

JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

Oficina para la Defensa del Contribuyente

MEMORIA ACTIVIDAD 2018



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 1/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

INTRODUCCIÓN..... 1

A. TRAMITACIÓN, GESTIÓN Y ESTADÍSTICA.....3

A.1. QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS.....6

A.1.1. PRESENTACIÓN..... 8

A.1.2. PRESENTACIÓN POR ÁREA DE PROCEDENCIA..... 9

A.1.3. PRESENTACIÓN POR PROVINCIAS..... 11

A.1.4. PRESENTACIÓN POR CANALES..... 16

A.1.5. PRESENTACIÓN POR GÉNERO..... 17

A.1.6. QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMITIDAS POR ASUNTOS..... 18

A.1.7. PLAZOS DE RESPUESTAS DE LAS QUEJAS POR LA ODC..... 20

A.1.8. QUEJAS Y SUGERENCIAS NO ADMITIDAS SEGÚN MOTIVACIÓN..... 22

A.1.9. DEBER DE COLABORACIÓN.....23

B. PROPUESTAS DE MEJORAS, NORMATIVAS Y MEDIDAS CORRECTORAS..... 24

C. MEDIDAS ADOPTADAS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA PARA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE..... 28

D. CONCLUSIONES..... 30

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 2/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

INTRODUCCIÓN

La Oficina para la Defensa del Contribuyente (en adelante ODC) adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, se crea 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 pone en funcionamiento años después, 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.

Tiene como misión velar por la efectividad de los derechos de los ciudadanos atendiendo las quejas y sugerencias que formulen, como consecuencia de las relaciones mantenidas con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, por la aplicación de los tributos propios o cedidos por el Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las quejas y sugerencias 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, obviamente, 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 los interesados.

Para la ODC en el ejercicio de la función garante de los derechos tributarios de la ciudadanía y a los efectos del Decreto 31/2003, 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 (en adelante ATRIAN) a los que correspondan funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 3.1.g) del citado Decreto 31/2013, de 26 de febrero, la ODC tiene que elaborar una memoria anualmente para su traslado al Consejo de Gobierno a través de la persona titular con competencias 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 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 de las quejas y

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 3/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

sugerencias recibidas y las actuaciones realizadas durante el año natural 2018. Consta de dos epígrafes, la información estadística se aborda en el epígrafe A, desagregando la información de las quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2018 comparándolas con las recibidas en el 2017, distinguiendo entre admitidas a trámite - contestadas y desistidas – y no admitidas. Respecto a las quejas inadmitidas se ofrece un catálogo tipo de los motivos que han servido de fundamento para adoptar los acuerdos de inadmisión.

Se ofrece igualmente información estadística respecto al número de quejas y sugerencias desagregadas por asuntos y área de procedencia según afecten al funcionamiento de los órganos de la ATRIAN, Servicios Centrales y Gerencias Provinciales (en adelante GGPP), Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario (en adelante OOLL) o al Centro de Información y Atención Tributaria (en adelante CIYAT) dependiente orgánicamente de la Dirección General de Transformación Digital (anteriormente Dirección General de Política Digital (en adelante DGTD) de la Consejería con competencias en materia de Hacienda, así como a otros órganos administrativos, Consejerías y Agencias de la Junta de Andalucía, afectados por ellas con motivo de ostentar competencias delegadas de gestión, liquidación y recaudación en vía voluntaria en materia de tasas.

Asimismo, la información estadística de las quejas y sugerencias se facilita según diversas clasificaciones: por provincias, canal de presentación, género de la persona reclamante y plazos de contestación.

En el epígrafe B se enumeran las propuestas de mejora y, en su caso, propuestas de modificación normativas y las medidas correctoras que se han dirigido a la Dirección de la ATRIAN u otros órganos con la consideración de Administración tributaria, elaboradas previo análisis contrastado de la información contenida en las quejas y sugerencias y en los informes solicitados a los distintos órganos afectados por ellas en el desarrollo de su tramitación, así como en otros informes recabados adicionalmente y en la información contenida en la base de datos de los procedimientos tributarios.

Finalmente se hace énfasis, como en años anteriores, en que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 aunque ha aumentado no es significativo si lo comparamos con el volumen total de actos de aplicación de los tributos dictados en el mismo período de tiempo por los distintos órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y en las múltiples ocasiones en las que los contribuyentes se relacionan con ella. Si tenemos en cuenta los millones de actuaciones y atenciones presenciales y electrónicas realizadas por la Administración tributaria de Andalucía, el número de quejas es en todo caso, insignificante, asimismo la paulatina familiarización de los obligados tributarios con las nuevas tecnologías puede suponer un descenso del número de quejas en los años sucesivos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 4/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A. TRAMITACIÓN, GESTIÓN Y ESTADÍSTICA.

