

# JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

## OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Marzo 2023



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 1/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## MEMORIA ACTIVIDAD 2022



*Consejería de Economía,  
Hacienda y Fondos Europeos*

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 2/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.....	7
2.1. Normativa reguladora.....	7
2.2. Justificación.....	7
2.3. Fines.....	8
2.4. Carta de Servicios.....	9
3. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.....	11
3.1. Organización.....	11
3.2. Funciones.....	12
3.3. Procedimiento.....	13
3.3.1. Presentación de las quejas.....	13
3.3.2. Legitimación.....	14
3.3.3. Tramitación.....	14
3.4. Encuesta de satisfacción.....	16
4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	17
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	17
4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	18
4.3. Reuniones con la Dirección General de Estrategia Digital– ODC.....	18
4.4. Reuniones con la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública– ODC.....	19
4.5. Seguimiento del CIYAT.....	19
4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.....	20
4.7. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	20
5. LABORES DE PUBLICIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	20
6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2022.....	23
7. ACTUACIONES DE LA ODC EN MATERIA DE PUBLICIDAD ACTIVA DE TASAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA DURANTE EL EJERCICIO 2022.....	26
8. PROPUESTAS DE MEJORAS E INFORMES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS.....	27
8.1. Agencia Tributaria de Andalucía.....	28
8.2. Dirección General de Estrategia Digital.....	30
8.3. Dirección General Tesorería y Deuda Pública.....	33
9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	35
9.1. Presentación.....	36

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 3/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



9.1.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2022.....	37
9.1.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.....	37
9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.....	38
9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2022.....	39
9.4. Presentación por área de procedencia.....	40
9.5. Presentación por provincias.....	42
9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.....	43
9.7. Presentación por canales.....	44
9.8. Presentación por género.....	45
9.8.1. Información general.....	45
9.8.2. Motivos de quejas distinguidos por género.....	46
9.9. Presentación por asuntos.....	48
9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.....	50
9.10.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.....	50
9.10.2. Plazos de las respuestas.....	51
9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.....	51
9.11. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	53
9.11.1. Inadmisiónes y agradecimientos.....	53
9.11.2. Evolución del número de inadmisiónes desde la creación de la ODC.....	54
9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias.....	55
9.12.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.....	55
9.12.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.....	56
9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2022.....	58
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	59
11. AGRADECIMIENTOS.....	60
12. CONCLUSIÓN.....	60

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 4/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente (ODC), adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, se creó por Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, aunque se puso en funcionamiento el 15 de junio de 2013 tras aprobarse el Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Las quejas y sugerencias tramitadas en la ODC deben guardar relación directa o indirectamente con el funcionamiento de los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, cualquiera que sea el lugar, forma o medio de presentación y no tienen la consideración de recursos administrativos, por lo que no suspenden o interrumpen los plazos legalmente previstos para interponerlos o para que los órganos competentes para ello dicten resolución. Tampoco condicionan o afectan el ejercicio de otras acciones o derechos que pudieran ejercitar las personas interesadas.

Para la ODC, en el ejercicio de la función garante de los derechos tributarios de la ciudadanía y a los efectos del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, tienen la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía los órganos, propios o con competencias delegadas, de la Consejería competente en materia de Hacienda o de la Agencia Tributaria de Andalucía (ATRIAN) a los que correspondan funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa, así como otros órganos administrativos, Consejerías y Agencias de la Junta de Andalucía, a los que se haya delegado el ejercicio de competencias de aplicación de los tributos.

Para atender a los objetivos de la ODC de intensificar las mencionadas garantías, de implantar los medios electrónicos impuestos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de incrementar la colaboración entre centros administrativos para agilizar los procedimientos administrativos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, durante el ejercicio 2022 la ODC ha realizado varias tareas tendentes a la aceleración de la tramitación de las quejas y a la activación de la coordinación con otros órganos e instituciones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1.g) del citado Decreto 31/2013, de 26 de febrero, la ODC debe elaborar una memoria anual para su traslado al Consejo de Gobierno a través de la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda (para su conocimiento y posterior difusión en la página web de la referida Consejería) en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio, las recomendaciones propuestas sobre las mejoras de los servicios prestados por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, así como aquellas propuestas de modificaciones normativas o de cualquier otra naturaleza que se

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 5/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina.

La presente memoria pretende dar cumplimiento a dicho precepto con información, entre otros extremos, de las quejas y sugerencias recibidas, de las propuestas de mejora remitidas y de las actuaciones realizadas por la ODC durante el año natural 2022.

El presente documento consta de varios apartados dedicados, entre otros asuntos, a la justificación de la ODC, a resumir sus fines, organización, funciones y procedimiento de tramitación de las quejas así como a mencionar las relaciones mantenidas con otros órganos directivos, las labores de publicidad, las nuevas actuaciones realizadas en el ejercicio 2022, las propuestas de mejora dirigidas a la ATRIAN y a otros organismos.

En último término se ofrece la información estadística, desagregando la información de las quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2022 y comparándolas con las recibidas en el 2021.

Se distingue entre quejas admitidas a trámite - contestadas y desistidas - y no admitidas, seguida de la información individualizada de las presentadas mensualmente; el estado comparativo de las presentadas cada año; las presentadas por área de procedencia y las presentadas por provincia.

También se estudian los canales utilizados para la presentación de las quejas y sugerencias así como las presentaciones por género o por persona física o jurídica, por asuntos. Además, se analizan los plazos tanto de los informes recibidos como de las notificaciones de las respuestas a las personas interesadas de las quejas.

Del mismo modo, se exponen los datos comparativos del número de quejas presentadas en la ODC y sus gestiones de agilización de trámites respecto al número de expedientes tributarios presentados, las atenciones realizadas por los órganos tributarios de la ATRIAN, así como las llamadas recibidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (en adelante CIYAT) en ese mismo ejercicio.

Asimismo, dentro de esta información estadística, se estudian las quejas no admitidas a trámite, las propuestas de mejora enviadas a la ATRIAN, y a otros órganos administrativos así como la respuesta de estos.

Finalmente se hace énfasis, como en años anteriores, en que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2022 ha descendido notablemente respecto al ejercicio anterior. Además, si se tiene en cuenta las miles de actuaciones y atenciones presenciales, telefónicas y electrónicas realizadas por la ATRIAN, el número de quejas y sugerencias es poco relevante. Con este descenso en el número de quejas y sugerencias la Agencia Tributaria de Andalucía nuevamente aplica uno de los principios generales que deben presidir su organización y actuación previsto en el artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, como es el de mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 6/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 2. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.

### 2.1. Normativa reguladora.

- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3180>.
- Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2013/52/1>).
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2013/153/8>).
- Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. [https://juntadeandalucia.es/boja/2020/8/BOJA20-008-00007-190-01\\_00167702.pdf](https://juntadeandalucia.es/boja/2020/8/BOJA20-008-00007-190-01_00167702.pdf)
- Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. [https://juntadeandalucia.es/boja/2021/245/BOJA21-245-00008-20227-01\\_00252485.pdf](https://juntadeandalucia.es/boja/2021/245/BOJA21-245-00008-20227-01_00252485.pdf).

### 2.2. Justificación.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se enmarca dentro de la tendencia a ofrecer la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, mediante la técnica de dotar a esta de 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 para incrementar la calidad de los mismos.

El derecho de los administrados a presentar quejas o sugerencias sobre los servicios públicos en general está reconocido no solo en la normativa estatal sino también en la autonómica. Sin embargo, son numerosas las razones de especialidad, agilidad, eficacia, sensibilidad e incluso complejidad de esta materia fiscal las que justifican la existencia de un único centro de tramitación y resolución de todas aquellas que tengan relación con

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 7/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



la materia tributaria. Desde el punto de vista de la legalidad tributaria, la ODC tiene su anclaje en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT) en el que se establecen los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Por lo demás, la creación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la Comunidad Autónoma de Andalucía no fue algo novedoso, si se tiene en cuenta lo acontecido en el ámbito estatal, autonómico o local así como en Derecho comparado a nivel europeo e internacional.

Concretamente, en el Estado se creó el Consejo para la Defensa del Contribuyente mediante Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre.

En el ámbito autonómico, entre otros, se creó en la Comunidad de Madrid, a través del Decreto 22/1999, de 11 de febrero, en la Comunidad de Castilla y León, en el Decreto 98/2004, de 2 de septiembre y posteriormente se han establecido otras oficinas, en Cantabria mediante la Ley 4/2008, de 24 de noviembre, por la que se crea la Agencia Cántabra de Administración Tributaria y en Cataluña en el Decreto 162/2010, de 9 de noviembre, por el que se regula la Oficina del Contribuyente.

A nivel local en Almería, se aprobó mediante acuerdo plenario de fecha 04 de junio de 1998 el Reglamento regulador del Consejo para la defensa del contribuyente en el Excmo. Ayuntamiento de Almería, en Madrid, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente en 2004 (B.O. Ayuntamiento de Madrid 30/09/2004) y en Salamanca, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente del OAGER (Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación) del Ayuntamiento de Salamanca.

En la esfera internacional, existen instituciones parecidas de exclusiva competencia tributaria en otros países, como Italia, Estados Unidos de Norteamérica, Argentina, Perú, México, Puerto Rico, Colombia, Chile, Canadá o Australia, por citar algunos ejemplos.

### 2.3. Fines.

El fin de la Oficina para la Defensa del Contribuyente no es fiscalizar las tareas de la Administración tributaria de Andalucía, sino colaborar con la misma, para analizar y llevar a cabo las vías de mejora detectadas en las sugerencias y quejas tributarias presentadas por los contribuyentes, que permita garantizar una gestión excelente en el ámbito fiscal de la Comunidad Autónoma andaluza.

La ODC se enmarca en el nuevo modelo de relaciones entre la Hacienda autonómica y el contribuyente. Esta nueva etapa se basa en la transparencia administrativa y el correcto funcionamiento de los servicios tributarios. En este marco, la oficina trata de ser un instrumento imparcial, ágil y eficaz de resolución de conflictos tributarios.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 8/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





La ODC no tiene facultad para tomar decisiones de obligado cumplimiento para la Administración tributaria en su conjunto. Más bien, recomienda efectuar ciertos cambios, una vez investigados los hechos que dan origen a una queja, basándose en la independencia de la que goza.

Esquema de los fines de la Oficina para la Defensa del Contribuyente:

- Defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.
- Equilibrio de las relaciones Hacienda-contribuyente.
- Creación de un canal específico entre contribuyentes y Administración tributaria.
- Facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Mejora de la eficiencia tributaria.
- Incremento de la calidad en la prestación de los servicios tributarios autonómicos.
- Aumento en la transparencia en la gestión tributaria.

## 2.4. Carta de Servicios.

Dentro de la cultura de mejora continua en la prestación de los servicios de la Junta de Andalucía mediante Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, publicada en el BOJA número 245 de 23 de diciembre de 2021, se aprobó la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente (<https://juntadeandalucia.es/boja/2021/245/27>).

Esta carta tiene como objetivos informar a la ciudadanía de los compromisos que adquiere la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la prestación de sus servicios así como fomentar la participación y comunicación con la ciudadanía para conocer y atender mejor sus necesidades.

Asimismo, dicha carta de servicios ofrece información, entre otras cuestiones, sobre los datos identificativos de la Oficina para la Defensa del contribuyente, su misión y valores, la normativa reguladora, los servicios prestados, compromisos e indicadores, los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en sus relaciones con la Oficina, los niveles de participación ciudadana y los medios de difusión de la carta de servicios así como las formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de la Oficina o los distintos canales de acceso a los servicios de la misma.

Puede consultarse esta carta en el BOJA, en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía o en la sección de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos en el siguiente enlace:

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 9/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/servicios/cartas-servicio/detalle/235069.html>

o en el siguiente código QR:



En este Anexo se resume los servicios, compromisos e indicadores de la Oficina para la Defensa del Contribuyente:

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
Respuesta de quejas y sugerencias	1. Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 2 meses.	Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en menos de 2 meses.	100%	semestral
	2. Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.	Notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias.	Porcentaje de respuesta a quejas y sugerencias notificadas electrónicamente.	100%	semestral
	3. Incluir la consideración de propuesta de mejora en la notificación de las resoluciones.	Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta.	Porcentaje de respuestas que incluyen indicaciones sobre consideraciones de mejora.	100%	semestral
Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas	4. Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días.	Agilización de la tramitación de las quejas y sugerencias no admitidas a trámite.	Porcentaje de inadmisiones resueltas en menos de 15 días.	100%	semestral
Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia	5. Ofrecer la información en un plazo inferior a 72 horas.	Duración del tiempo de espera para la información solicitada.	Porcentaje de respuestas a las consultas sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia en menos de 72 horas.	100%	semestral
Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes	6. Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.	Valor medio de las encuestas de satisfacción.	Media aritmética de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción.	100%	semestral



### 3. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.

#### 3.1. Organización.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se concibió como un servicio autónomo e independiente de aquellos otros a los que incumbe la aplicación de los tributos, como son los que integran la Agencia Tributaria de Andalucía y aquellos otros órganos que tengan la consideración de Administración tributaria conforme a la normativa vigente.

Como garante de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, la ODC tramita las quejas y sugerencias recibidas bajo la dirección de la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de Tributos, conforme al procedimiento regulado en el Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

A los efectos del citado Decreto 31/2013, de 26 de febrero, con objeto de recabar los informes necesarios para dar respuesta a las personas interesadas, tienen la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía:

- a) Los órganos, propios o con competencias delegadas, de la Consejería competente en materia de Hacienda y de la ATRIAN a los que corresponden las funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa.

Es decir, los servicios centrales de la ATRIAN, sus Gerencias Provinciales y la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera (UT de Jerez de la Frontera) adscrita a la Gerencia Provincial de Cádiz, por las competencias atribuidas para la gestión, liquidación, recaudación, inspección, imposición de sanciones y revisión en materia tributaria y de demás ingresos de Derecho Público de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

También, las Oficinas de Información y Asistencia tributaria y las Oficinas de Información, Asistencia y Comprobación, todas ellas, a cargo de los Registradores de la Propiedad en las condiciones establecidas en el Convenio de fecha 3 de diciembre de 2021, entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad.

- b) De otro lado, los órganos de otras Consejerías y Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía por las competencias delegadas de aplicación de los tributos, conforme a la disposición adicional quinta de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 11/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En la actualidad dicha competencia corresponde a las Consejerías y Agencias con competencias delegadas en materia de gestión, liquidación y recaudación en vía voluntaria de tasas, mediante Resolución de 30 de diciembre de 2021, del Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía, por la que se da cumplimiento a la Orden de 28 de diciembre de 2021, de delegación de competencias en materia de gestión y recaudación en vía voluntaria, así como la revisión de tributos en las Consejerías y entidades vinculadas o dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía que presten o realicen determinados servicios o actividades.

### 3.2. Funciones.

De acuerdo con el artículo 3 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente, las funciones que tiene atribuidas son:

- a) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 4.
- b) Recabar de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía los informes necesarios al objeto de contrastar la información acerca de las quejas y sugerencias, verificar su trascendencia y, en su caso, proponer la adopción de las medidas que fueran pertinentes.
- c) Elaborar y notificar a la ciudadanía las respuestas a las quejas y sugerencias.
- d) Remitir informe a los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por las quejas, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por el título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Asimismo, podrá proponer específicamente el inicio del procedimiento de revocación al órgano competente de la Agencia Tributaria de Andalucía.

- e) Elaborar propuestas de mejora o informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias. Estas propuestas serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas.
- f) Elevar propuestas de modificaciones normativas, de naturaleza tributaria o de cualquier otra naturaleza, relacionadas con las funciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.
- g) Elaborar la memoria anual en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio, las recomendaciones sobre la mejora del servicio prestado por la Administración tributaria de la Junta de

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 12/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Andalucía, así como aquellas propuestas de medidas normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, eficacia, eficiencia, agilidad y objetividad.

### 3.3. Procedimiento.

En lo que se refiere a la tramitación de las quejas y sugerencias se han tenido en cuenta las normas y principios generales de procedimiento establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Fundamentalmente se ven reflejadas dichas normas y principios en lo que se refiere a la presentación y contenido de los escritos, naturaleza de los mismos, legitimación, acumulación, supuestos de inadmisión, plazos de tramitación, motivación y contestación a las reclamaciones y sugerencias.

En todo caso, se quiere hacer notar que la Oficina para la Defensa del Contribuyente nace con la vocación de ser un instrumento rápido, ágil y con pocos formalismos, para ofrecer así al contribuyente un mejor servicio público. Si se toma en consideración lo anterior y se contrasta con el plazo de resolución de las quejas y sugerencias, la Oficina tiene la intención y obligación de responder en el plazo más breve posible, en beneficio de los reclamantes. Es por ello que todo el procedimiento se efectúa en un entorno informatizado, de manera que toda la gestión que se realiza queda registrada a través del sistema informático Sistema Unificado de Recursos (en adelante SUR).

En cuanto al procedimiento, a continuación se realiza una breve presentación del trámite a seguir para presentar una queja, así como la legitimación para iniciar el procedimiento y su posterior tramitación.

