacamos la disminución de las quejas relativas a Atención al Contribuyente, que el año anterior supusieron un 28,89%, y por su significado también queremos destacar el porcentaje relativo a las Bonificaciones, que ha pasado de un 6,58% del año 2015 hasta un 26,38% en este año. En este porcentaje se incluyen las reclamaciones sobre bonificaciones aplicadas por las Empresas Concesionarias de Servicios Municipales en las que este año ha intervenido por primera vez el OAGER y se ha colabora en su resolución desde la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

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.



Destacamos las 162 actuaciones que se han llevado a cabo por reclamaciones o quejas manifestadas **presencialmente** ante la Defensora del Contribuyente, en cuyo caso se formula directamente el asunto a reclamar por los interesados. A pesar de la cifra resultante de actuaciones presenciales, no significa que las quejas se hayan incrementado de forma especial. El mayor número de intervenciones se debe al hecho de haber asumido una nueva función. Son las tramitaciones de las ya mencionadas bonificaciones, que se han gestionado de esta forma para dar mayor agilidad a la resolución de los problemas que se le han planteado a los solicitantes de las mismas.

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 35 expedientes tramitados y contestados dentro del plazo de 15 días que el procedimiento establece, dando cuenta de la respuesta enviada al Servicio de Atención al Ciudadano.

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.

Las actuaciones de la Defensora del Contribuyente por vía telemática se refieren sobre todo a la contestación a los Mensajes-Sugerencias que proceden del Servicio de Atención al Ciudadano, de los escritos a través del Buzón del Contribuyente o del correo de la Defensora del Contribuyente que se ofrece en la página web del Oager, no obstante por considerar que es un medio eficaz para resolver cuestiones que atañen a esta oficina, se recomienda a los contribuyentes su utilización para resolver de forma más rápida sus problemas. Igualmente se recomienda la utilización del Buzón del Contribuyente que está resultando un instrumento muy eficaz para la relación con los ciudadanos.

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:



Tenemos que volver a referirnos a la gestión de los expedientes de bonificaciones de los servicios que prestan las empresas concesionarias del Ayuntamiento para entender el número de expedientes estimados; un **53,88%** del total de los atendidos, entre los 139 estimados, se encuentran todas las bonificaciones que por problemas de documentación o falta de datos se desestimaron y después resultaron estimatorios una vez completados los expedientes. Por lo demás el porcentaje de expedientes resueltos de forma estimatoria para los contribuyentes es similar al de años anteriores.

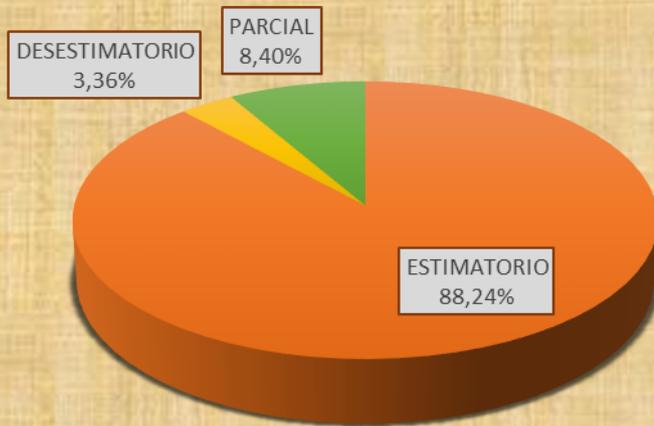
Han resultado desfavorables a la pretensión de los contribuyentes 19 expedientes, el **7,36%** del total, lo que supone la cifra más baja de desestimación en la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

Los expedientes que se han calificado como resultado parcial son el **38,76%** 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, pero no han requerido una solución por parte de esta oficina y también en este porcentaje contabilizamos las 27 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.