La ODC tramita las quejas y/o 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 los interesados, 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 GGPP y la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera (en adelante 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 OOLL por las competencias delegadas en materia gestión y liquidación de los impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre Sucesiones y Donaciones, atribuidas por Decreto 106/1999, de 4 de mayo, en las condiciones establecidas en el Convenio suscrito con fecha 26 de julio de 1999, entre la Consejería de Economía y Hacienda y los Registradores de la Propiedad y sus posteriores addendas (DT2ª Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la ATRIAN).

Las Diputaciones Provinciales por las competencias delegadas para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de Derecho público de la Comunidad Autónoma de Andalucía en las distintas provincias, en virtud de los Convenios suscritos con fecha de 2 de marzo de 1993 (DT2ª Decreto 4/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Estatuto de la ATRIAN).

b) De otro lado, los órganos de 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.

En la actualidad son las Consejerías y Agencias con competencias delegadas en materia de gestión, liquidación y recaudación en vía voluntaria de tasas, mediante Resoluciones de 23 de junio de 2010 y de 27

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 5/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de mayo de 2011 del Consejo Rector de la ATRIAN, por la que se dan cumplimiento a la disposición adicional quinta de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

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 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, poniéndose a disposición de los interesados el formulario de quejas y/o 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, 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 el apartado de *“Oficina para la Defensa del Contribuyente”* y en las distintas dependencias de los órganos con la consideración de Administración tributaria, donde existe un apartado específico informativo sobre las funciones de la ODC, el procedimiento de tramitación y contestación de las quejas y sugerencias y el modelo de hoja electrónica al que se puede acompañar documentación adjunta.

El portal de Internet de la Consejería de Hacienda contiene una sección específica sobre la ODC donde se expone o explica su objeto, funciones y normativa, además de recoger el catálogo de derechos de los contribuyentes y un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria, informar sobre la tramitación de quejas y sugerencias con un modelo para su cumplimentación, faq sobre preguntas frecuentes en esta materias, posibilitando asimismo su presentación telemática. Finalmente, se presta información sobre sus Memorias anuales y las propuestas e informes que ha presentado. Las direcciones de dichas secciones son: <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html> y de la ATRIAN <https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos-juegos/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html>

No obstante, las quejas y/o sugerencias se pueden presentar en soporte papel preimpreso en los registros de los órganos con la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía o bien en las formas y lugares de presentación previstos en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común¹ (en adelante LRJPAC), quienes posteriormente tienen obligación de

¹ Hasta tanto entre en vigor el Registro electrónico regulado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), a partir del próximo día 02/10/2020, conforme a lo dispuesto en la Disposición final séptima de la propia Ley, según redacción dada por el RDL 11/2018, de 31 de agosto, se mantienen en vigor los artículos 38 y 45 en materia de registros de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, según la Disposición derogatoria única de la Ley.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 6/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

remitirlas al Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda, para su registro y traslado a la ODC, junto con la documentación que se acompañe.

Asimismo, el Libro de quejas y sugerencias está disponible en soporte electrónico para su confección y presentación *on line* con firma electrónica a través del Registro Telemático Tributario, aunque también puede descargarse y cumplimentarse en soporte papel para su presentación en cualquier registro administrativo.

Pueden presentar quejas 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 de forma anónima.

Una vez recibidas las quejas y sugerencias, la ODC verifica la legitimidad de los interesados y sus representantes, que constan los requisitos esenciales y el contenido u objeto para acordar si procede o no su admisión a trámite. En los casos que resulta necesario se requiere la subsanación de datos esenciales que, en el caso de que no se conteste o persista la causa de inadmisión, se declara la inadmisión de la queja 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.

Cuando las quejas y sugerencias se refieren a cuestiones técnicas, no jurídicas derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, se solicita informe a la DGTD, como órgano responsable de la aplicación de la política informática en la Consejería con competencias en materia de Hacienda.

La presentación de quejas y/o 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 Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante 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 General de la Consejería competente en materia de Hacienda o del Registro Telemático Tributario. 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 los interesados.

Actúa con plena independencia de los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y/o sugerencias y 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 7/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero; entre ellas, la de 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 LGT y 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 contestación a los reclamantes que ponen fin a los procedimientos abiertos de quejas y/o sugerencias se comunican inmediatamente a los interesados 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.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas en el año 2018 comparándolos con los datos de las quejas recibidas en el 2017. Se advierte que entre las admitidas figuran aquellas que durante su tramitación se ha tenido conocimiento de la existencia de algún procedimiento revisor relacionado con el mismo asunto de la queja, acordándose no proseguir con su tramitación y aquellas otras que fueron desistidas expresamente por los interesados.

A.1.QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS.

- *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 los interesados.

En el **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 los interesados. Las 48 quejas restantes tuvieron acuerdos motivados de no admisión a trámite o acuerdos de admisión pero no fueron tramitadas por haber tenido conocimiento de la existencia de algún procedimiento de revisión en vía administrativa sobre el mismo asunto de la queja.