#### 3.3.1. Presentación de las quejas.

Para la tramitación de las quejas y sugerencias, por Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, se aprobó el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, poniéndose a disposición de las personas interesadas el formulario de quejas y sugerencias en soporte impreso en papel en los distintos órganos con competencias de gestión tributaria con la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

La Orden aprueba y regula también la confección y presentación electrónica de las quejas y sugerencias a través del Registro Telemático Tributario (ahora integrado en el Registro Electrónico Único de la Junta de

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 13/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Andalucía), poniendo a disposición de la ciudadanía el Libro electrónico de quejas y sugerencias dirigidas a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en la web de la Consejería con competencia en materia de Hacienda, concretamente, en la sección de “Oficina para la Defensa del Contribuyente”, donde existe un apartado específico informativo sobre las funciones de la ODC, el procedimiento de tramitación y contestación de las quejas y sugerencias y se accede al modelo de hoja electrónica, al que se puede acompañar la documentación adjunta que se considere conveniente por el reclamante.

El modelo actualmente vigente se ha aprobado mediante Orden de 30 de diciembre de 2019 de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Por tanto, las quejas y sugerencias se pueden presentar en soporte papel preimpreso en las formas y lugares de presentación previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en soporte electrónico para su confección y presentación *on line* con firma electrónica a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía. Además, en las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía y de los Registradores de la Propiedad se puede realizar la presentación telemática asistida por empleado público o del Registro de la Propiedad a través del módulo de información y asistencia de S.U.R.

### 3.3.2. Legitimación.

Pueden presentar quejas y sugerencias todas las personas interesadas o sus representantes, acreditando la identificación de la persona y su carácter de interesada y, en su caso, de la persona representante y la validez de la representación. No obstante, la presentación de sugerencias puede hacerse también de forma anónima.

### 3.3.3. Tramitación.

Una vez recibidas las quejas y sugerencias, la ODC verifica la legitimidad de las personas interesadas y sus representantes, y que constan los requisitos esenciales y el contenido u objeto para acordar si procede o no su admisión a trámite.

En caso de ser necesario, se requiere la subsanación de datos esenciales; si la persona interesada no responde a ello o si persiste cualquier otra causa de inadmisión, procede declarar la inadmisión de la queja o sugerencia definitivamente.

Posteriormente, la ODC da traslado de las quejas y sugerencias admitidas a trámite a los órganos de la Administración tributaria afectados por ellas para que, en el plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento, remitan informe con propuesta de respuesta al reclamante.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 14/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, se solicita informe a la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía como órgano responsable de la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información y telecomunicaciones, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

Cuando las quejas versan sobre medios de pago de modelos tributarios, certificados de ingresos, incidencias sobre certificados de estar al corriente de deudas tributarias u otras materias competencia de la Dirección General en materia de Tesorería, se solicita informe a dicho órgano directivo.

La presentación de quejas y sugerencias conlleva autorización a la ODC para que pueda acceder a las bases de datos y expedientes tributarios de carácter reservado conforme a lo establecido en el artículo 95.1.k) de la LGT.

La ODC debe dar respuesta a las personas interesadas en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja o sugerencia en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

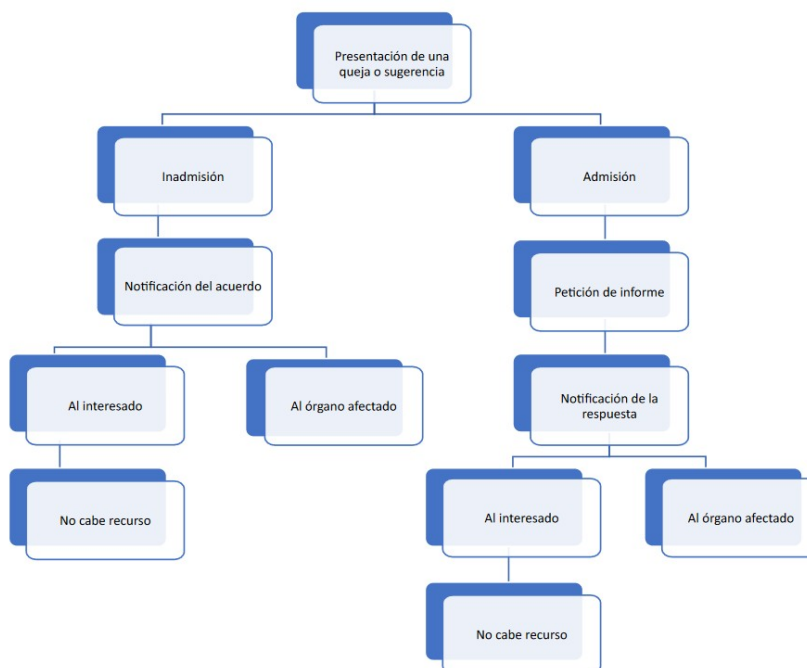
En el supuesto de tener conocimiento de la existencia simultánea de algún procedimiento de revisión en trámite sobre el mismo asunto de la queja puede acordar su no tramitación siempre dando respuesta a las personas interesadas.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente actúa con plena independencia de los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias. Con objeto de facilitar la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, eficacia, eficiencia, agilidad y objetividad, tiene atribuidas las facultades establecidas en el artículo 3.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero: acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios relacionados con las quejas y sugerencias recibidas previa autorización de las personas a que se refieren los datos tributarios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre y el artículo 16.2 del citado Decreto, comprobar los hechos y circunstancias expuestos en las quejas y sugerencias, estando facultada para recabar todos los informes que resulten necesarios con el fin de dar respuesta a las quejas y sugerencias. Así como, en su caso, proponer a los órganos de la Administración tributaria soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos. Todos los acuerdos y contestaciones a los reclamantes que ponen fin a los procedimientos abiertos de quejas y sugerencias se comunican inmediatamente a las personas interesadas o a sus representantes y a los órganos con la consideración de Administración tributaria afectados por ellas, así como a la Dirección de la ATRIAN.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 15/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### **Esquema del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias**



### **3.4. Encuesta de satisfacción.**

La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene publicada una encuesta de satisfacción sobre su funcionamiento para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto a sus servicios, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos y detectar áreas de mejora concretas, en el área de tributos de la sección web de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y en el Portal de la Junta de Andalucía en los siguientes enlaces.

- <https://encuestas.juntadeandalucia.es/>

o en el código QR:



- <https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/objetivomemoriasnormativaODC.html>

o en el código QR:



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 16/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





El objetivo final de esta acción de evaluación es mejorar la calidad de los servicios prestados por la Junta de Andalucía en general, y por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en particular, escuchando la voz del contribuyente para tratar de dar respuesta a las demandas que persigue una sociedad moderna que exige cada vez más:

- Considerar a la ciudadanía como eje central de un servicio de calidad.
- La presencia y cercanía de la Administración Pública a la ciudadanía.
- La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La transparencia en el servicio público.

A tal efecto la Oficina para la Defensa del Contribuyente está realizando encuestas a las personas que han utilizado sus servicios y que voluntariamente deciden participar, utilizando para ello diversos canales (telemático y telefónico).

## 4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2022 numerosos encuentros con la ATRIAN y con otros órganos directivos en aras a coordinar actuaciones administrativas, agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias y mejorar la calidad de la atención tributaria.

### 4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.

Para una mejor coordinación y cooperación en la resolución de las sugerencias y quejas, así como de las propuestas de mejora, se ha seguido manteniendo un contacto permanente con los Servicios Centrales y las Gerencias Provinciales de la ATRIAN, acentuando estas comunicaciones con ocasión de novedades relacionadas con la asistencia tributaria que pudieran dar lugar a la presentación de reclamaciones por los contribuyentes, entre otras, la implantación de la agenda única de citas previas, los cambios producidos en las modalidades de pago, las novedades en las herramientas informáticas comunes o a disposición de los contribuyentes, las incidencias de los colaboradores sociales tras la obligatoriedad de comunicarse por medios electrónicos con la Agencia Tributaria de Andalucía, etc.

Por otro lado, se han mantenido las reuniones periódicas de coordinación entre los Servicios Centrales de la ATRIAN y la ODC para tratar los datos estadísticos (de quejas, citas, expedientes, etc), las reiteraciones de petición de informes a los órganos tributarios afectados, los motivos de quejas más recurrentes, las propuestas de mejora aceptadas y pendientes de desarrollo, los convenios de colaboración firmados y en trámite, las implicaciones en la aplicación de los tributos que suponen la aprobación de las nuevas normas tributarias, las

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 17/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



novedades en SUR y en las plataformas de presentación y pago, las observaciones al Plan de educación cívico tributaria con fines de sensibilización en el ejercicio 2022, las actualizaciones de los contenidos informativos de las páginas web (guías, FAQs, documentos de trámites, etc), así como el seguimiento de las valoraciones negativas de los contribuyentes usuarios y la mejora continua del asistente virtual tributario.

#### 4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.

Para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias se firmó un nuevo Protocolo de comunicación entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Oficina para la Defensa del Contribuyente con fecha 15 de marzo de 2021 para la tramitación de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, siendo aplicable a la ODC, a los Servicios Centrales de la ATRIAN, a las Gerencias Provinciales, a la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera y a las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Este documento recoge entre otros puntos, el proceso de remisión de las quejas y sugerencias, los informes, las respuestas de las quejas, los acuerdos de inadmisión y no tramitación de la ODC a las Gerencias Provinciales, a las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad y a los Servicios Centrales de la ATRIAN así como la tramitación de las propuestas de mejora, las actuaciones de coordinación en cuanto a las quejas relacionadas con protección de datos, sobre medios electrónicos, sobre medios de pago, a las reclamaciones presentadas ante la Inspección General de Servicios o ante otras Instituciones y en general, las medidas de colaboración sobre el intercambio de información, la simplificación administrativa y la modernización en la tramitación de las quejas y sugerencias.

#### 4.3. Reuniones con la Dirección General de Estrategia Digital– ODC.

Se han mantenido contactos con la Dirección General de Estrategia Digital para tratar, entre otros temas, la actualización del circuito de tramitación de las quejas y sugerencias EXPQYS en SUR, la modificación del modelo de hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria para adaptarlo a los estilos de la nueva imagen corporativa en su Oficina Virtual, la actualización de los documentos de salida de S.U.R. para incorporar un lenguaje más claro y la nueva identidad corporativa, el acceso a la información sobre la tramitación de las quejas y sugerencias a través de la Carpeta Ciudadana, las incidencias en el tratamiento de los ficheros de pagos con tarjeta de crédito, incidencias informáticas de las deudas embargadas que han sido ya ingresadas por los contribuyentes, las incidencias pendientes del CEIS sobre expedientes tributarios concretos, el asesoramiento sobre los medios electrónicos de comunicación que constan en la carta de servicios de la ODC, la encuesta de satisfacción, etc.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 18/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 4.4. Reuniones con la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública– ODC.

Se han mantenido reuniones con ese órgano directivo a efectos de agilizar la resolución de las quejas presentadas así como sobre el planteamiento de las propuestas de mejora sobre materias de su competencia, por ejemplo, la obtención de los certificados de estar al corriente con la Hacienda autonómica de deudas tributarias ingresadas pero no aplicadas al Presupuesto, aplicación de los ingresos tributarios realizados antes de la notificación de la providencia de apremio y que sin embargo han sido apremiadas, incidencias con los ingresos realizados mediante tarjeta de crédito, incidencias del nuevo circuito de embargos de deudas tributarias o por algún posible retraso en la devolución de las garantías depositadas por los contribuyentes en la Caja General de Depósitos.

#### 4.5. Seguimiento del CIYAT.

Se ha asistido a las reuniones trimestrales de seguimiento del Centro de Información y Atención Tributaria Telefónica (CIYAT) con objeto de conocer el funcionamiento del servicio de atención telefónica, sus objetivos periódicos, los tiempos medios de espera, la tasa media de abandono de llamadas, las nuevas locuciones de paciencia, las encuestas de satisfacción, las citas previas automatizadas, las novedades implementadas (por ejemplo, el chat humano en el asistente virtual tributario), así como para proponer vías de mejora por parte de la ODC.

También se tratan en estas reuniones las quejas presentadas sobre este servicio telefónico (por ejemplo, en materia de citas previas o información tributaria).

Es necesario destacar en este punto que en este ejercicio el CIYAT sigue prestando el servicio de la asistencia en la presentación de quejas y sugerencias sobre la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, manteniendo entre sus tareas el envío por correo electrónico de la hoja de quejas y sugerencias al contribuyente que lo solicite además de informarle sobre su cumplimentación y presentación presencial o por medios electrónicos, facilitando así el acceso a los reclamantes a uno de los medios de participación para la mejora de la calidad de los servicios tributarios.

Finalmente, también en este apartado es imprescindible poner de manifiesto que las **tareas de agilización diarias realizadas por el CIYAT** tras la presentación de una queja o sugerencia, procurando facilitar las gestiones tributarias de los reclamantes, suponen un avance considerable en la consecución de los objetivos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de mejora continua de la calidad de los servicios tributarios y del acercamiento de la ciudadanía a la Administración tributaria. Es por ello, que **se agradece expresamente** en esta memoria a todas y a cada una de las personas agentes telefónicos y a sus responsables que hacen posible la prestación de este servicio, pero sobre todo, su interés demostrado en cada expediente.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 19/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.

Se ha mantenido la coordinación con la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía acerca de la presentación de quejas y sugerencias: comunicación recíproca, tramitación de expedientes presentados en ambas instituciones, quejas inadmitidas por incompetencia, agilización de trámites en los supuestos de inadmisión, etc. A tal efecto, en aras a una mayor claridad y certeza, se ha elaborado y propuesto a la citada Inspección, por parte de esta Oficina, un circuito para el envío de las quejas por parte de aquella, así como para cumplimentar los requerimientos de información y remisión de las respuestas a la Inspección, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

#### 4.7. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.

La ODC ha intensificado su labor de servicio integral a la ciudadanía, especialmente en cuanto a aquellas quejas que no están dentro de su ámbito de actuación y, por tanto, se dictan acuerdos de inadmisión conforme al artículo 6 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, estableciendo un protocolo de actuación interna consistente en tomar contacto con el órgano competente para dirigir al reclamante al servicio concreto donde será atendido sobre su expediente, facilitándole los datos de localización del órgano y de su procedimiento, incluso agilizando su tramitación si el órgano competente lo considera conveniente.

### 5. LABORES DE PUBLICIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

De acuerdo con el artículo 8 de la Orden de 26 de julio de 2013, a través de la página web de la Consejería competente en materia de Hacienda, se dará publicidad sobre la existencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, sobre el derecho a los obligados tributarios a formular cuantas quejas y sugerencias consideren necesarias por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía o deficiencia en el funcionamiento de los servicios tributarios de la Administración autonómica, así como de la forma y lugar de presentación de las mismas.

Por ello, el Portal de la Junta de Andalucía contiene un sitio específico sobre la ODC dentro del área de tributos de la sección de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos donde se exponen los derechos de los contribuyentes, cómo contactar con la ODC, se ofrece información sobre su creación, objeto, normativa aplicable y las preguntas frecuentes (FAQS). Asimismo, se recoge un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria y se informa sobre la tramitación y presentación de forma presencial o telemática de quejas y sugerencias incluyendo el modelo de hoja de queja e instrucciones para su cumplimentación, así como un enlace para permitir la presentación telemática. También se ofrece un apartado de preguntas frecuentes que se refieren entre otros temas, a qué es una queja o sugerencia, cuándo, cómo y

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 20/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



dónde presentarla, diferencias entre las quejas y los recursos o solicitudes, principales trámites del procedimiento del expediente de queja (presentación, tramitación, resolución y notificación), los órganos intervinientes en el mismo y los canales de contacto. Por otra parte, la citada sección web contiene un esquema informativo sobre el procedimiento de tramitación de las quejas, se posibilita el acceso a la información sobre el estado de tramitación de su expediente, tiene insertadas las memorias anuales de la ODC de los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021, la carta de servicios de la ODC y la encuesta de satisfacción sobre sus servicios.

En este sentido merece especial atención, la elaboración de un vídeo tutorial para la confección del formulario de queja y sugerencia de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía que se ha publicado en el ejercicio 2022 en la sección web anteriormente mencionada. En esta grabación se expone dónde localizar la citada hoja de quejas y sugerencias, cómo cumplimentar cada casilla, adjuntar documentación y presentarla por medios electrónicos; asimismo se facilitan los datos de contacto del CIYAT para resolver cualquier duda al respecto y los de la ODC para conocer el estado de tramitación del expediente de queja o sugerencia.