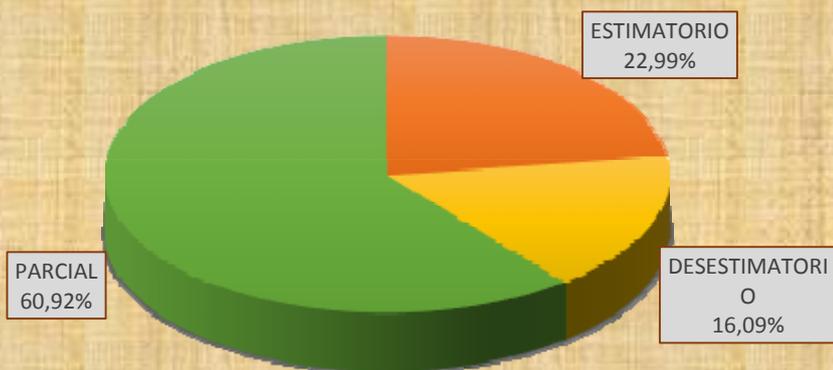
Para lograr estas cifras de estimación, consideramos importante la colaboración y rápida atención que se ha prestado a la Defensora por las unidades de Atención al Contribuyente, Gestión Tributaria y sobre todo Recaudación y Gerencia, que han hecho posible la resolución de problemas directamente a través 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:

RECLAMACIONES



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 2016 ha sido de **4,32 días**, ligeramente superior al año 2015, pero mejorando los tiempos de años anteriores que se cifraban en torno a 10 días. Así mismo contamos con un buen nivel de respuesta en los escritos presentados a través del Servicio de Atención al Ciudadano, con una media de **3,71 días**.

Con ello nos ajustamos a lo establecido en la Carta de Servicios de la Defensora del Contribuyente 20 días para responder y también a los tiempos de respuestas para las quejas y sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano, que son 15 días y nos encontramos dentro de la media de respuesta de expedientes del Oager que durante el año 2016 ha sido de 7 días.

Esta media ha sido posible gracias a que muchas de las cuestiones que se han presentado han tenido un tiempo de tramitación rápido, a veces en el mismo día. En otras ocasiones ha sido necesario demorar las respuestas debido a gestiones que se han realizado en otros servicios, pero la colaboración eficaz de todos ellos con la Defensora del Contribuyente ha dado como resultado un tiempo, creemos que bastante razonable, para la resolución de asuntos, que no obstante procuraremos mejorar.

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 2016 la Defensora del Contribuyente ha desempeñado otras tareas de mediación entre algunos Servicios del Ayuntamiento y sus usuarios en tanto que se establece también una relación tributaria, de forma que se facilite la comunicación entre todos y se simplifique en lo posible el cumplimiento de sus obligaciones

SERVICIO	NÚMERO
ESCUELA INFANTIL PIZARRALES	20
ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA	18
PRESTACION DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA AYUDA A DOMICILIO Y COMIDA A DOMICILIO	72
ALQUILER DE VIVIENDAS SOCIALES	22
TOTAL	132

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, y también que el abono de estas cuotas tiene una periodicidad mensual y se abona siempre por domiciliación bancaria, lo que da lugar a mayor número de incidencias.

Los 132 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:

- Cuotas impagadas por distintas circunstancias
- 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.

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, la Tasa por Recogida de Basura o las escasas comunidades que todavía utilizan la Recogida de Escorias, 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.

Esta labor de mediación se ha visto facilitada gracias las campañas llevadas a cabo durante el año 2015 encaminadas a tomar datos de los administradores de fincas o representantes de las comunidades, con el fin de poder contactar rápidamente con ellos y resolver los problemas que se plantean en cada momento.

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, no obstante el grado de cumplimiento en estos casos es muy alto y casi siempre nuestra tarea se refiere a corregir problema de domiciliación o impagos por problemas de notificaciones en algunos casos telemáticas y que los interesados no han controlado el funcionamiento de las mismas.

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. Pero además de las actuaciones con los colectivos ya apuntados nos parece importante conocer y colaborar en los procesos de modernización y mejora acometidos por el Organismo de Gestión Económica y Recaudación y que buscan lograr mayor agilidad, eficacia y transparencia en la gestión de los tributos. Nos parece importante conocer qué proyectos de mejora acomete este Organismo y poder participar para el cumplimiento de aquellos objetivos que van a mejorar la calidad de los servicios prestados a los contribuyentes. Por ello apoyamos y colaboramos cuando así es requerido en los proyecto de mejora de la comunicación con los contribuyentes, ya sea vía presencial o telemática.