En el **2015** se reciben un total de 286 quejas y sugerencias. De ellas 275 son quejas y 11

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 8/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

sugerencias. Reciben acuerdos de admisión a trámite un total de 234 quejas y sugerencias, entre las cuales finalizan con respuestas a los interesados 229 quejas y sugerencias y cinco con acuerdos motivados de no tramitación tras conocerse la existencia de procedimientos de revisión pendiente de resolución relacionados con el asunto de las quejas. Finalmente, los interesados desistieron de sus quejas en tres ocasiones.

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

Los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas y de las actuaciones realizadas durante dichos ejercicios, así como las propuestas de mejoras y/o medidas correctoras formuladas a los servicios prestados por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y, en su caso, las propuestas normativas elevadas al órgano competente pueden consultarse en la Memoria de Actividades de la ODC 2013-2015.

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 el interesado. Las 31 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 el interesado. Las 51 quejas restantes fueron inadmitidas.

- *Quejas y sugerencias presentadas en 2018*

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 los interesados. Las 42 quejas restantes fueron inadmitidas, sólo 17 no afectaban al funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, las otras 25 quejas fueron inadmitidas porque los interesados no atendieron requerimientos de subsanación o articularon como quejas solicitudes de devolución de ingresos indebidos o revisión de expedientes y alegaciones a propuestas de liquidación.

Los motivos con mayores incidencias afectan a la información y asistencia prestada a los contribuyentes; concretamente por la cita previa debido fundamentalmente a que han sido los comienzos de implantación de este sistema y tiempos de espera que tuvieron que aguardar para ser atendidos.

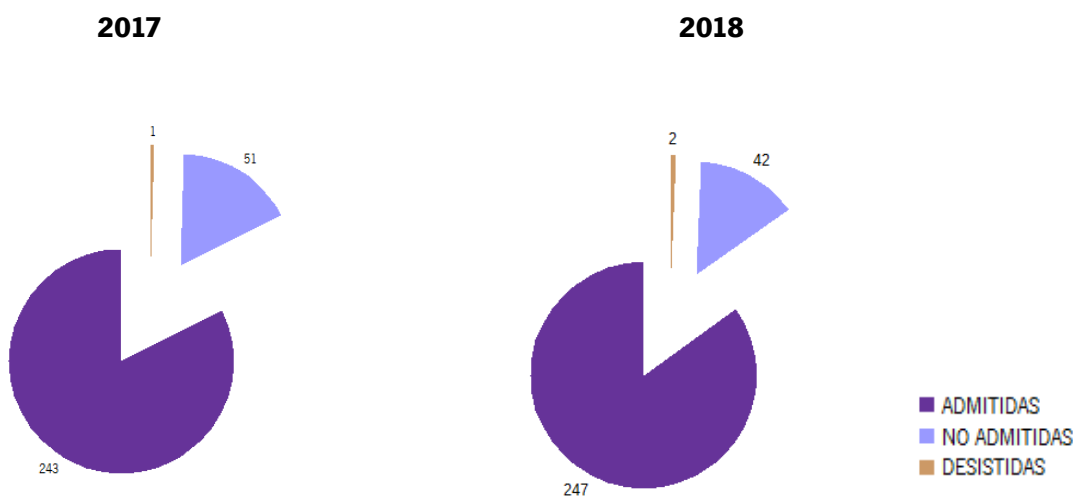
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 9/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A.1.1. PRESENTACIÓN

Cuadro y gráfico nº 1. Número de quejas y sugerencias presentadas, distinguiendo entre admitidas, admitidas no tramitadas/desistidas y no admitidas.

Aumenta el número de quejas y sugerencias presentadas en 2018 respecto a 2017 en un 2,03%. Asimismo, aumenta el número de quejas y sugerencias admitidas a trámite en un 6,15%. No obstante, el volumen de quejas y sugerencias admitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece relativamente estable, representando un 82,71% (2017) y un 86,05% (2018).

Tipo/Año	ADMITIDAS				NO ADMITIDAS		Total Presentadas	
	Contestadas		Desistidas		2017	2018	2017	2018
	2017	2018	2017	2018				
Quejas	218	247	1	2	47	41 ²	266	290
Sugerencias	13	4			2		15	4
Quejas y Sugerencias	12	6			2	1	14	7
Total	243	257	1	2	51	42	295	301



² En 6 quejas los interesados no atienden los requerimientos para subsanar datos, archivándose los expedientes.

A.1.2. PRESENTACIÓN POR ÁREA DE PROCEDENCIA

La presentación de quejas y sugerencias se desagrega por área de procedencia según afecten a las actuaciones de los órganos de la ATRIAN, ya sean Servicios Centrales, GGPP o la UT de Jerez de la Frontera; de las OOLL o del CIYAT, dependiente orgánicamente de la DGTD de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, distinguiendo por años entre admitidas, desistidas e inadmitidas.