Las direcciones donde puede encontrarse la citada información sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente son:

En el sitio específico sobre la ODC dentro del área de tributos de la sección de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/O-D-C.html>

o en el siguiente código QR:



También en la web de la Agencia Tributaria de Andalucía se ofrece información acerca de la presentación de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, remitiéndose a la información del portal de internet de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, en el siguiente enlace:

<https://www.juntadeandalucia.es/agenciatributariadeandalucia/quejas-y-sugerencias>

o en el siguiente código QR :



Asimismo, en el Portal de Transparencia, en Publicidad Activa para la ciudadanía andaluza, existe un apartado con información sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el siguiente enlace:

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 21/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/consejeria/transparencia/relaciones-ciudadania/oficina-defensa-contribuyente.html>

o en el siguiente código QR:



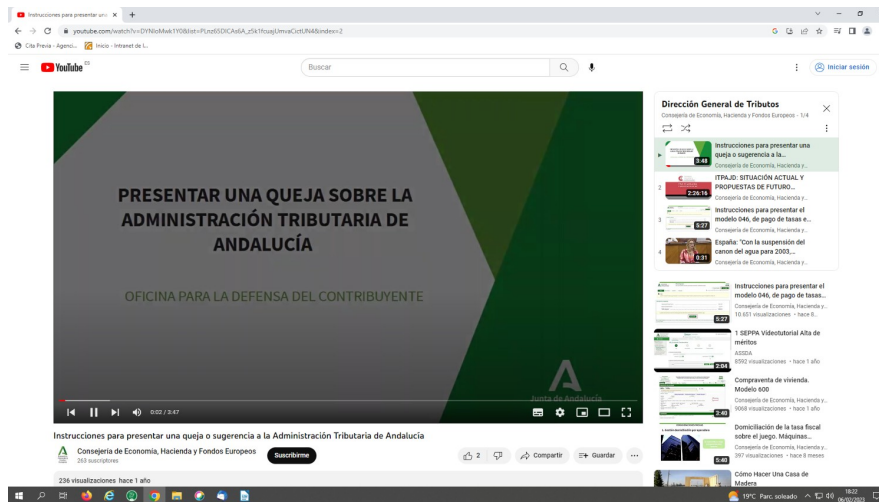
Por otra parte, a nivel estatal se ha publicado una ficha sobre la información básica de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el siguiente enlace:

<http://tramites.administracion.gob.es/comunidad/tramites/recurso/oficina-para-la-defensa-del-contribuyenteen/518dd713-7282-4917-b438-1528c38fa5a8>

o en el siguiente código QR:



El vídeo explicativo de cómo confeccionar y presentar una queja o sugerencia a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía también se ha publicado en Youtube:



También las personas que hubiesen presentado una queja o sugerencia puedan consultar en todo momento su estado de tramitación la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía en el siguiente enlace:

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 22/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/carpeta-ciudadana.html>

o en el siguiente código QR:



Por su parte, con ocasión de la publicación de la Ley 10/2021, de 28 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía la ODC ha realizado labores de difusión entre todas las Consejerías (Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales y Entidades Instrumentales) que gestionan tasas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, enviándoles un comunicado sobre la obligatoriedad de la Publicidad Activa de las mencionadas tasas según la disposición adicional segunda de la mencionada Ley.

La tarea de la Oficina resultaría incompleta si fallara la información a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones; es por ello que la Oficina continúa trabajando en este sentido para facilitar al contribuyente el acceso a la información necesaria sobre los elementos esenciales de las tasas publicadas en la mencionada Ley.

## 6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2022.

Durante el ejercicio 2022 la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha realizado varias tareas para agilizar la tramitación de las quejas y coordinar sus actuaciones con otros órganos e instituciones, entre ellas:

1. Fomento del uso de la presentación de quejas y sugerencias por medios electrónicos mediante propuestas de mejora a la ATRIAN y al CIYAT solicitando su colaboración para asesorar a la ciudadanía acerca de las ventajas del uso de la presentación telemática en aras a la celeridad en la tramitación de las quejas y sugerencias.
2. Incremento del uso del sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, denominado Notific@, para comunicarse con el contribuyente por medios electrónicos en cualquier trámite objeto de notificación, tales como requerimientos, acuerdos de inadmisión o respuestas de las quejas. Cabe destacar en este aspecto, que se ha intensificado sobremedida el contacto con la persona interesada en orden a hacerle ver individualmente las ventajas de la comunicación telemática, tratando en este sentido, de cambiar la tendencia en las notificaciones de los procedimientos y lográndose en un porcentaje muy elevado la citada telematización de las comunicaciones.
3. Actualización del circuito EXPQYS en el Sistema Unificado de Recursos (SUR) en conexión con tres circuitos de Queja para la ATRIAN (PINQYS/PINQYSOL Y RMEJORA) que permiten comunicarse con la ODC

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 23/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



a través del sistema y tramitar conjuntamente el expediente enviando documentos de salida con correos de preaviso en ambas direcciones, eliminando el formato papel del procedimiento de quejas presentadas ante órganos tributarios de la ATRIAN. En este aspecto se ha trabajado conjuntamente con la ATRIAN y la Dirección General de Estrategia Digital en el análisis funcional de cada cambio, lo que ha permitido su completa implantación con evidentes mejoras en los procesos.

4. Modernización de los medios de comunicación con otros órganos directivos, entre otros, el uso del correo electrónico para la petición de informes, envío de respuestas, acuerdos de inadmisión, etc. a otros órganos directivos distintos de la ATRIAN.
5. Incremento de la interlocución constante y fluida con el CIYAT y la ATRIAN en la gestión de las quejas y sugerencias que han necesitado de su intervención inmediata como, por ejemplo, la concesión de citas previas, la emisión de cartas de pago, el envío de certificados estar al corriente de las deudas con la Hacienda autonómica o cualquier otra información que ha redundado en un mejor servicio tributario para los contribuyentes a la hora de cumplir sus obligaciones tributarias en plazo. Además, se ha constatado que la ciudadanía agradece de forma expresa a las personas que le han atendido telefónica o presencialmente este tipo de actuaciones rápidas y eficaces ante cualquier dificultad, mejorando la imagen de la Administración tributaria y, en general, de la Junta de Andalucía, que en un primer momento podía haberse visto afectada cuando el reclamante presentó la queja o sugerencia.
6. Actualización de contenidos en el sitio web de la Oficina para la Defensa del Contribuyente conforme a la normativa vigente, a la nueva identidad corporativa, las nuevas herramientas informáticas así como la incorporación de nuevos contenidos, entre los que se encuentran, el nuevo esquema del procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y el vídeo tutorial de ayuda a la confección y presentación telemática de una queja o sugerencia a la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
7. Cabe destacar la labor llevada a cabo por parte de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en orden a coordinar la actuación de todos los órganos directivos intervinientes en el proceso de tramitación y resolución de la queja, siendo reseñables los siguientes aspectos:
  - Intensificación del acercamiento al contribuyente, acudiendo con más frecuencia al contacto telefónico o al correo electrónico para obtener mayor información del asunto o para finalizar los expedientes en curso con mayor calidad, eficacia y celeridad. Para ello, se ha llevado a cabo una importante tarea de localización de datos del contribuyente a fin de mantener una constante y fluida comunicación con el fin de conocer en todo momento el devenir de su gestión tributaria objeto de queja, incluso confirmando a

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 24/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





la persona reclamante posteriormente que el problema en cuestión ha quedado efectivamente solucionado después de haber finalizado el procedimiento de tramitación de la queja.

- Tras la publicación de la encuesta de satisfacción en el Portal de la Junta de Andalucía aprovechando el contacto mencionado con el contribuyente, se le ha realizado también por teléfono la encuesta para saber la opinión del reclamante acerca de la intervención de la ODC.
  - Igualmente se ha aumentado el contacto de la ODC con los órganos afectados con un doble objetivo, de un lado para que participen ágilmente en la resolución del problema planteado por el interesado y de otro, tratando de impulsar el procedimiento, ya sea propiciando que se pongan en contacto con los contribuyentes, solicitando y reiterando informe o resoluciones de procedimientos tributarios, en definitiva, contribuir a una rápida y satisfactoria solución de la reclamación.
  - A efectos de control cuantitativo y cualitativo, esta Oficina ha creado a nivel interno un registro de tareas de agilización de los expedientes de quejas y sugerencias atendiendo a la tipología de cada actuación y de los resultados de las encuestas de satisfacción que ha ido aumentando en este ejercicio como se expondrá en los datos estadísticos de esta memoria.
8. Asimismo, durante el ejercicio 2022 la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha trabajado en la tramitación del Proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía que se inició con fecha 10 de junio de 2022; posteriormente se ha dado cumplimiento a los trámites de audiencia y de información pública conforme a lo previsto en el artículo 45.1.d) de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Merece especial mención la participación del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía conforme a lo previsto en el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía conforme a lo previsto en el Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía. Actualmente el mencionado proyecto normativo está pendiente de informe del Consejo Económico y Social de Andalucía.

Los cambios normativos y organizativos acaecidos desde la aprobación del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, hacen necesario modificar, entre otras materias, el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias para simplificar sus formalidades, los medios de comunicación entre la ciudadanía y la actual Administración electrónica, la forma de colaboración interadministrativa para agilizar la gestión de los expedientes y las medidas en materia de transparencia, protección de datos personales, de acceso de las personas con discapacidad a los servicios tributarios en igualdad de condiciones con el resto de la población y

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 25/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



de promoción de la igualdad de género en Andalucía. Después de nueve años de funcionamiento, la experiencia acumulada por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la tramitación de quejas y sugerencias ha demostrado que se puede gestionar con mayor agilidad si se suprimen determinados trámites y se acortan algunos plazos de tramitación y resolución.

Finalmente, la proliferación del uso de los medios electrónicos en la presentación y pago de los documentos tributarios por parte de los colaboradores sociales y de la ciudadanía en general, así como el ejercicio directo de nuevas tareas por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en diversas materias, ha dado lugar a que surjan nuevas incidencias en los procedimientos tributarios, contables y herramientas digitales sobre los que la Oficina para la Defensa del Contribuyente debe dirigirse a otros órganos administrativos no tributarios como destinatarios de las solicitudes de información y plantear nuevas propuestas de mejora, directamente relacionadas con el ejercicio efectivo de los derechos de los contribuyentes. Para tramitar dichas propuestas es necesaria la intervención conjunta de varios órganos directivos competentes en materia de seguimiento de los ingresos de la Comunidad Autónoma, de aplicación de los tributos, en materia de informática y en materia de tesorería. Por ello, y dentro del marco del artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, mediante este Decreto se creará la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora a formular por la Oficina para la Defensa del Contribuyente, como Comisión interdepartamental para la coordinación, seguimiento y evaluación de las propuestas de mejora a presentar por la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ámbito de sus competencias.

## **7. ACTUACIONES DE LA ODC EN MATERIA DE PUBLICIDAD ACTIVA DE TASAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA DURANTE EL EJERCICIO 2022.**

La disposición adicional segunda de la Ley 10/2021, de 28 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, establece la obligación de la Consejería competente por razón de la materia y de la Consejería competente en materia de Hacienda de dar publicidad a las tasas y precios públicos en la Sección de Transparencia del Portal de la Junta de Andalucía y en la sección correspondiente del Portal de la Junta de Andalucía, en cumplimiento de la obligación de publicidad activa definida en el artículo 2.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía .

La Consejería competente en materia de Hacienda publicó todas las tasas reguladas en la Ley 10/2021 de 28 de diciembre, en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/pub-tasas.html>

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 26/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Dentro de la encomienda que tiene esta Oficina para la Defensa del Contribuyente de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía prevista en el Decreto 31/2013, de 26 de febrero y con objeto de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la Oficina ha llevado a cabo un seguimiento de dicha publicidad activa en las distintas Consejerías. Por ello, se ha comprobado si cada Consejería tenía publicado en dichas secciones los importes actualizados de las tasas y los beneficios aplicables a las mismas y en aquellos casos en los que no se encontró su publicación, la Oficina envió correos electrónicos y propuestas de mejora a las personas titulares de las Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías competentes y a las personas designadas como coordinadoras de la Ley de Tasas, para que procedieran a dar cumplimiento a dicha obligación de publicidad activa a la que se refiere la disposición adicional segunda.

Como resultado de este seguimiento, todas las Consejerías han dado cumplimiento a dicha obligación de publicidad activa, encontrándose en el ejercicio 2022 todas las tasas publicadas con sus importes y beneficios fiscales actualizados, en las secciones ordenadas por la mencionada disposición adicional segunda.

## **8. PROPUESTAS DE MEJORAS E INFORMES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS.**

Conforme al artículo 3.1 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, la ODC desarrolla, entre otras, las siguientes funciones:

*“e) Elaborar propuestas de mejora o informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias. Estas propuestas serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas.*

*f) Elevar propuestas de modificaciones normativas, de naturaleza tributaria o de cualquier otra naturaleza, relacionadas con las funciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.*

*g) Elaborar la memoria anual en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio, las recomendaciones sobre la mejora del servicio prestado por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, así como aquellas propuestas de medidas normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente.*

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 27/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



*De la memoria anual se dará traslado al Consejo de Gobierno para su conocimiento, a través de la persona titular de la Consejería con competencias en materia de Hacienda, y posterior difusión en la página web de la referida Consejería.”*

En este punto es necesario aclarar que el incremento de propuestas de mejora dirigidas en este ejercicio a los órganos directivos competentes en materia de informática y de tesorería se debe por una parte, a la proliferación de la utilización de los medios electrónicos para comunicarse con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y en la prevalencia de la atención telefónica sobre la presencial tras las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias por el COVID-19 y por otra parte, en el uso más frecuente del pago de las deudas tributarias con tarjeta de crédito.

Por otra parte, en este ejercicio también la ODC ha enviado dos informes a la ATRIAN para poner en su conocimiento determinados asuntos de interés manifestados en las quejas presentadas que se detallarán más adelante (puntos 8.1.6. y 8.1.7.).

A continuación se realiza una breve exposición de las propuestas de mejora e informes realizados por la ODC durante el año 2022.

## 8.1. Agencia Tributaria de Andalucía.

8.1.1.- Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN el 10 de febrero de 2022, con relación al retraso general en la remisión de expedientes tributarios tanto a los órganos económico- administrativos como a los jurisdiccionales, en la que se recomendaba la agilización de estas tareas de acuerdo con el principio de celeridad en la tramitación previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y para prestar un servicio efectivo y de calidad a la ciudadanía conforme establece su carta de servicios aprobada mediante Resolución de 14 de septiembre de 2021.

Con respecto a esta recomendación la ATRIAN comunicó a la ODC la adopción de una serie de medidas relacionadas con la coordinación y supervisión de la remisión de expedientes a los tribunales, con la mejora de los circuitos de tramitación RECLAMAC Y RECLAMOL y con la organización y refuerzo en materia de personal que contribuyeron a disminuir considerablemente el tiempo de remisión de expedientes al Tribunal Económico Administrativo Regional de Andalucía.

8.1.2.- Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN el 28 de julio de 2022 para optimizar el retraso en la concesión de cita previa en el servicio de presentación de autoliquidaciones de la Gerencia Provincial de Sevilla.

Para responder a esta recomendación la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la ODC la adopción de una serie de medidas organizativas y de refuerzo en materia de recursos humanos que contribuyeron a una

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 28/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



reducción en el plazo de obtención de cita previa que en la actualidad es de uno a dos días hábiles para dicho servicio y centro.

8.1.3.- Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN el 24 de noviembre de 2022 sobre el retraso en la tramitación de los expedientes de reembolso de costes de garantías, la coordinación con los demás órganos directivos afectados y la información a las personas interesadas en los mismos.

Con relación a dicha propuesta de mejora, la ATRIAN comunica a la ODC que en la actualidad se están desarrollando las actuaciones necesarias para la implantación de los procedimientos telemáticos en la Caja General de Depósitos, tanto para la constitución y cancelación de las garantías y depósitos como para la incautación de las garantías, que se realizarán por todos los órganos que intervienen a través del Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.).

Asimismo se están desarrollando medidas tendentes a agilizar las comunicaciones a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública para la cancelación de las garantías.

8.1.4.- Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN el 20 de diciembre de 2022 sobre la implantación de forma coordinada con la Agencia Digital de Andalucía de una línea de atención profesional que permita a los colaboradores sociales y empresarios del sector contar con un medio de asesoramiento directo, inmediato y eficiente para la resolución de incidencias informáticas y de cuestiones tributarias.

En contestación a esa propuesta de mejora la ATRIAN comunica que se está planteando la posibilidad de incluir en el Plan de Gestión 2023-2026 un proyecto estratégico de apoyo a colaboradores sociales, con el que se pretende dar continuidad a la apuesta por la colaboración social y a mejorar la difusión de servicios y utilidades que la Administración ofrece a los contribuyentes y profesionales para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias, ya que una información adecuada y de calidad previene incumplimientos. Por lo anterior, se está estudiando la viabilidad de implementar y gestionar un canal de información y asistencia específico para profesionales con arreglo a las preferencias, sugerencias e intereses de sus destinatarios que podría incluir lo siguiente:

- Dirección de correo específica.
- Formulario de consulta.
- Teléfono específico colaboración social.
- Destinar un porcentaje de citas previas de atención telefónica especializada.
- Protocolo de comunicación con la información pormenorizada de funcionamiento de los canales.
- Videollamada.
- Foro y jornadas de intercambio de información.
- Acciones de información y concienciación específicas.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 29/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- Campañas informativas.