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

PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL AÑO 2017

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 2016 se han presentado propuestas que han sido atendidas por el Oager casi de forma inmediata y se refieren estas propuestas a :

- Propuestas de modificación de determinados requisitos de las Ordenanzas Fiscales que contienen bonificaciones de cuotas en función de situación laboral, pensión etc. Propuesta que se aprueba para las Ordenanzas Fiscales del año 2017.
- Propuesta de comunicación con otros Servicios Municipales, con el fin de facilitar datos económicos tales como estar al corriente de pago de deudas y así evitar el trámite a los propios contribuyentes, en casos como la renovación de los puestos del rastro en el Servicio de Policía Administrativa.
- Propuesta para facilitar la domiciliación de algunos padrones que proceden de Servicios Sociales y que requieren que la cuenta se modifique en el Servicio de origen para causar efecto.

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

Los contribuyentes han manifestado la incomodidad que le supone presentar copia para los Servicios de Policía Local o Urbanismo de las cartas de pago de autoliquidaciones practicadas en el OAGER con motivo de la solicitud de licencias de obras, ocupaciones de la vía pública etc, que según los datos que se reflejan en la Memoria Anual del OAGER del año 2016 han suponen más de 7000 autoliquidaciones.

Se recomienda fomentar la necesaria colaboración entre los distintos servicios municipales y buscar fórmulas que faciliten estas gestiones a los interesados, sin necesidad de tener que desplazarse por varias dependencias municipales para realizar gestiones que pueden resolverse mediante protocolos de colaboración interna de los servicios afectados.

Se sugiere también crear un modelo de justificante de asistencia a las oficinas del OAGER, incluido dentro 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 común para facilitar al ciudadano que lo requiere.

Recaudación Ejecutiva.

Seguimos recibiendo quejas de los contribuyentes cuando por una misma deuda se han producido retenciones por distintas vías: es el caso de embargo de cuenta y salario, o bien embargo de cuenta y vehículo. Aunque los procesos recaudatorios lo permiten nos parece conveniente continuar en la línea de mejora de los procedimientos ya que los embargos es lo que más incomoda a los contribuyentes y más perjuicio pueden ocasionar sobre todo en el caso de embargo de salarios.

Atención al contribuyente. Cita previa

La cita previa a pesar de estar perfectamente implantada en toda la Atención al Contribuyente del OAGER sigue siendo objeto de quejas por parte de los ciudadanos. Sin embargo estamos convencidos de que la cita previa ha mejorado sustancialmente la atención al contribuyente, optimizando los tiempos de espera, como ya se ha demostrado, y también dando la posibilidad de preparar de antemano determinadas trámites para la resolución de los problemas a los contribuyentes. Creemos que es importante destacar que en este momento no hay lista de espera para ser atendido, se facilitan las citas en el momento y con bastante facilidad para elegir día y hora.

La propuesta que hacemos se refiere a resolver de forma eficaz las situaciones que se plantean cuando los puestos de atención al contribuyente no están ocupados pero no se atiende porque no hay cita concertada. Nuestro procedimiento debería permitir resolver estas situaciones para mejorar la imagen y efectividad en nuestra gestión.

Comunicación interna.

Creemos que el sistema de comunicación interna del OAGER es bastante satisfactorio y que se recibe de forma genérica por todo el personal del Servicio a través de e-mail información de las modificaciones informáticas relacionadas con los

instrumentos de trabajo, con las publicaciones en el B.O.P, las cartas enviadas al correo y su finalidad, así como la notificación de los recibos en su periodo de cobranza, las campañas de actuaciones que se promueven y de los asuntos que conciernen a cada unidad o a todo el organismo en general.

No obstante insistimos en coordinar la información por los distintos medios, presencial, telefónica y telemática por haberse producido alguna discrepancia que ha ocasionado contratiempos a algún contribuyente.

Comunicación con los contribuyentes.

Más que proponer nuevas fórmulas de comunicación se recomienda potenciar y ampliar la toma de datos de los e-mail de los contribuyentes para comunicarnos con ellos por este medio, pues ya se demanda la notificación de los recibos por e-mail, y es apreciada y bien valorada esta comunicación por aquellos contribuyentes que habiendo facilitado su cuenta de correo reciben información de los periodos de pago de los tributos, de la finalización del mismo o del momento en que se le va a cargar en su cuenta bancaria.

Así mismo nos parece fundamental en la relación con los contribuyentes tener en cuenta la obligación de comunicar el inicio de las actuaciones de comprobación y el alcance de las mismas, pues a veces se procede sin la comunicación previa y ello genera malestar entre los contribuyentes afectados por las labores de revisión tributaria y puesta al día de los padrones

Salamanca a 14 de febrero de 2016.