Cuadro nº 2. Número de quejas y sugerencias presentadas por área de procedencia.

AREA DE PROCEDENCIA/ AÑO	QUEJAS/ SUGERENCIAS		% TOTAL	
	2017	2018	2017	2018
ADMITIDAS:	243	257	82,37	85,38
ATRIAN	183	231	62,04	76,74
OOLL	30	16	10,17	5,32
CIYAT	23	4	7,80	1,33
OTROS ³	7	6	2,37	1,99
DESISTIDAS	1	2	0,34	0,66
ATRIAN	1	2	0,34	0,66
OOLL				
NO ADMITIDAS	51	42	17,28	13,95
ATRIAN	24	19	8,13	6,31
OOLL	1	7	0,34	2,33
CIYAT	1		0,34	
OTROS ⁴	25	16	8,47	5,32
TOTAL	295	301	100	100

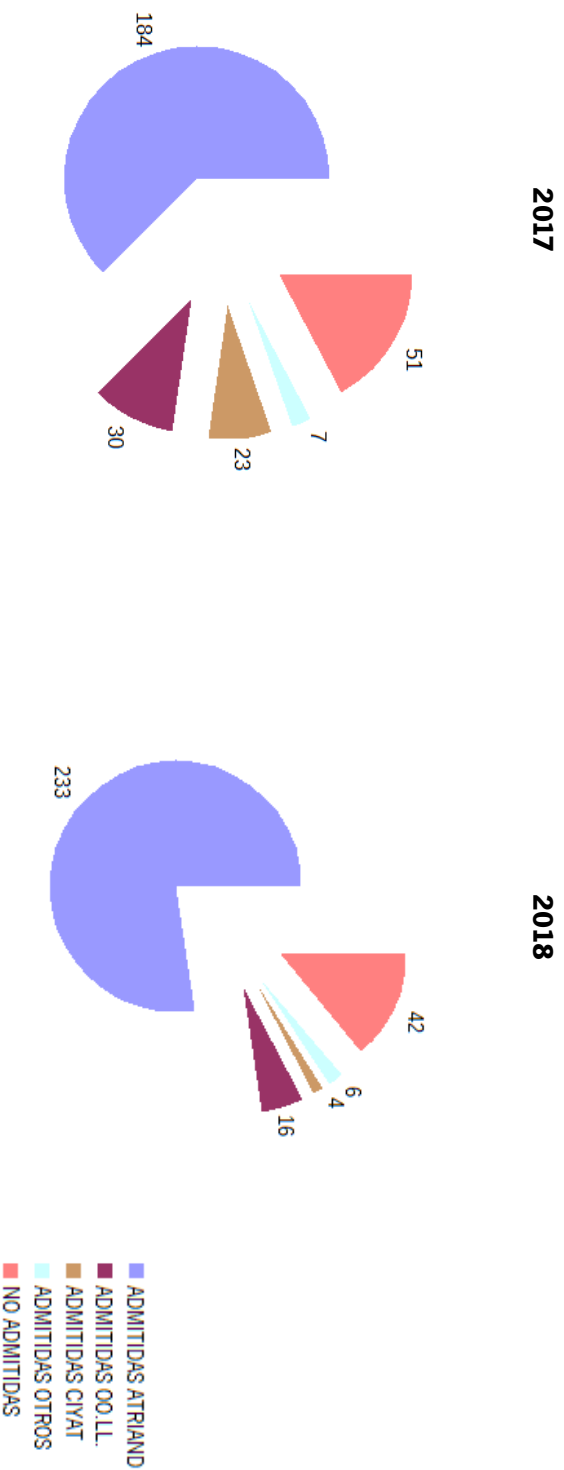
- 3 Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental, Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), Delegación Territorial de Educación en Cádiz y Delegación Territorial de Educación en Málaga.
- 4 Servicio Andaluz de Salud en Almería (SAS), Consejería de Educación, Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, Servicio Andaluz de Salud (SAS), Servicio Andaluz de Salud en Granada (SAS), Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, Instituto Andaluz de la Juventud en Cádiz (IAJ), Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Málaga, Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental y Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Jaén.

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
 Dirección General de Tributos, Financiación Relaciones
 Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

Gráfico nº 2. Número de quejas y sugerencias presentadas, admitidas a trámite según procedencia (ATRIAN, OOLL, CIYAT y OTROS) e inadmitidas.

El número de quejas y sugerencias presentadas en 2018 disminuye en todas las áreas de procedencia (OOLL, CIYAT y OTROS), excepto las que afectan a la ATRIAN, que experimenta un leve aumento.



10

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN		15/04/2019	PÁGINA 12/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		

A.1.3. PRESENTACIÓN POR PROVINCIAS

Gráfico nº3. Número de quejas y sugerencias presentadas según anualidad/desagregadas por provincias (incluye número total de quejas/sugerencias de las áreas de procedencia: ATRIAN, SSCC Y GGPP/CIMAT/OOLL y otros).