8.1.5.- Propuesta de mejora trasladada a la ATRIAN el 23 de diciembre de 2022, sobre la agilización de la ejecución de resoluciones del Tribunal Económico Administrativo Regional de Andalucía estimatorias totales sin orden de retroacción de las actuaciones.

A tal efecto la Agencia Tributaria de Andalucía comunica a la ODC que en cada ejercicio tienen entrada en los órganos gestores cerca de 8.000 resoluciones y sentencias para su ejecución. No obstante, en los últimos años se han realizado importantes avances en la reducción del plazo para la ejecución de sentencias y resoluciones, así como del plazo de resolución de los recursos de reposición.

Asimismo, se informa que próximamente está prevista la publicación de una nueva instrucción de ejecución de resoluciones y se están analizando otras vías de mejora para seguir avanzando en la reducción de los plazos.

8.1.6.- Informe enviado a la ATRIAN con fecha 21 de diciembre de 2022 en el que ponía de manifiesto diferentes incidencias sobre el certificado de estar al corriente de deudas con la Hacienda autonómica.

8.1.7.- Informe enviado a la ATRIAN con fecha 21 de diciembre de 2022 en el que se comunica la entrada de una serie de quejas en las que los reclamantes manifiestan las dificultades de acceso sin cita previa a las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía y solicitan la vuelta a la atención presencial.

## 8.2. Dirección General de Estrategia Digital.

8.2.1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital el 24 de junio de 2022 sobre la agilización de la resolución de las incidencias informáticas que permitan gestionar los procedimientos tributarios en S.U.R., entre otros, aquellos relativos a:

- Contribuyentes que no pueden generar certificados de estar al corriente de deudas con la Hacienda autonómica porque todavía aparecen obligaciones que fueron ingresadas en su día pero cuya contabilización está pendiente de incidencias informáticas, lo que les puede ocasionar la pérdida de las subvenciones correspondientes.
- Personas que pese a haber cumplido sus obligaciones tributarias en plazo han sido embargadas por la Agencia Tributaria de Andalucía porque sus ingresos tampoco se han contabilizado en un tiempo razonable como consecuencia de incidencias informáticas no resueltas.
- Contribuyentes que llevan años esperando la ejecución de resoluciones económico-administrativas, la devolución de un ingreso indebido o la rectificación de una autoliquidación porque el expediente tiene una

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 30/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



incidencia de tipo informático que impide su tramitación, con el consiguiente perjuicio económico al contribuyente.

La Dirección General de Estrategia Digital responde a la ODC que resulta relevante destacar que en los últimos dos años se han abordado en el sistema SUR una serie de desarrollos relacionados con Convenios que han terminado o se han renovado con grandes modificaciones: con las Diputaciones para la recaudación en período ejecutivo y con los Registros de la Propiedad que ha afectado a la tramitación de los expedientes de su competencia. Asimismo, la plataforma de pago se ha adaptado al PSD2 (Directiva Europea que regula los servicios de pagos) para mejorar la seguridad de las transacciones. Esto ha provocado problemas de comunicación entre nuestro proveedor de medios de pago (INGENICO) y el de los bancos (REDSYS).

La herramienta de Gestión Integral TI-NAOS (Sistema unificado de soporte y gestión de servicios digitales) de resolución de incidencias tiene diversos niveles. El nivel 1 recoge la incidencia y si puede resolverla lo hace, en caso contrario la eleva al nivel 2. Si nivel 2 no puede resolver la eleva a nivel 3 que es el área funcional competente para la revisión de la incidencia. Este nivel 3 tiene un grupo de resolución funcional que debe priorizar este tipo de incidencias. Si una vez priorizada la incidencia al llegar a nivel 4 se debe realizar un desarrollo informático, el área funcional competente debe priorizar ese desarrollo frente a otros que se encuentren planificados y priorizados. Hay reuniones mensuales de planificación y priorización de los trabajos en curso.

Por todo ello, consideran que, aunque haya problemas e incidencias que afecten a determinadas situaciones e incidencias concretas, estos problemas afectan a un porcentaje muy pequeño de contribuyentes, y además en buena parte de los casos no están causados por problemas informáticos.

8.2.2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital el 7 de noviembre de 2022, con relación al modelo 261 de recurso de reposición, modelo que según se informó a la ODC estaba en desarrollo pero no publicado, motivo por el cual la Oficina propuso, con objeto de evitar incidencias y por motivos de seguridad jurídica, a la Agencia Digital de Andalucía eliminar de los motores de búsqueda el citado modelo 261, añadirle al mismo un aviso de “modelo no disponible” o cualquier otra medida que se considere oportuna al respecto.

La Dirección General de Estrategia Digital comunica el 20 de febrero de 2023 que está trabajando en el desarrollo de los requisitos que la Agencia Tributaria de Andalucía ha dispuesto para dicho modelo y que corregirán las incidencias producidas.

8.2.3. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital el día 24 de noviembre de 2022, con relación al retraso en la devolución de avales y sus costes y a la interconexión de los centros directivos competentes en estos procedimientos a través del Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.)

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 31/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



La Dirección General de Estrategia Digital comunica a la ODC que el 23 de enero de 2023 se han implantado los desarrollos en S.U.R. derivados del Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria, que recogen la mayoría de propuestas de mejora citadas en la gestión de estos procedimientos.

8.2.4. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital el día 24 de noviembre de 2022 sobre el retraso en la contabilización de ingresos llevados a cabo mediante tarjetas de crédito o en entidades colaboradoras que ha dado lugar a que los contribuyentes se encuentren, entre otras, en las siguientes situaciones:

- Notificación de providencias de apremio o de embargo de deudas.
- Paralización de la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía.
- En el certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía aparecen deudas ya pagadas, alegando además la persona interesada desconocer el cauce a seguir para resolver estas incidencias.

Ante tal circunstancia la citada Dirección General comunica a la ODC con fecha 20 de febrero de 2023 que está pendiente de aprobación una Orden por la que las entidades colaboradoras informarán diariamente sobre los ingresos realizados, por lo que se prevé que la persona que lo solicite podrá obtener el certificado al día siguiente a la realización del ingreso. Por parte de la Agencia Digital de Andalucía se está trabajando en el desarrollo de la solución para que los sistemas económico-financieros estén adaptados cuando se publique la Orden.

8.2.5. Propuesta dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital el día 20 de diciembre de 2022 con relación a la implantación de un circuito de comunicación para profesionales de forma coordinada con la Agencia Tributaria de Andalucía que permita a los colaboradores sociales y empresarios del sector contar con un medio de asesoramiento directo, inmediato y eficiente para la resolución de incidencias informáticas y de cuestiones tributarias.

A tal efecto la Dirección General de Estrategia Digital comunica a la ODC que en relación con los medios personales y materiales de soporte técnico para resolver las distintas incidencias informáticas planteadas, debe hacer constar que se monitorizan de manera continua los niveles del servicio prestado por el Centro de Información y Servicios, y se ajusta la capacidad del mismo aumentando o disminuyendo sus recursos mensualmente en función de la demanda prevista, así como realizando ajustes en períodos más cortos cuando es necesario. Esos ajustes se realizan siempre en el marco de la disponibilidad presupuestaria, si bien permiten

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 32/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





optimizar el servicio y buscan siempre mantener un nivel de calidad adecuado, con tiempos de respuesta razonables y tasas de abandono inferiores al 10%.

En relación con el establecimiento de una línea de atención para profesionales y empresarios en el marco de CIYAT, hacen constar que, aunque la Agencia Digital de Andalucía gestiona la prestación del servicio CIYAT, es a la Agencia Tributaria de Andalucía a quien corresponde establecer las características de ese servicio, los colectivos a los que atiende y las peculiaridades de atención a cada uno de ellos. En cualquier caso, se indica que se toma nota de esta propuesta y que se tratará en las reuniones que mantienen periódicamente con la Agencia Tributaria de Andalucía para el seguimiento del servicio.

### 8.3. Dirección General Tesorería y Deuda Pública.

8.3.1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública el 24 de noviembre de 2022 con relación al retraso en la puesta a disposición del contribuyente de las garantías depositadas en la Caja General de Depósitos en expedientes en ejecución de resoluciones del TEARA o de sentencias judiciales para que en coordinación con la Agencia Tributaria de Andalucía y la Dirección General de Estrategia Digital se valore adoptar, entre otras, las siguientes medidas:

- La interconexión de los órganos directivos competentes en estos procedimientos a través del Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.) y la actualización de los circuitos de tramitación de los mismos, procediéndose en el mismo sentido en el área tributaria.
- En cuanto a las notificaciones, podría valorarse incorporar en S.U.R. avisos automatizados y periódicos, a través de correo electrónico o de mensaje al móvil dirigidos a la persona interesada, a su representante y al garante reiterándole la baja en cuenta de la garantía hasta el cierre del expediente y cómo proceder a continuación.
- Optimización de la información trasladada a través de las comunicaciones, tratando de simplificar y hacer más sencillo el lenguaje para la ciudadanía.

A tal efecto la citada Dirección General de Tesorería y Deuda Pública contesta a la ODC lo siguiente:

En cuanto a la devolución de las garantías constituidas en la Caja General de Depósitos y la entrega de las mismas, es necesario indicar, que el nuevo circuito de la Caja General de Depósitos implantado el 24 de enero de 2023, con objeto de adaptarlo a la regulación del Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria, establece plazos de tramitación para los órganos implicados muy cortos, sustancialmente reducidos respecto a los anteriores. De hecho, el plazo de devolución, una vez que llega el acuerdo de cancelación de la garantía es de quince días frente a los tres meses anteriores.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 33/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Por dicha razón, entienden que se ha acometido algunas de las actuaciones propuestas como mejoras. Sin embargo, no se puede afirmar que todas las mejoras se hayan implementado, ya que el nuevo circuito no se ha abordado en su integridad, faltando muchos de los desarrollos solicitados por este órgano directivo. A modo de ejemplo, ha sido una solicitud recurrente desde tiempo atrás, la conexión de los circuitos de la Caja de Depósitos con el notifica así como su conexión con su webservice. Al día de hoy, sigue en gran medida pendiente esa tarea.

Por último comunican que, dado que continúan trabajando en el nuevo circuito de la Caja General de Depósitos, incorporarán las propuestas de mejoras indicadas, como son, entre otras, otros medios de comunicación y avisos automatizados a los interesados, uso de un lenguaje más cercano a los ciudadanos y mejora de los canales de información a la ciudadanía.

8.3.2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública el 24 de noviembre de 2022, con relación a los retrasos de contabilización de pagos en coordinación con la Dirección General de Estrategia Digital. Con fechas 23 de septiembre de 2019 y 8 de febrero de 2021 esta Oficina envió propuestas de mejora a la Dirección General competente en materia de Tesorería relacionadas también con esta materia de contabilización de los ingresos.

La Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, comunica a la ODC que está realizando e impulsando actuaciones para reducir dicho plazo sustancialmente, consciente de la repercusión negativa que dicha dilación puede tener para la ciudadanía y que como se ha puesto de manifiesto en otras ocasiones a la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para ello es necesario tanto la elaboración y publicación de una nueva normativa reguladora para las Entidades Colaboradoras en la gestión recaudatoria de esta Comunidad Autónoma como un cambio en el procedimiento de gestión y contabilización de los ingresos en el Sistema Unificado de Recursos. Dicha modificación supondrá un desarrollo tecnológico importante que, por su impacto, no es posible realizarlo en una sola fase. Se han iniciado ambas líneas, estando avanzada la elaboración de la orden reguladora.

Además, es necesario que las Entidades Colaboradoras realicen también adaptaciones en sus aplicativos, que según han comunicado, requieren un periodo mínimo de seis a ocho meses. En breve, está prevista una presentación a dichas Entidades de las líneas generales de los cambios que deben abordar con objeto de trabajar en paralelo y, de ese modo, poder realizar la implementación del nuevo modelo en el periodo de tiempo más corto posible.

Independientemente, y dado que esta mejora requiere un periodo amplio para su implementación, se ha acometido actuaciones con el objetivo de reducir el tiempo de tratamiento de los ficheros de los ingresos con tarjetas de crédito y, en particular, la corrección de los errores detectados con objeto de agilizar la contabilización de los mismos y, de ese modo, evitar causar perjuicios a los ciudadanos que cumpliendo con sus

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 34/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



obligaciones tributarias de pago, sin embargo, no pueden obtener un certificado de estar al corriente con la Hacienda Pública de Andalucía. En este aspecto es necesario destacar que este órgano directivo ha comunicado con celeridad los errores e incidencias detectados para su resolución a los órganos competentes, además de llevar a cabo todas aquellas intervenciones, algunas de forma manual pese a estar automatizadas, que eran de su competencia en aras a su rápida resolución. Se han puesto tareas para la corrección masiva de los errores y solicitado el desarrollo de herramientas informáticas que eviten que continúen originándose en el futuro.

## 9. DATOS ESTADÍSTICOS.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas desde la entrada en funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ejercicio 2013. Posteriormente se hace un análisis comparativo entre las quejas tramitadas durante los dos últimos ejercicios, comparando los datos de las quejas recibidas en 2021 y 2022, distinguiendo entre admitidas a trámite e inadmitidas.

Además, en esta memoria se han incorporado nuevos datos estadísticos que se reflejan en sus respectivos cuadros informativos y gráficas. La fuente de la que proceden estos datos generalmente es el Sistema Unificado de Recursos de la Junta de Andalucía (S.U.R.). Sin embargo, los datos estadísticos de los documentos tributarios presentados en el ejercicio 2022 proceden de la web de la ATRIAN, estadísticas elaboradas por la ATRIAN, estadísticas por trimestre, Oficina Virtual Tributaria, apartado 1. Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación. Datos acumulados a 30/09/2022, que pueden consultarse en el siguiente enlace: [https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/documents/20182/114619/OVT\\_2022\\_3T.pdf/713dd407-e9a8-4c97-93f2-9a012a245ee3](https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/documents/20182/114619/OVT_2022_3T.pdf/713dd407-e9a8-4c97-93f2-9a012a245ee3).

Finalmente, los datos estadísticos sobre las citas previas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que los obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas.

### Antecedentes.

Desde el 15 de junio de **2013** - puesta en funcionamiento de la ODC - hasta el 31 de diciembre de 2013 se registran de entrada 160 escritos o formularios de quejas y sugerencias. De entre ellas, 159 quejas y una sugerencia. Se admiten a trámite 143 quejas y la sugerencia, haciendo un total de 144 quejas y sugerencias admitidas. El resto, 14 quejas no se admiten a trámite y dos son archivadas por desistimiento de las personas interesadas.

En **2014** se reciben 206 quejas y sugerencias, de las cuales 203 son quejas y tres sugerencias. Tienen acuerdo de admisión a trámite 155 quejas y las tres sugerencias, haciendo un total de 158 quejas y sugerencias admitidas con respuestas a las personas interesadas. Las 48 quejas restantes fueron inadmitidas a trámite.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 35/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



En **2015** se reciben un total de 286 quejas y sugerencias, de ellas 275 son quejas y 11 sugerencias. Reciben acuerdos de admisión a trámite un total de 234 quejas y sugerencias, entre las cuales finalizan con respuestas a las personas interesadas 229 quejas y sugerencias y cinco con acuerdos motivados de no tramitación tras conocerse la existencia de procedimientos de revisión pendientes de resolución relacionados con el asunto de las quejas. Finalmente, las personas interesadas desistieron de sus quejas en tres ocasiones.

Las 49 quejas restantes recibieron acuerdos motivados de inadmisión, de entre ellas, en 14 quejas las personas interesadas fueron requeridas para subsanar la omisión de defectos pero no contestaron o no subsanaron, adoptándose acuerdos definitivos de inadmisión.

En **2016** se reciben un total de 249 quejas y sugerencias, de las cuales 241 son quejas, cinco sugerencias y tres a la vez quejas y sugerencias. De entre ellas, 218 quejas y sugerencias fueron admitidas a trámite y una desistida por la persona interesada. Las 30 quejas restantes fueron inadmitidas.

En **2017** se reciben un total de 295 quejas y sugerencias. De las cuales 266 son quejas, 15 sugerencias y 14 a la vez quejas y sugerencias, de entre ellas, 243 quejas y sugerencias fueron admitidas a trámite y una desistida por la persona interesada. Las 51 quejas restantes fueron inadmitidas.

En **2018** se reciben un total de 301 quejas y sugerencias, de las cuales 290 son quejas, cuatro sugerencias y siete a la vez quejas y sugerencias. De entre ellas, 259 quejas y sugerencias fueron admitidas a trámite, dos de ellas desistidas por las personas interesadas. Las 42 quejas restantes fueron inadmitidas.

En **2019** se reciben un total de 259, de las cuales 5 son sugerencias, 3 quejas y sugerencias y 251 quejas. De entre ellas, 53 fueron inadmitidas a trámite, 1 desistida por el propio interesado y 205 admitidas a trámite.

En **2020** se reciben un total de 359, de las cuales 5 son sugerencias, 11 quejas y sugerencias y 343 quejas. De entre ellas, 52 fueron inadmitidas a trámite y 307 admitidas a trámite.

En **2021** se reciben un total de 307, de las cuales 296 son quejas, 5 quejas y sugerencias simultáneas y 6 sugerencias. De entre ellas, 43 son inadmitidas y 264 son admitidas a trámite.

Las quejas y sugerencias presentadas en **2022** son 224, de las cuales 219 son quejas y 5 sugerencias. De entre ellas, 29 son inadmitidas y 195 son admitidas a trámite.

## 9.1. Presentación.

En este apartado se estudia el número de quejas y sugerencias presentadas, distinguiendo entre admitidas y no admitidas.

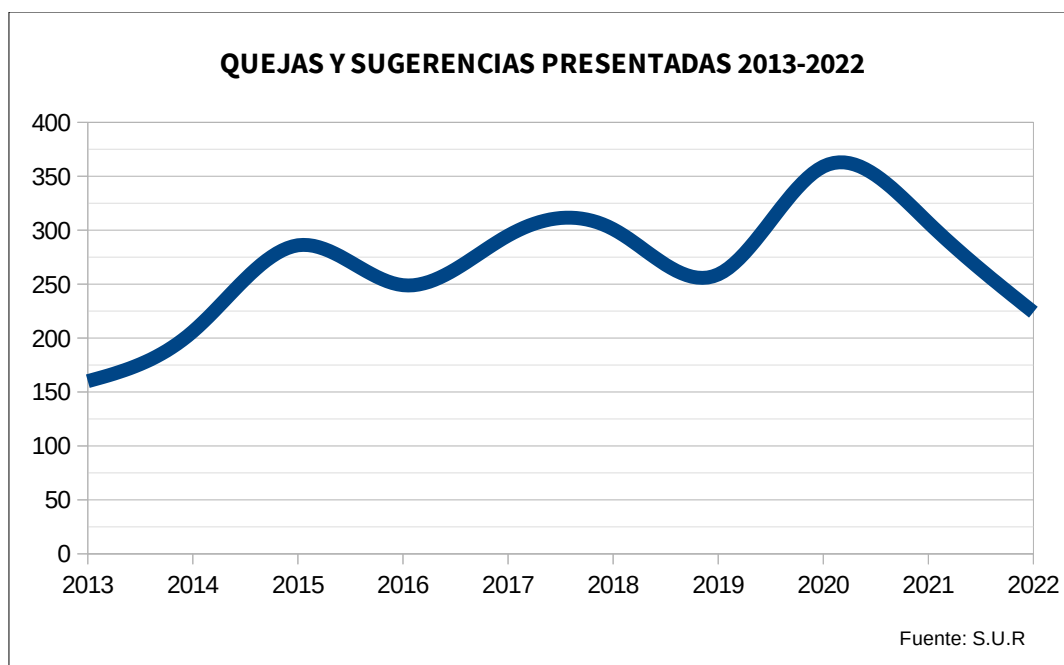
**Se observa que en el ejercicio 2022 se reduce en un 27% el número de quejas y sugerencias presentadas respecto al ejercicio 2021.**

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 36/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### 9.1.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2022.

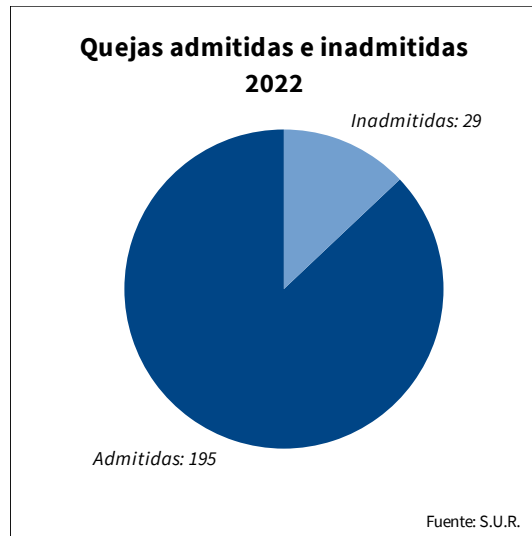
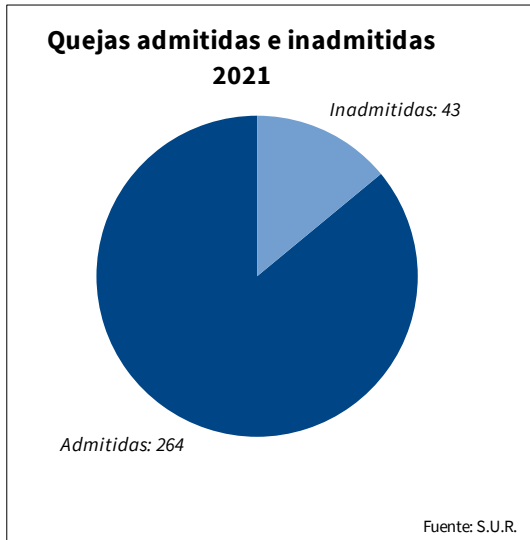
En este cuadro se observa una presentación fluctuante a lo largo del periodo 2013-2022 con una tendencia decreciente significativa en los dos últimos años.



### 9.1.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.

QUEJAS ADMITIDAS Y NO ADMITIDAS						
EJERCICIOS 2021-2022						
Tipo/Año 2020-2021	ADMITIDAS		NO ADMITIDAS		TOTAL PRESENTADAS	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Quejas	253	192	43	27	296	219
Sugerencias	6	3		2	6	5
Quejas y Sugerencias	5				5	
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>195</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>307</b>	<b>224</b>

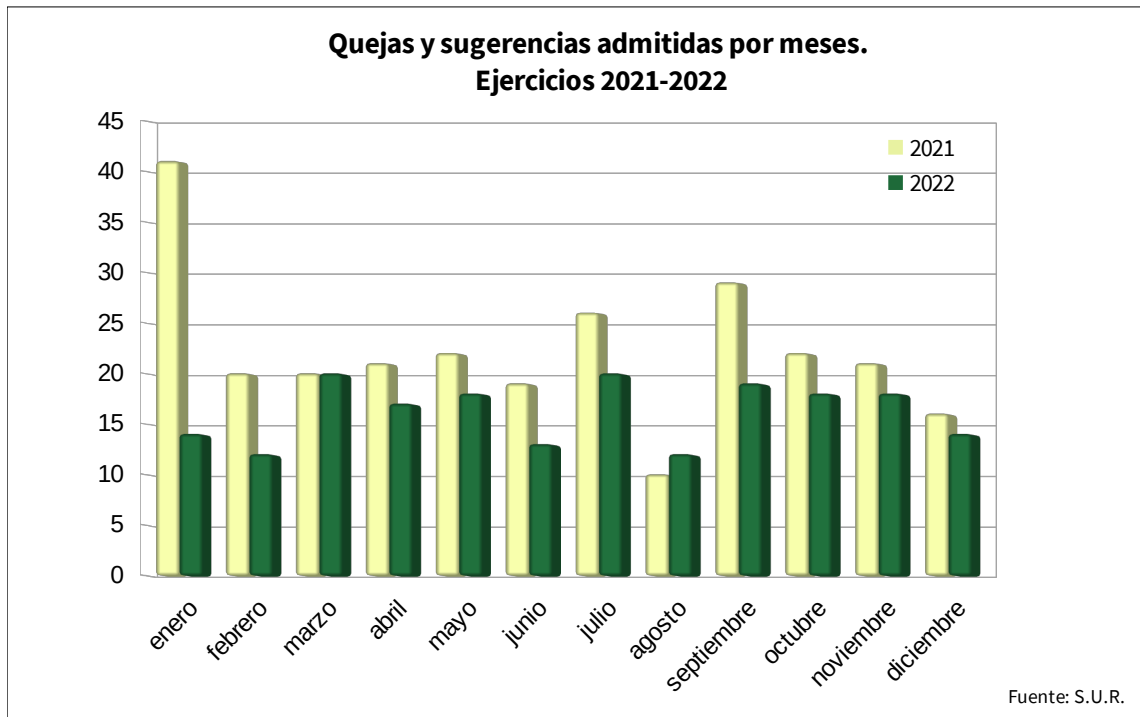
En la gráfica se observa que el volumen de quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece estable, representando un 85,99% (2021) y un 87,05% (2022) y por tanto, en términos relativos se mantiene el número de quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas a trámite.



## 9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.

En este apartado se analiza el volumen de quejas y sugerencias admitidas en los años 2021 y 2022.

Se observa la bajada de las quejas durante todos los meses del año 2022 respecto al año 2021, con excepción del mes de marzo que se mantiene estable y el mes de agosto con un incremento del 20% de las quejas.

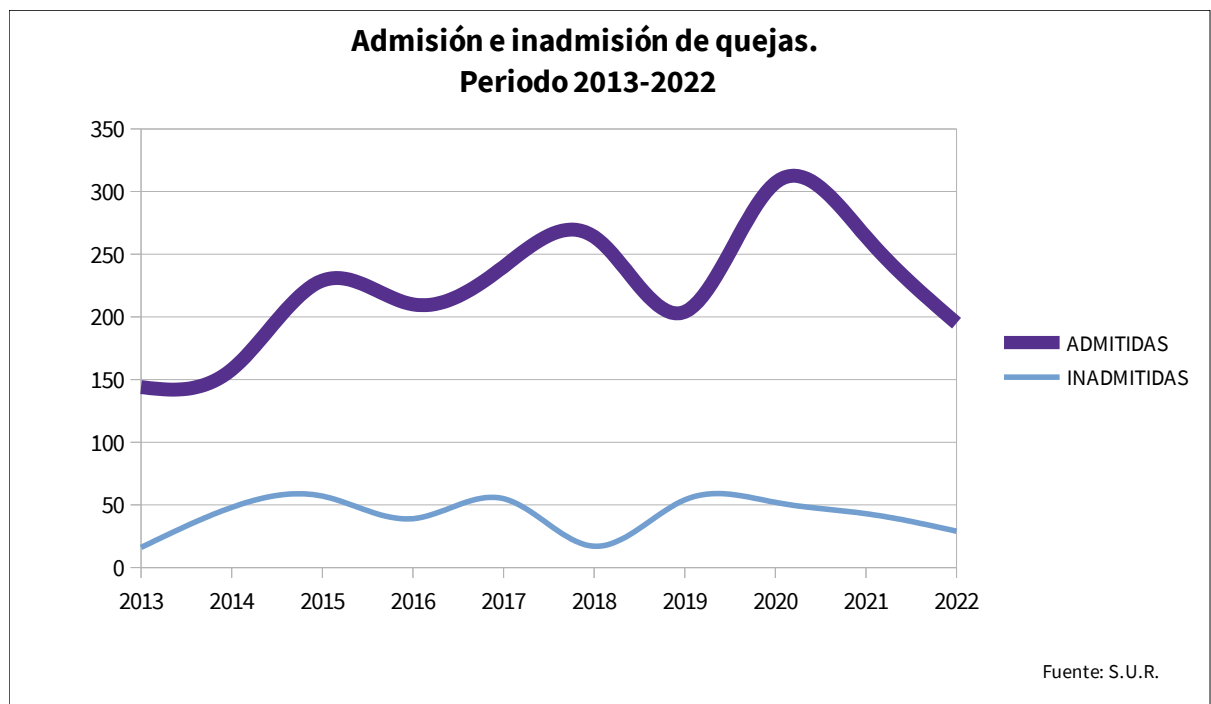




### 9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2022.

En este apartado se analiza comparativamente por ejercicios las quejas admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2022.

En esta gráfica se observa un cambio fluctuante en diversos ejercicios alternos de las quejas admitidas coincidiendo con las fluctuaciones en el volumen de presentación de quejas. En cambio, el número de quejas no admitidas a trámite disminuye levemente. Sobre este punto parece que el número de personas que se dirige equivocadamente a la ODC es estable y, por tanto, puede considerarse aceptable la información ofrecida en todos los canales sobre la distinción entre hoja de queja general de la Junta de Andalucía y la hoja de queja de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 39/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 9.4. Presentación por área de procedencia.

En este apartado la presentación de quejas y sugerencias se desagrega por área de procedencia según afecten a los órganos de la ATRIAN (ya sean Servicios Centrales, Gerencias Provinciales o la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera); a las oficinas de información y asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad (OIA) o al CIYAT (dependiente de la Dirección General de Estrategia Digital), distinguiendo entre admitidas e inadmitidas en los ejercicios 2021 y 2022.

<b>Quejas y sugerencias presentadas por área de procedencia.</b>		
<b>Ejercicios 2021 - 2022</b>		
<b>ÁREA DE PROCEDENCIA/ AÑO</b>	<b>QUEJAS/SUGERENCIAS</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>ADMITIDAS:</b>	<b>264</b>	<b>195</b>
ATRIAN	218	155
OIA	36	29
CIYAT	7	6
OTROS <sup>1</sup>	3	5
<b>NO ADMITIDAS</b>	<b>43</b>	<b>29</b>
ATRIAN	14	19
OTROS <sup>2</sup>	29	10
<b>TOTAL</b>	<b>307</b>	<b>224</b>

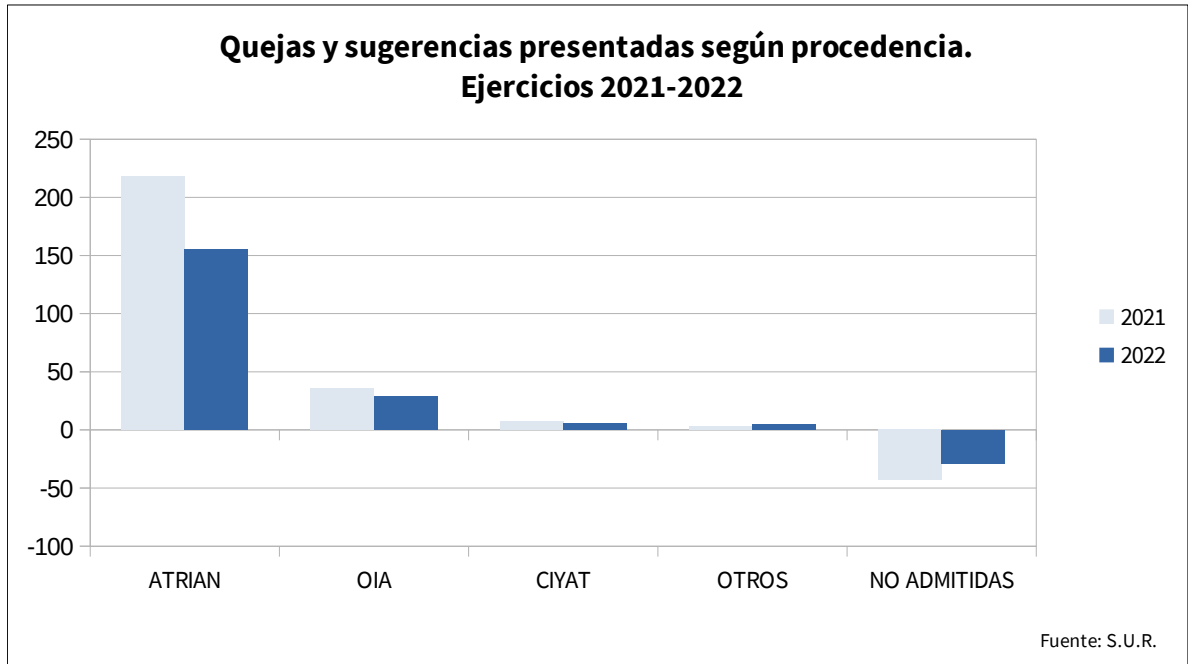
- 1 Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y el IAAP.
- 2 Instituto Andaluz de la Juventud, AEAT, Delegación del Gobierno de Córdoba, Tesorería General de la Seguridad Social, Delegación Territorial de Málaga de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Delegación Territorial de Málaga de la Consejería de Empleo, Empresa y TA y el IAAP.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 40/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





En esta gráfica se observa que el número de quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2022 presenta un descenso generalizado más acentuado en la ATRIAN. Las quejas no admitidas a trámite también han disminuido en relación con el ejercicio pasado.