En 2018 aumenta el número de quejas y sugerencias que afectan a las sedes tributarias en las provincias de Almería, Córdoba, Granada y Málaga. Por el contrario, disminuye en las provincias de Cádiz, Huelva, Jaén y Sevilla.

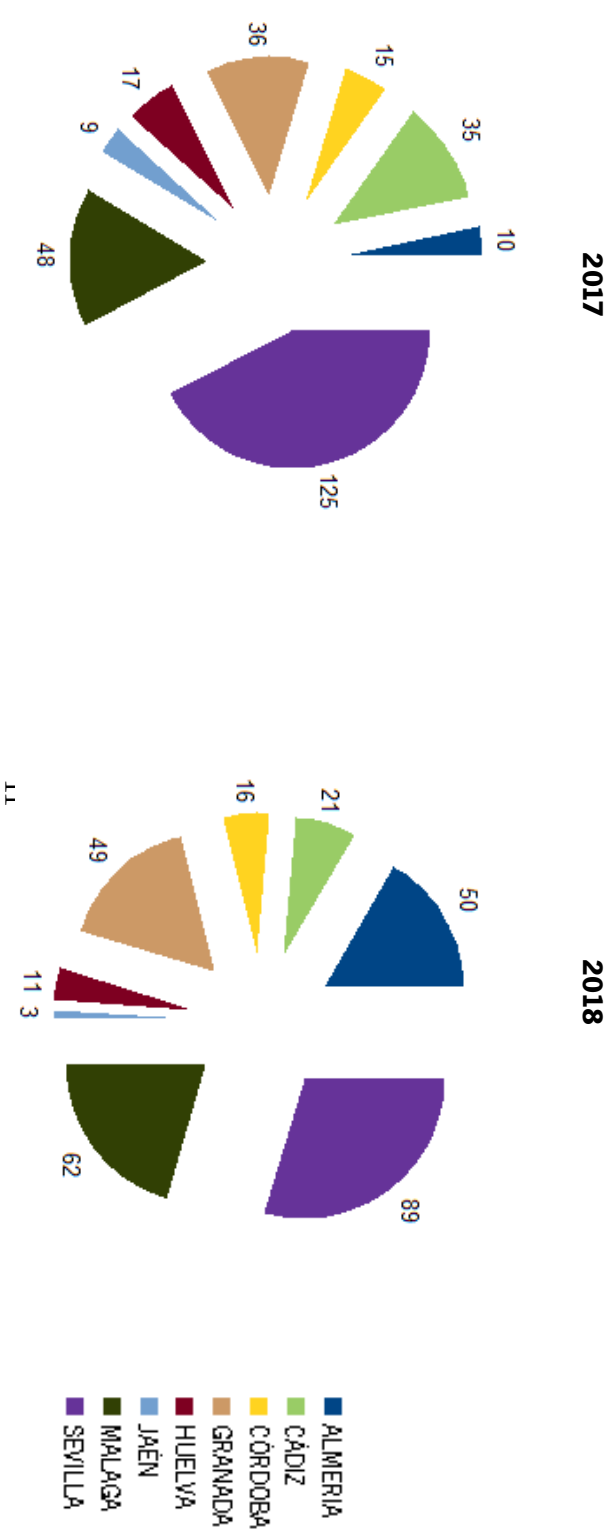
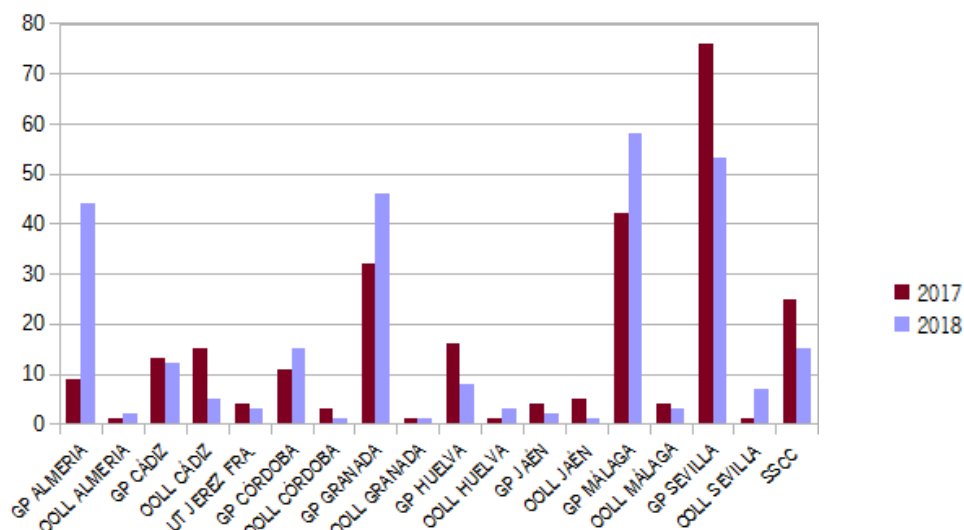


Gráfico nº 3. Quejas y sugerencias presentadas por años y provincias, distinguiendo la procedencia de las sedes administrativas afectadas: ATRIAN (GGPP y UT de Jerez de la Frontera) y OOLL., obviando las que afectan a otras sedes administrativas.