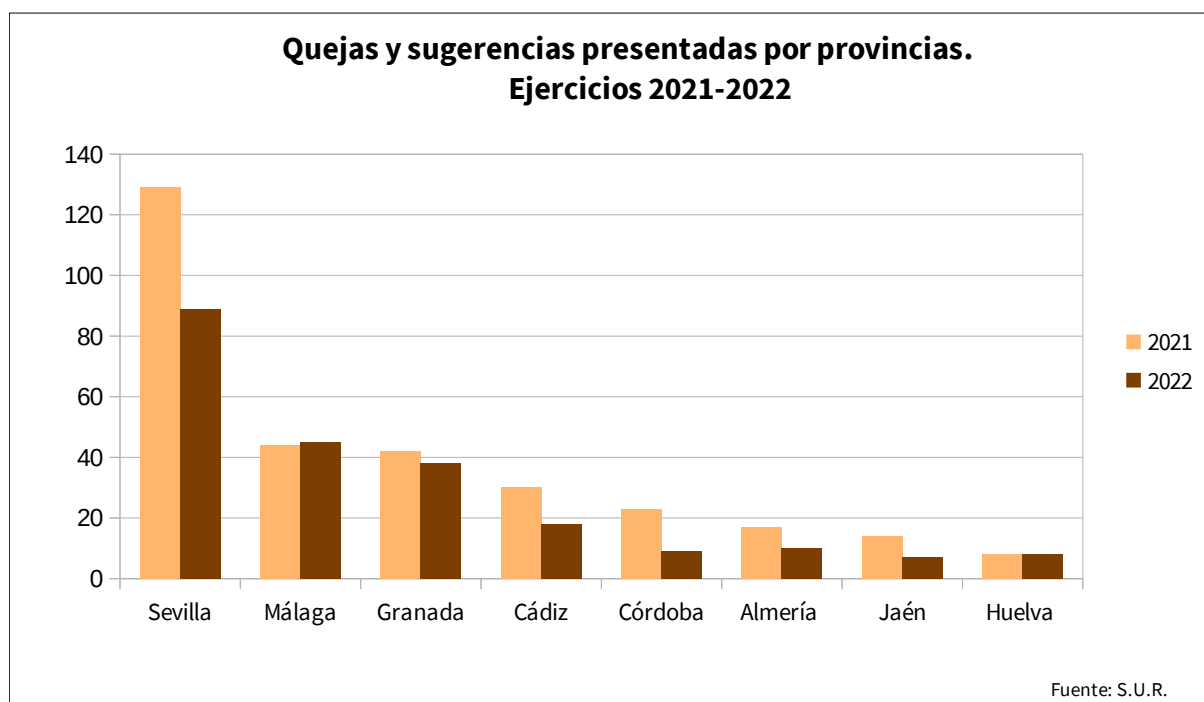
FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 41/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 9.5. Presentación por provincias.

En este apartado se exponen las quejas presentadas por provincias en los ejercicios 2021 y 2022.

En la gráfica se observa que en el ejercicio 2022 un descenso general de las quejas presentadas en las provincias, con excepción de Málaga que aumentan levemente, de Sevilla que disminuyen de forma considerable y de Huelva que se mantienen invariables.





## 9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.

En este apartado se analizarán las quejas y sugerencias presentadas por oficinas tributarias en los ejercicios 2021 y 2022 distinguiendo entre las presentadas en Gerencias Provinciales y Servicios Centrales (SS.CC) y en las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.<sup>3</sup>

<b>Presentación según procedencia y provincia. Ejercicios 2021 -2022.</b>						
	<b>2021</b>			<b>2022</b>		
	<b>GERENCIA PROVINCIAL</b>	<b>OIA</b>	<b>OTROS</b>	<b>GERENCIA PROVINCIAL</b>	<b>OIA</b>	<b>OTROS</b>
<b>ALMERÍA</b>	5	3	5	7	1	2
<b>CÁDIZ</b>	12	11	2	4	7	
<b>JEREZ DE LA FRONTERA</b>	1			5		
<b>CÓRDOBA</b>	8	4	6	7	1	1
<b>GRANADA</b>	29	3	6	21	7	6
<b>HUELVA</b>	7			6	1	
<b>JAÉN</b>	9	1	1	2	4	1
<b>MÁLAGA</b>	27	9	6	34	4	5
<b>SEVILLA</b>	94	5	13	65	4	5
<b>SSCC</b>	40			24		
<b>TOTALES</b>	<b>232</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>175</b>	<b>29</b>	<b>20</b>

Fuente: S.U.R.

### 2021

*Almería:* Gerencia Provincial y OIA de Purchena y Gérgal.

*Cádiz:* Gerencia Provincial y OIA de Chiclana de la Frontera, Algeciras, Sanlúcar de Barrameda, Puerto de Santa María y San Fernando.

*Córdoba:* Gerencia Provincial y OIA de Montilla, Cabra y Aguilar.

*Granada:* Gerencia Provincial y OIA de Santa Fe, Motril y Órgiva.

*Huelva:* Gerencia Provincial.

*Jaén:* Gerencia Provincial y OIA de Villacarrillo.

*Málaga:* Gerencia Provincial y OIA de Benalmádena, Estepona, Vélez-Málaga, Antequera, Campillos y Álora.

*Sevilla:* Gerencia Provincial y OIA de Sanlúcar la Mayor, Utrera, Cazalla de la Sierra y Dos Hermanas.

### 2022

*Almería:* Gerencia Provincial y OIA de Purchena.

*Cádiz:* Gerencia Provincial y OIA de Algeciras, Sanlúcar de Barrameda, Puerto de Santa María, Chiclana de la Frontera y San Fernando.

*Córdoba:* Gerencia Provincial y OIA de Posadas

*Granada:* Gerencia Provincial y OIA de Santa Fe, Huéscar, Motril y Almuñécar.

*Huelva:* Gerencia Provincial y OIA de Aracena.

*Jaén:* Gerencia Provincial y OIA de Baeza, Martos y Alcalá la Real.

*Málaga:* Gerencia Provincial y OIA de Antequera y Marbella.

*Sevilla:* Gerencia Provincial y OIA de Utrera, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra y Sanlúcar la Mayor.

<sup>3</sup> En este apartado se analiza el detalle del número de quejas y sugerencias presentadas por años, según procedencia (ATRIAN, Gerencia Provincial, UT Jerez de la Frontera y Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad).

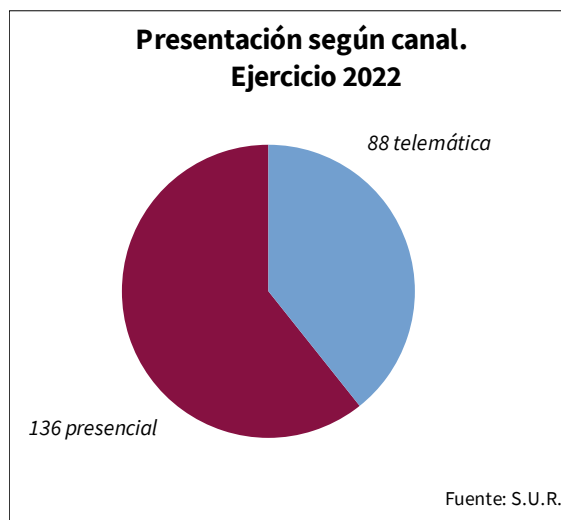
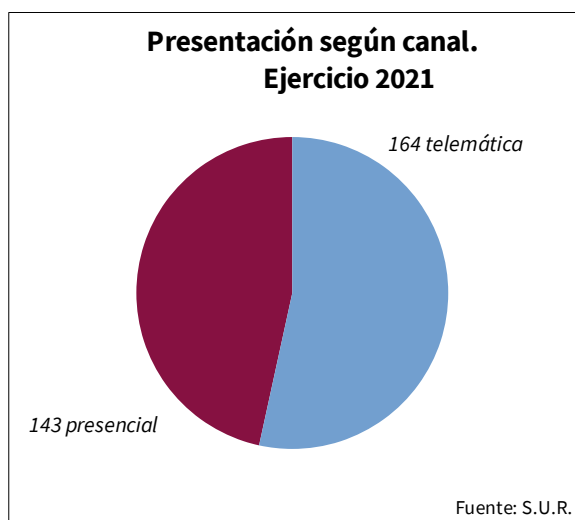


## 9.7. Presentación por canales.

En este apartado se estudia el número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o telemático en los ejercicios 2021 y 2022.

Quejas y sugerencias presentadas por canal. Ejercicios 2021-2022				
Canal presentación	Número		%	
	2021	2022	2021	2022
Presentación presencial	143	136	46,58	60,71
Presentación electrónica	164	88	53,42	39,29
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>224</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Se observa en la gráfica un aumento del volumen de quejas y sugerencias presentadas en papel en el ejercicio 2022 respecto al ejercicio 2021; siendo este canal de presentación presencial el más utilizado.





## 9.8. Presentación por género.

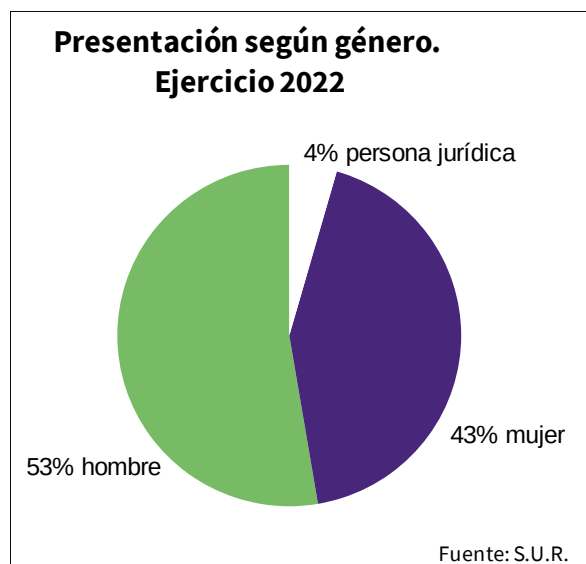
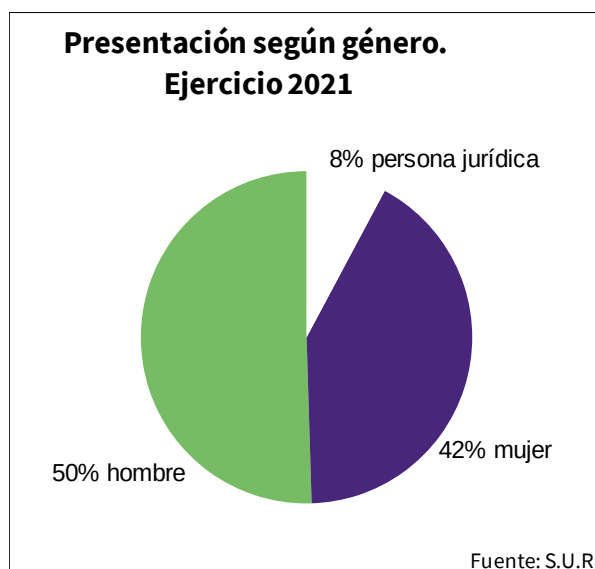
### 9.8.1. Información general

En este apartado se analiza el número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres, hombres y personas jurídicas.

Quejas y sugerencias presentadas según género. Ejercicios 2021-2022					
Personalidad	Sexo	Número		%	
		2021	2022	2021	2022
Persona física	Hombre	155	118	50,49	52,68
	Mujer	128	96	41,69	42,86
Persona jurídica		24	10	7,82	4,46

En la gráfica se observa que en el ejercicio 2022 hay un leve aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres (1,99%) y mujeres (1,17%) en detrimento de las entregadas por personas jurídicas (-3,36%) respecto al ejercicio 2021.

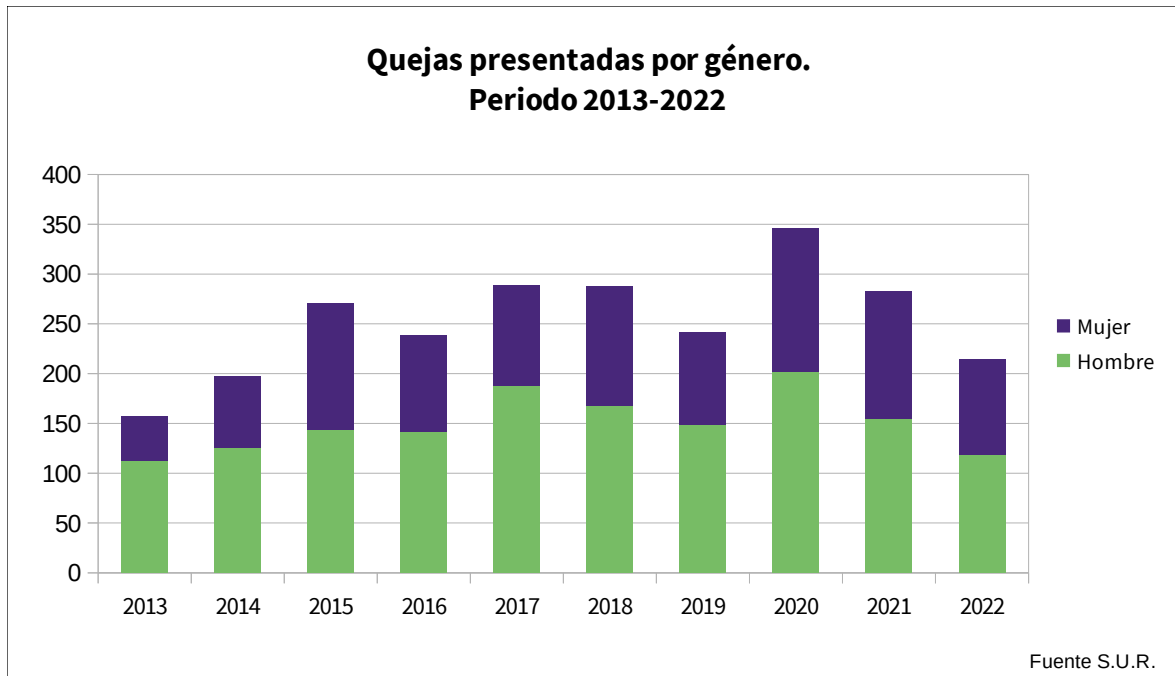
Por otra parte, del total de las quejas y sugerencias formuladas por hombres y mujeres (214) en el ejercicio 2022 sigue siendo inferior las presentadas por mujeres (96) que representan un 44,86% a las presentadas por hombres (118) que suponen un 55,14% con el siguiente porcentaje diferencial del -10,28 %.



En esta gráfica se observa la evolución del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres y las presentadas por mujeres ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su entrada en



funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2022, comprobándose un incremento del número de expedientes iniciados por mujeres.



### 9.8.2. Motivos de quejas distinguidos por género

En este cuadro se observa los asuntos de las quejas presentadas distinguidos por género, sin que resulte destacable ningún dato respecto al porcentaje tratado anteriormente en el punto 9.8.1.

<b>Quejas y sugerencias presentadas por asunto y género. 2022</b>		
<b>Asunto</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
<b>Información y Asistencia Contribuyentes</b>	<b>67</b>	<b>60</b>
- Atención al contribuyente: trato	2	1
- Largos tiempos de espera	1	
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	19	20
- CIYAT: Información y Asistencia Telefónica	3	5
- CIYAT: cita previa	19	14
- Web: Información y asistencia	1	
- Oficina Virtual: Sede electrónica	4	2
- Certificados tributarios	1	4
- Información y Asistencia Presencial	8	9
- Asuntos generales	1	
- Presentaciones	6	5
- Pagos	2	
<b>Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones</b>	<b>7</b>	<b>8</b>



- Resoluciones	1	
- Retrasos de tramitación	6	8
<b>Aplicación de los tributos</b>	<b>14</b>	<b>3</b>
- Notificaciones	4	2
- Tasación pericial contradictoria	1	
- Devolución Ingresos Indevidos	8	1
- Apremios	1	
<b>Procedimiento de recaudación</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
- Aplazamientos/fraccionamientos	5	7
- Embargos	6	4
<b>Modelos Tributarios</b>		
- Modelos tributarios/confeción	1	2
<b>Procedimientos Especiales</b>		<b>1</b>
- Propuestas normativas		1
<b>No admitidas</b>	<b>16</b>	<b>11</b>
<b>TOTALES</b>	<b>118</b>	<b>96</b>



## 9.9. Presentación por asuntos.

En este apartado las quejas y sugerencias admitidas a trámite se clasifican por asuntos en los ejercicios 2021 y 2022, para lo cual se ha confeccionado un catálogo de las cuestiones planteadas más importantes.

<b>Quejas y Sugerencias presentadas por asuntos.</b>				
<b>Ejercicio 2021-2022</b>				
<b>Asunto</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>% 2021</b>	<b>% 2022</b>
<b>Información y Asistencia Contribuyentes</b>	<b>212</b>	<b>132</b>	<b>69,0</b>	<b>87,1</b>
- Atención al contribuyente: trato	10	3		
- Largos tiempos de espera		1		
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	33	37		
- Procedimientos específicos	3			
- CIYAT: Información y Asistencia Telefónica	20	8		
- CIYAT: cita previa	45	34		
- Web: Información y asistencia	2	1		
- Accesibilidad Oficinas Tributarias	2			
- Oficina Virtual: Sede electrónica	24	7		
- Certificados tributarios	20	5		
- Información y Asistencia Presencial	36	19		
- Asuntos generales	2	1		
- Presentaciones		12		
- Pagos	8	3		
- Colaboradores sociales	7			
<b>Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>3,6</b>	<b>7,6</b>
- Resoluciones	2	1		
- Retrasos de tramitación	9	16		
<b>Aplicación de los tributos</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>2,6</b>	<b>8,5</b>
- Actuaciones Control: Requerimientos	1			
- Notificaciones		6		
- Tasación pericial contradictoria		1		
- Devolución Ingresos Indevidos	4	11		
- Apremios	3	1		
<b>Procedimiento de recaudación</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>7,5</b>	<b>10,3</b>
- Aplazamientos/fraccionamientos	14	13		
- Embargos	8	10		
- Entidades Colaboradoras	1			
<b>Modelos Tributarios</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3,3</b>	<b>1,3</b>
- Modelos tributarios/confección	10	3		
<b>Procedimientos Especiales</b>		<b>1</b>		<b>0,5</b>
- Propuestas normativas		1		
<b>No admitidas</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>14,0</b>	<b>12,9</b>
<b>TOTALES</b>	<b>307</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>100</b>





En este cuadro se detalla las quejas y sugerencias admitidas por asuntos agrupadas por área de procedencia en los ejercicios 2021 y 2022. Cuando una queja se refiere a más de un asunto se ha asignado a la cuestión en la que el reclamante hace más incidencia.

Quejas y sugerencias admitidas por asuntos. Ejercicios 2021-2022													
Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%		
	ATRIAN		O.I.A.		CIYAT		OTROS		2021	2022	2021	2022	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022					
<b>Información y Asistencia Contribuyentes</b>	<b>161</b>	<b>104</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>212</b>	<b>132</b>	<b>69,0</b>	<b>58,9</b>	
- Atención al contribuyente: trato	7	3	3						10	3			
- Largos tiempos de espera		2								2			
- Accesibilidad inf. y asistencia tributaria	27	26	6	11					33	37			
- Procedimientos específicos	3								3				
- CIYAT: Información y Asistencia Telefónica.	13	4	1	2	6	2			20	8			
- CIYAT: cita previa	35	30	9	3	1	1			45	34			
- Web: Información y asistencia.	2	1							2	1			
- Accesibilidad Oficinas Tributarias	2								2				
- Oficina Virtual: Sede electrónica	15	6			9	1			24	7			
- Certificados tributarios	16	5			1		3		20	5			
- Información y Asistencia Presencial	28	15	8	4					36	19			
- Asuntos generales	1	1					1		2	1			
- Presentaciones		9		1		2				12			
- Pagos	7	2	1					1	8	3			
- Colaboradores sociales	5		2						7				
<b>Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluc.</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>3</b>				<b>1</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>3,6</b>	<b>7,6</b>	
- Resoluciones	1		1	1					2	1			
- Retrasos de tramitación	8	13	1	2				1	9	16			
<b>Aplicación de los tributos</b>	<b>8</b>	<b>14</b>		<b>4</b>				<b>1</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>2,6</b>	<b>8,5</b>	
- Actuaciones Control: Requerimientos	1								1				
- Notificaciones		6								6			
- Tasación pericial contradictoria		1								1			
- Devolución Ingresos Indevidos	4	6		4				1	4	11			
- Apremios	3	1							3	1			
<b>Procedimiento de recaudación</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>1</b>						<b>23</b>	<b>23</b>	<b>7,5</b>	<b>10,3</b>	
- Aplazamientos/fraccionamientos	13	13	1						14	13			
- Embargos	8	10							8	10			
- Entidades Colaboradoras	1								1				
<b>Modelos Tributarios</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>1</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3,3</b>	<b>1,3</b>	
Modelos tributarios/confección	10	1		1				1	10	3			
<b>Procedimientos Especiales</b>								<b>1</b>		<b>1</b>		<b>0,5</b>	
- Propuestas normativas								1		1			
<b>SUBTOTALES</b>	<b>210</b>	<b>155</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>264</b>	<b>195</b>	<b>86,0</b>	<b>87,1</b>	
Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%		
	ATRIAN		O.I.A.		CIYAT		OTROS		2021	2022	2021	2022	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022					
<b>No Admitidas</b>	14	19						29	10	43	29	<b>14,0</b>	<b>12,9</b>
<b>SUBTOTALES</b>	<b>14</b>	<b>19</b>						<b>29</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>14,0</b>	<b>12,9</b>
<b>TOTALES</b>	<b>224</b>	<b>174</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>307</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



## 9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.

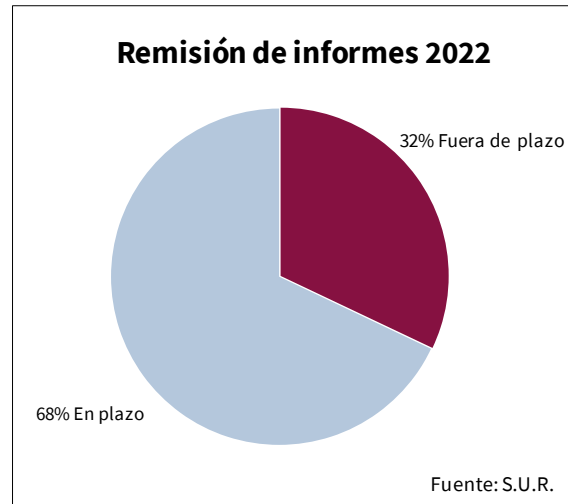
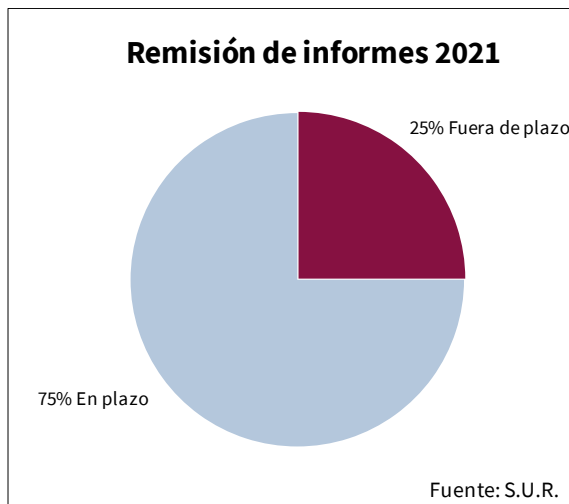
### 9.10.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.

Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias deben remitir a la ODC informe con propuesta de respuesta al reclamante en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento realizado por la ODC.

En este apartado se analizarán los plazos de remisión de estos informes de los ejercicios 2021 y 2022 y su evolución a lo largo del periodo 2013-2022.

En la gráfica se observan los informes recibidos fuera de plazo respecto al ejercicio 2021, extremo que supone para la ODC la tarea de reiteración de petición de informes cuando los mismos no llegan en plazo y para el contribuyente, el retraso en la notificación de la respuesta. En este sentido, es necesario hacer constar que en este ejercicio el número de reiteraciones de peticiones de informes realizadas por la ODC a los órganos afectados ha sido elevado, ascendiendo en total a 98 reiteraciones de peticiones de informes.

En cambio, también hay que destacar como dato positivo que durante 2022 todas las solicitudes de informes han sido contestadas por los órganos afectados dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 11.1 del Decreto 31/2013, de 23 de febrero.



En este punto es necesario hacer constar que en los últimos ejercicios son órganos afectados por las quejas: la ATRIAN, la Dirección General de Estrategia Digital, la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y las Consejerías gestoras de tasas.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 50/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

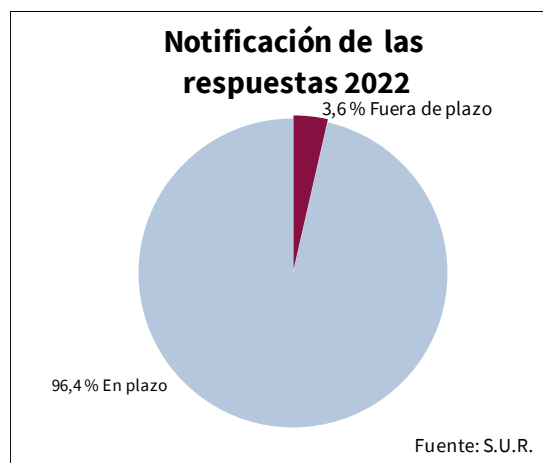
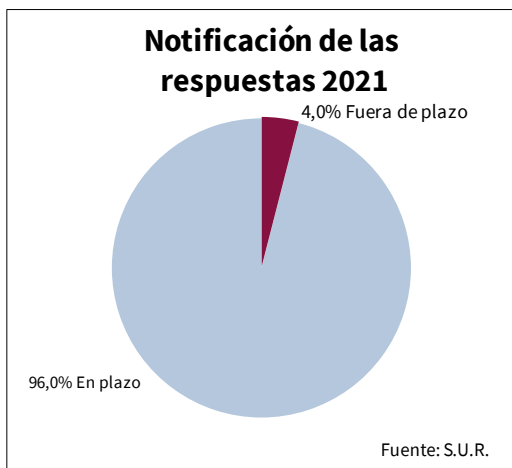


### 9.10.2. Plazos de las respuestas.

La ODC debe notificar la respuesta de las quejas y sugerencias a las personas reclamantes en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja o sugerencia en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

En este apartado se analizan los plazos de emisión de las respuestas por la ODC a las personas reclamantes.

En la gráfica se observa que durante el ejercicio 2022 se han contestado en plazo un 96,4 % de las quejas y sugerencias admitidas a trámite. El plazo medio de contestación a las personas interesadas durante el ejercicio 2022 ha sido de 23 días por los motivos expuestos en el apartado 9.10.1 y por el retraso en la resolución de incidencias informáticas sobre el circuito de tramitación de quejas y sugerencias (EXPQYS) de S.U.R. En este sentido queda a la ODC, a la Agencia Tributaria de Andalucía y a la Agencia Digital de Andalucía un margen de mejora para el ejercicio siguiente.



### 9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.

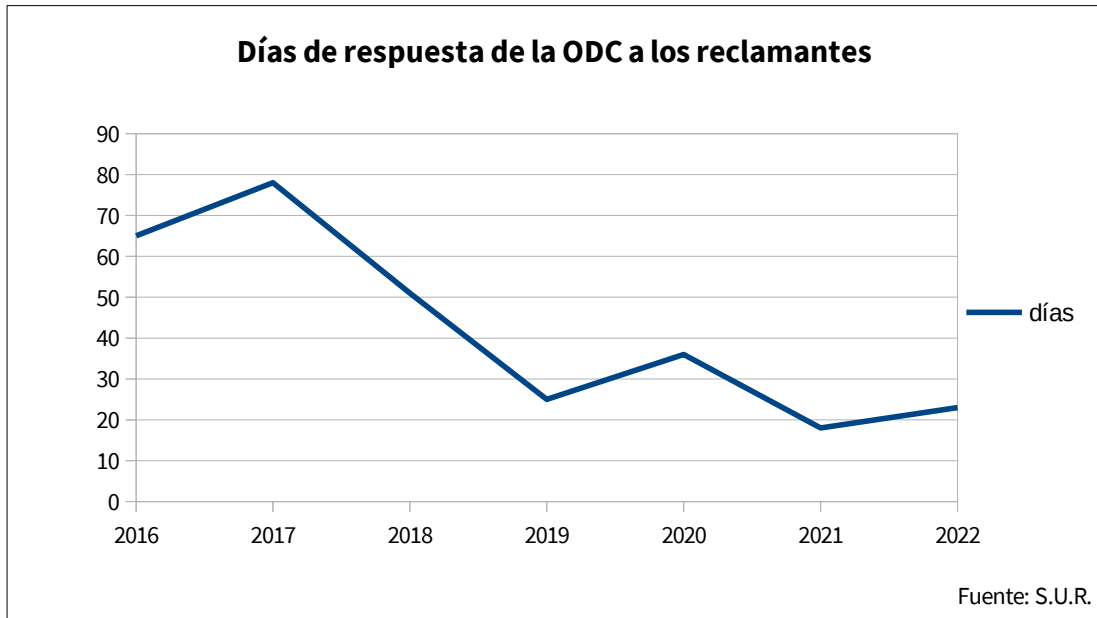
En este apartado se analizan los plazos de notificación a las personas reclamantes de las respuestas por parte de la ODC desde 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2022.

La gráfica expresa la evolución de la media de días de respuesta de la ODC a los reclamantes apreciándose una tendencia decreciente de forma que cada año se ha ido notificando por la ODC en menos tiempo, a excepción del ejercicio 2020 que aumentó ese plazo (36 días) respecto al ejercicio anterior (25 días) debido a las consecuencias de la declaración del estado de alarma por el Covid-19, volviéndose en el ejercicio 2021 (18 días) no solo a estabilizarse sino incluso a bajar respecto al año 2019. No obstante, en el ejercicio 2022 el plazo medio se ha incrementado a 23 días. En este sentido, la ODC pretende mejorar estos plazos de

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 51/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



notificación de las respuestas para seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la misma.



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 52/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 9.11. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.

### 9.11.1. Inadmisión y agradecimientos.

Las quejas pueden ser admitidas a trámite, inadmitidas en los supuestos regulados en el artículo 6 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero<sup>(4)</sup> o puede adoptarse acuerdo de no tramitación<sup>(5)</sup> conforme al artículo 11.4 del mismo Decreto.

También se reciben agradecimientos de los contribuyentes sobre el buen funcionamiento de la Administración tributaria que ponen de manifiesto su elevado grado de satisfacción con la actuación de los órganos tributarios.

<b>Quejas no admitidas a trámite según motivos y número de agradecimientos</b>				
<b>Ejercicios 2021-2022</b>				
<b>Nº Quejas no admitidas</b>		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>MOTIVOS DE INADMISIÓN</b>
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
29	10	67,44	34,48	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta Andalucía (art.6.1.a))
4		9,30		Procedimientos sujetos a plazos, formuladas quejas antes de su finalización.
3	2	6,98	6,90	Petición de información no susceptible de queja (art.6.1.a))
3	7	6,98	24,14	Se articula como quejas solicitud, petición, alegaciones, reclamaciones o la interposición de recursos (art. 6.1.a))
2	8	4,65	27,58	Reitera queja contestada anteriormente (artículo 6.d))
<b>41</b>	<b>27</b>	<b>95,35</b>	<b>93,10</b>	<b>SUBTOTAL 1</b>
<b>N.º Agradecimientos</b>		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>MOTIVOS DE INADMISIÓN</b>
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
2	2	4,65	6,90	Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos y otros)
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4,65</b>	<b>6,90</b>	<b>SUBTOTAL 2</b>
<b>43</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>

4 Artículo 6. Supuestos de inadmisión.

1. No se admitirán quejas y sugerencias en los siguientes supuestos:

a) Cuando su objeto no sea susceptible de queja o sugerencia de acuerdo con el artículo 4.(1. Las quejas deberán tener relación, directa o indirecta, con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.)

En particular, no se admitirán las quejas y sugerencias en los siguientes casos:

1.º Cuando se pretenda tramitar por la vía regulada en el presente Decreto recursos, reclamaciones o acciones distintas a las quejas o sugerencias contempladas en el mismo, así como las denuncias a que se refiere el artículo 114 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, sin perjuicio del traslado de los escritos a los servicios competentes.

2.º Cuando se articulen como quejas las peticiones de información en general, así como las peticiones de información sobre los procedimientos de devolución tributaria u otros procedimientos sujetos a plazos, formuladas antes de su finalización.

Elo sin perjuicio de la posibilidad de plantear ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente las quejas o sugerencias que se puedan deducir del funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en dichos procedimientos.

b) Cuando las quejas se formulen por quienes no reúnan la condición de personas interesadas en los procedimientos, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.2.

c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la queja y la persona interesada, puesta de manifiesto tal circunstancia, no subsane la omisión.

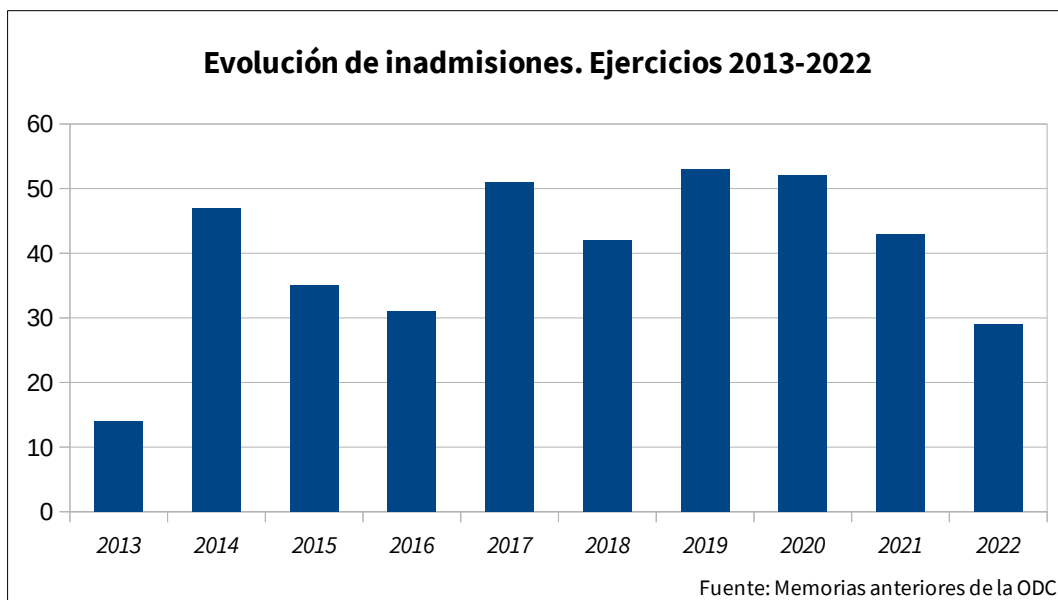
d) Cuando se reiteren quejas o sugerencias anteriormente presentadas por la misma persona interesada que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial del objeto.