- En la provincia de Almería aumentan el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (50) respecto a 2017 (10) en un 500%. Este aumento afecta casi exclusivamente a la GP, dado que ha recibido 44 quejas frente a 9 en el 2017.
- En la provincia de Cádiz disminuyen el número de quejas recibidas en 2018 (21) respecto a 2017 (35) en un 40%. Dicha disminución afecta casi por completo a las OOLL con una disminución en 2018 (5) frente a 2017 (15).
- En la provincia de Córdoba el aumento de quejas es insignificante, ya que, se han recibido en 2018 (16) y en 2017 (15). El mayor aumento afecta a la GP en 2018 (15) respecto al año anterior (11).
- En la provincia de Granada aumentan en un 36,11% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (49) respecto a 2017 (36). Este incremento afecta casi exclusivamente a la GP.
- En la provincia de Huelva disminuyen en un 35,3% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (11) frente a las recibidas en 2017 (17), afectando el descenso a la GP.
- En la provincia de Jaén disminuyen el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (3) respecto a 2017 (9) en un 66,66%. El descenso afecta tanto a la GP en un 50% como a las OOLL en un 80%.
- En la provincia de Málaga aumentan en un 29,16% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (62) frente a las de 2017 (48), afectando el aumento exclusivamente a la GP.
- En la provincia de Sevilla disminuyen el número de quejas y sugerencias recibidas en 2018 (61) respecto a 2017 (84) en un 27,38%. Este descenso afecta tanto a la GP como a otros órganos afectados, sin embargo hay un aumento en OOLL en 2018 (7) frente a las de 2017 (1) de 700%.
- Respecto a las quejas que afectan directamente a los SSCC ATRIAN, se observa un descenso en 2018 (28) frente al 2017 (41) de un 31,70%.

Cuadro n.º 3. *Detalle del número de quejas y sugerencias presentadas por años, según procedencia (ATRIAN, GGPP, UT JEREZ FRA. y OOLL) y provincias.*

PROVINCIA	QYS			QYS		
	2017			2018		
	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINA LIQUIDADORA	OTROS	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINA LIQUIDADORA	OTROS
ALMERÍA	9	1		44	2	4
CÁDIZ	13	15	3	12	5	1
JEREZ DE LA FRONTERA	4			3		
CÓRDOBA	11	3	1	15	1	
GRANADA	32	1	3	46	1	2
HUELVA	16	1		8	3	
JAÉN	4	5		2	1	
MÁLAGA	42	4	2	58	3	1
SEVILLA	76	1	7	53	7	1
SSCC	25		16	15		13
TOTALES	232	31	32	256	23	22

2017

Almería: Gerencia Provincial y OL de El Ejido.

Cádiz: Gerencia Provincial y OOLL de Algeciras, Puerto de Santa María, San Roque, San Fernando, Ubrique, Medina Sidonia y Chiclana de la Frontera.

Córdoba: Gerencia Provincial y OOLL de Lucena, Montilla y Fuenteovejuna.

Granada: Gerencia Provincial y OL de Guadix.

Huelva: Gerencia Provincial y OOLL de La Palma del Condado.

Jaén: Gerencia Provincial y OOLL de Andújar, Linares, Úbeda y Martos.

Málaga: Gerencia Provincial y OOLL de Estepona y Fuengirola.

Sevilla: Gerencia Provincial y OOLL de Morón de la Frontera.

2018

Almería: Gerencia Provincial y OOLL de Purchena y Cuevas de Almanzora.

Cádiz: Gerencia Provincial y OOLL de Chiclana de la Frontera, Arcos de la Frontera, Algeciras y San Fernando.

Córdoba: Gerencia Provincial y OL de Priego de Córdoba.

Granada: Gerencia Provincial y OL de Loja.

Huelva: Gerencia Provincial y OOLL de Valverde del Camino, La Palma del Condado y Aracena.

Jaén: Gerencia Provincial y OL de Villacarrillo.

Málaga: Gerencia Provincial y OOLL de Álora, Velez-Málaga y Antequera.

Sevilla: Gerencia Provincial y OOLL de Écija, Morón de la Frontera, Alcalá de Guadaira y Sanlúcar la Mayor.

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
 Dirección General de Tributos, Financiación Relaciones
 Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

PROPORCIÓN DE QUEJAS RESPECTO A EXPEDIENTES, ATENCIONES REALIZADAS POR LA ATRIAN Y LLAMADAS RECIBIDAS POR CIYAT

Es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas en 2018 es insignificante respecto del volumen de documentos tributarios presentados en el 2018, el número de atenciones con cita previa realizadas por la ATRIAN y el número de llamadas atendidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT- teléfono 9544454350).

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2018: 233 documentos. Total de documentos tributarios presentados: 2.290.757 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2018: 178.754 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 169.115 llamadas (descontadas las 44.001 referentes a solicitudes de cita).

Cuadro n.º 1: Documentos tributarios presentados por provincia en 2018.

PROVINCIA	ALMERÍA	CADIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC	TOTALES
DOCUMENTOS PRESENTADOS	209.998	285.557	248.206	263.904	141.076	204.713	401.996	524.677	10.630	2.290.757

Cuadro n.º 2: N.º de atenciones de la ATRIAN con cita previa en 2018.

PROVINCIA	ALMERÍA	CADIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC	TOTALES
ATENCIÓNES CON CITA PREVIA	24.315	20.340	15.868	20.977	11.733	11.443	31.548	42.530	0	178.754

Cuadro n.º 3: N.º de llamadas atendidas por CIYAT en 2018.

SOLICITUD CITA PREVIA	44001
OTROS TRÁMITES	169115
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	213116

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA
Dirección General de Tributos, Financiación Relaciones
Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

Cuadro n.º 4: N.º de quejas presentadas, admitidas e inadmitidas en 2018.

QUEJAS Y SUGERENCIAS	
ADMITIDAS	257
DESISTIDAS	2
INADMITIDAS	42
TOTAL PRESENTADAS	301

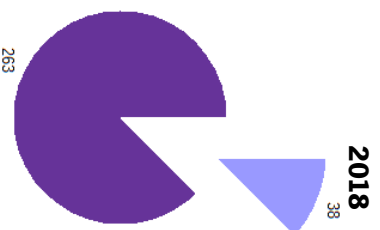
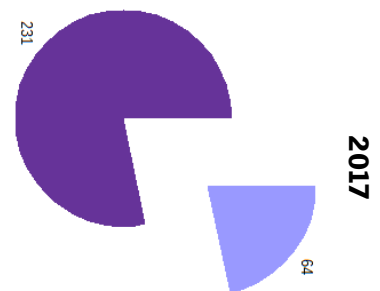
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 17/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A.1.4. PRESENTACIÓN POR CANALES

Cuadro y gráfico nº 4. Número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o telemático.

En 2018 el canal de presentación de quejas y sugerencias más utilizado sigue siendo el presencial a través de los Registros de Documentos Administrativos, observando un aumento de más de un 13,85% respecto al 2017. Desciende la presentación telemática en un 40,62%.26

Tipo/canal presentación	Número		%	
	2017	2018	2017	2018
Presentación presencial: Registros de los órganos administrativos	231	263	78,30	87,38
Presentación electrónica: Registro Telemático Tributario	64	38	21,70	12,62
Total	295	301	100,00	100,00



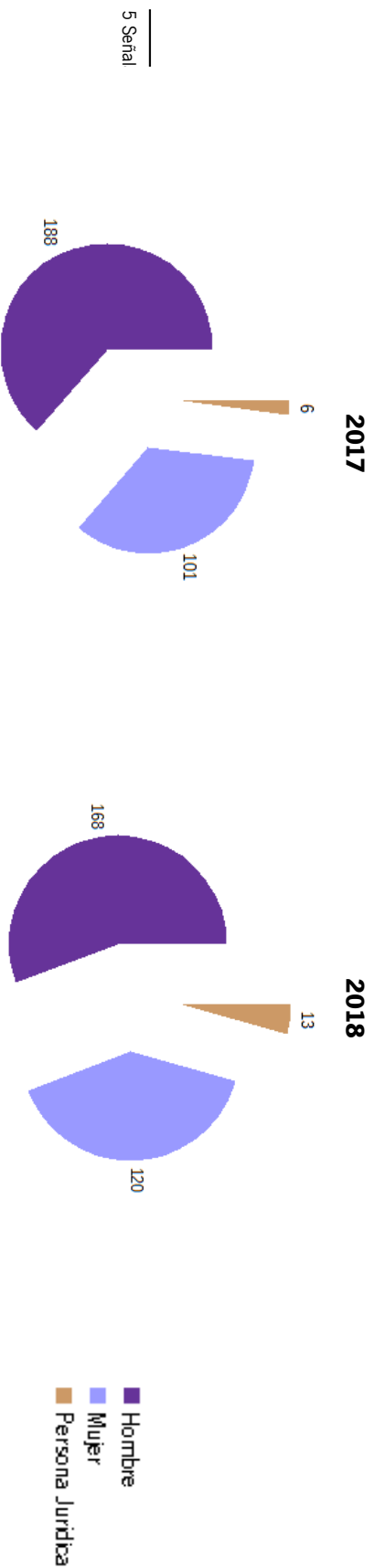
■ Presentación presencial: Registros de los órganos administrativos
■ Presentación electrónica: Registro Telemático Tributario

A.1.5. PRESENTACIÓN POR GÉNERO

Cuadro y gráfico nº 5. Número de quejas y sugerencias presentadas según que el reclamante sea persona física por género, o jurídica.