5. Artículo 11.4. Cuando la Oficina para la Defensa del Contribuyente tuviera conocimiento de la presentación de una queja y la existencia simultánea de un procedimiento de revisión de cualquier naturaleza sobre la misma materia, podrá de forma motivada no tramitar la queja, teniendo en cuenta el motivo de la misma y su relación con el objeto del procedimiento revisor del que se trate.

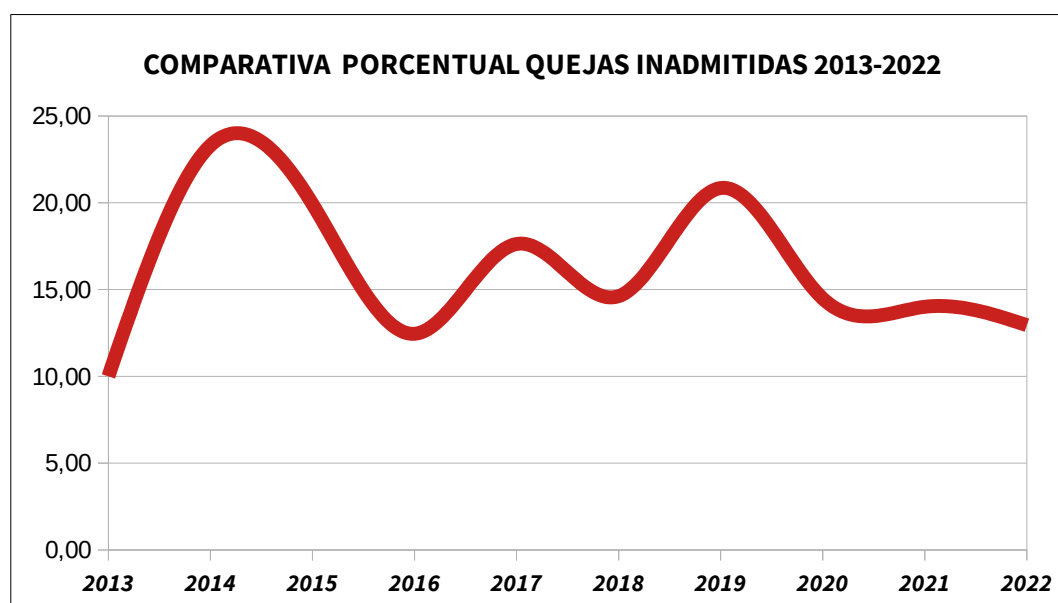


### 9.11.2. Evolución del número de inadmisiones desde la creación de la ODC

La gráfica representa la evolución de las inadmisiones por diferentes causas en los ejercicios de existencia de la ODC. La media total del periodo 2013-2022 de inadmisiones supone un 15,10% respecto a la media total de quejas presentadas en ese periodo.



Esta gráfica nos indica las quejas inadmitidas de forma porcentual en relación a las presentadas desde el inicio de esta Oficina para la Defensa del Contribuyente, ya que el número de quejas varían cada anualidad. Entre todas las quejas recibidas durante la existencia de esta Oficina, el 15,10 % han sido inadmitidas.





## 9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias<sup>5</sup>.

### 9.12.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.

En este apartado se analizarán por un lado, los datos de los documentos tributarios con ingreso presentados en la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria de Andalucía, las citas previas asignadas por la ATRIAN junto a las llamadas atendidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT- teléfono 954544350) y por otra parte, las quejas y sugerencias admitidas así como las tareas de agilización realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente durante el ejercicio 2022.

<b>Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación a 30/09/2022</b>			
<b>Impuesto</b>	<b>Presentación presencial</b>	<b>Presentación web</b>	<b>Total</b>
<b>I. Sucesiones y Donaciones</b>	9.151	389.189	398.340
<b>I. Patrimonio Personas Físicas</b>		18.450	18.450
<b>I. Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados</b>	33.473	590.599	624.072
<b>Impuestos Ecológicos</b>	1.858	14.218	16.076
<b>Canon de mejora de Infraestructuras hidráulicas</b>	27	401	428
<b>I. sobre Actividades del Juego Presenciales</b>	23	160	183
<b>Total</b>			1.057.549

<b>Número de citas previas asignadas por la ATRIAN Ejercicio 2022</b>									
<b>PROVINCIA</b>	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
<b>CITAS PREVIAS</b>	31.890	42.197	28.479	40.461	18.372	37.189	53.799	49.355	301.742

<sup>5</sup> Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2022 se han extraído de la web de la ATRIAN, Estadísticas elaboradas por la ATRIAN, estadísticas por trimestre, Oficina Virtual Tributaria, apartado 1. Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación. Datos acumulados a 30/09/2022, en el siguiente enlace:

[https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/documents/20182/114619/OVT\\_2022\\_3T.pdf/713dd407-e9a8-4c97-93f2-9a012a245ee3](https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/documents/20182/114619/OVT_2022_3T.pdf/713dd407-e9a8-4c97-93f2-9a012a245ee3). Los datos estadísticos sobre las citas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que los obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas. Los datos estadísticos de las quejas se han obtenido de S.U.R.



<b>Llamadas entrantes y atendidas. CIYAT 2022</b>	
SOLICITUD CITA PREVIA	57.471
OTROS TRÁMITES	203.048
<b>TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT</b>	<b>260.519</b>

<b>N.º quejas presentadas, admitidas e inadmitidas 2022</b>	
ADMITIDAS	195
NO ADMITIDAS	29
<b>TOTAL QUEJAS PRESENTADAS</b>	<b>224</b>
ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN	492

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2022: 195 quejas y sugerencias. Total de tareas de agilización realizadas por la ODC: 492 tareas. Total de documentos tributarios con ingreso presentados a 30 de septiembre de 2022: 1.057.549 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2022: 301.742 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 260.519 llamadas.

Sobre esta materia es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas y el número de gestiones de agilización realizadas por la ODC durante el ejercicio 2022 es muy poco relevante respecto del volumen de documentos, citas previas y llamadas tributarias asistidas por la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y el CIYAT.

#### 9.12.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.

En este apartado se detallan las actuaciones de agilización de la ODC durante los ejercicios 2020, 2021 y 2022, disgregadas por materias.

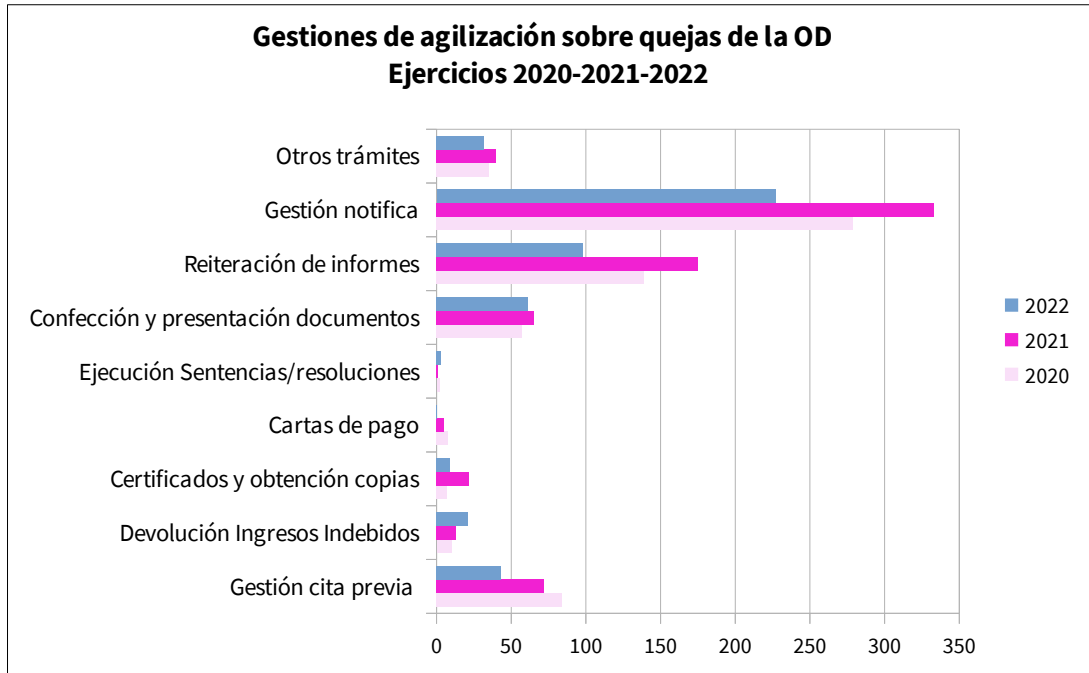
Parte de estas tareas se han realizado en colaboración con el CIYAT y la ATRIAN mediante las llamadas y las atenciones tributarias realizadas con ocasión de la presentación de quejas o sugerencias, respectivamente.

<b>Actuaciones de agilización ODC. 2020-2021-2022 por materias</b>			
<b>Actuación/año</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Gestión cita previa	84	72	43
Devolución Ingresos Indevidos	10	13	21
Certificados y obtención copias	7	22	9
Cartas de pago	8	5	0
Ejecución Sentencias/resoluciones	2	1	3
Confección y presentación documentos	57	65	61
Reiteración petición de informes	139	175	98
Gestión notifica	279	333	227
Otros trámites	35	40	32
<b>Total</b>	<b>621</b>	<b>726</b>	<b>494</b>





En esta gráfica se observa que destacan las tareas dirigidas a conseguir la notificación por medios electrónicos y las reiteraciones de peticiones de informes a los órganos afectados para agilizar la tramitación de las respuestas.



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 57/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



### 9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2022.

Conforme al artículo 3.1 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, la ODC desarrolla, entre otras, la siguiente función:

*Elaborar propuestas de mejora o informes por propia iniciativa, en relación con la función genérica de defensa del contribuyente, previo análisis de la información recibida en la tramitación de las quejas y sugerencias. Estas propuestas serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas.*

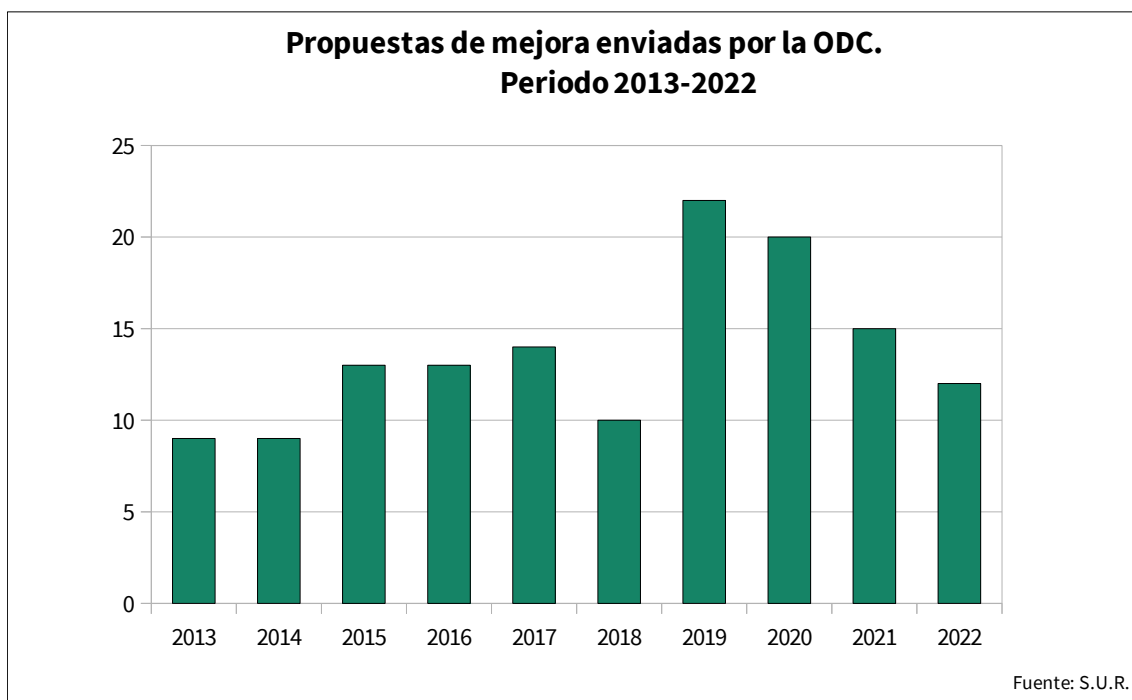
Durante el ejercicio 2022 se enviaron 5 propuestas de mejora a la ATRIAN, 5 a la Dirección General de Estrategia Digital (Agencia Digital de Andalucía) y 2 a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública.

#### PROPUESTAS DE MEJORA 2022

MOTIVOS/ÓRGANOS DIRECTIVOS	ATRIAN	DGED (ADA)	D.G. TESORERÍA Y DEUDA PÚBLICA
Retrasos tramitación	2	2	
Presentaciones	1		
Devoluciones	1	1	1
Atención Colaboradores Sociales	1	1	
Contabilización de ingresos		1	1

También se analizará la evolución del volumen de propuestas de mejora realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su puesta en funcionamiento con fecha 15 de junio de 2013 hasta 31 de diciembre de 2022. Los órganos directivos destinatarios de las propuestas de mejora coinciden con los órganos afectados por las quejas y sugerencias presentadas en estos ejercicios (ATRIAN, Dirección General de Estrategia Digital y Dirección General de Tesorería y Deuda Pública).

En esta gráfica se aprecia una fluctuación constante del número de propuestas de mejora a lo largo de este periodo, destacando como ejercicio relevante el ejercicio 2019 en cuanto al número de propuestas realizadas.



## 10. DEBER DE COLABORACIÓN.

El deber de colaboración con la ODC está previsto en el artículo 16 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, que establece:

*“1. Durante la tramitación de las quejas y sugerencias, las autoridades y las empleadas y empleados públicos de los órganos administrativos dependientes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía estarán obligados a colaborar con la Oficina para la Defensa del Contribuyente.*

*2. La presentación de una queja o sugerencia relacionada, directa o indirectamente, con el funcionamiento de los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía conllevará la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios a que se refiera la correspondiente queja o sugerencia, contenidos en los ficheros de datos de carácter personal, cuya responsabilidad corresponde a los órganos de la citada Administración tributaria. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos de carácter personal que esté relacionado con la*

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 59/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



*actividad o servicio objeto de comprobación e investigación. Todo ello de conformidad con el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.*<sup>6</sup>

*3. Del incumplimiento de la obligación de colaboración por parte de los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 3.1.g), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan”.*

Cabe destacar la permanente colaboración de la Agencia Tributaria de Andalucía en la tramitación de las quejas y las propuestas de mejora, habiendo disminuido de forma relevante en el ejercicio 2021 el tiempo de emisión de los informes solicitados.

## 11. AGRADECIMIENTOS.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente considera imprescindible expresar su agradecimiento expreso por la colaboración permanente, eficaz y amable de todas y cada una de las personas de la Agencia Tributaria de Andalucía, del Centro de Información y Atención Tributaria, de la Dirección General de Estrategia Digital y de la Dirección General competente en materia de Tesorería, que hacen posible que los expedientes de quejas y sugerencias se gestionen con celeridad y eficiencia.

## 12. CONCLUSIÓN.

Para finalizar, varias razones han amparado y justificado la existencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, entre las que resaltan la necesidad de potenciar en la gestión pública la calidad y mejora de sus servicios, lo que se puede concretar en dos aspectos fundamentales: acercar la Administración a la ciudadanía y adecuar la actuación de aquella a las demandas de ésta.

Bajo este prisma y dado que las peculiaridades en el ámbito tributario hacían conveniente un tratamiento específico, en el marco de la Ley General Tributaria se consideró necesaria la creación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, como garante de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones tributarias.

Tan solo señalar que la labor desarrollada por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a lo largo de más de nueve años de funcionamiento pone de manifiesto la necesidad de continuar avanzando en la consecución de unas relaciones más fluidas entre la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y los

<sup>6</sup> Derogada por la Ley Orgánica 3/2019, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional decimocuarta y en la disposición transitoria cuarta (disposición derogatoria única).

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 60/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



contribuyentes, ya que solo desde el debido respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes se puede conseguir un efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

CONFORME

EL DIRECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES FINANCIERAS CON  
LAS CORPORACIONES LOCALES Y JUEGO

Fdo.: Jesús I. Pérez Aguilera.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	14/03/2023	PÁGINA 61/61
VERIFICACIÓN	Pk2jmR2W7YGVTTT45JLY4F5EB5FW9G	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	