En 2018 se observa un aumento de un 18,81% en el número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres y un descenso de un 10,64% en las presentadas por hombres. También aumenta el número de quejas presentadas por personas jurídicas aunque en el total representan un número insignificante.

Personalidad	Sexo	N.º quejas/sugerencias		%	
		2017	2018	2017	2018
Persona física	Hombre	188	168	63,73	55,81
	Mujer	101	120	34,24	39,87
Persona jurídica		6	13 ^s	2,03	4,32



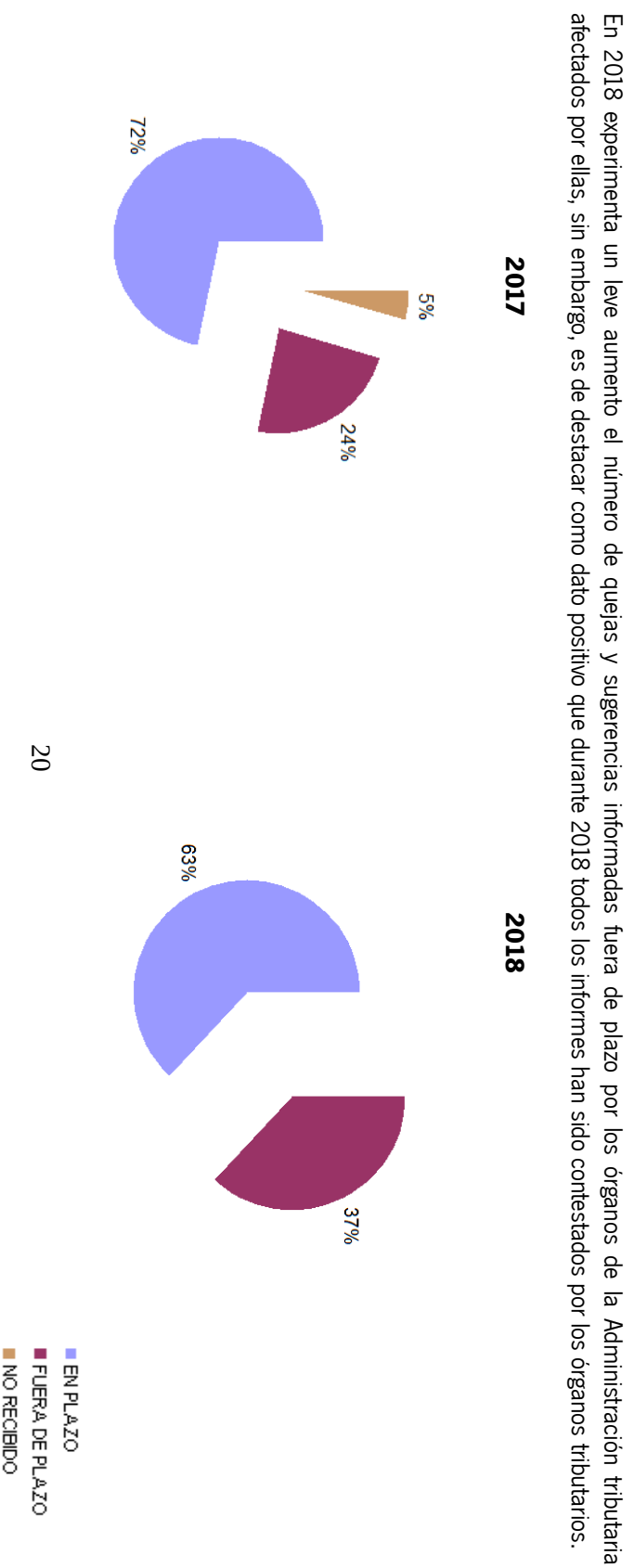
Asunto	ATRIAN		OOLL		CIYAT		OTROS				%	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
<i>Admitidas finalizadas por desestimiento de los interesados</i>	1	2							1	2	0,3	0,7
<i>No Admitidas</i>	25	19	1	7			25	16	52	42	17,6	14,0
SUBTOTALES	26	21	1	7			25	16	53	44	18,0	14,6
TOTALES	208	252	30	23	25	4	32	22	295	301	100	100

A.1.7. PLAZOS

A.1.7.1. INFORMES PROPUESTAS DE ÓRGANOS AFECTADOS POR LAS QUEJAS/SUGERENCIAS

Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias deben remitir 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.

Gráfico nº 7.1. Porcentajes de informes recibidos dentro y fuera de plazo y aquellos que no han tenido entrada en la ODC.



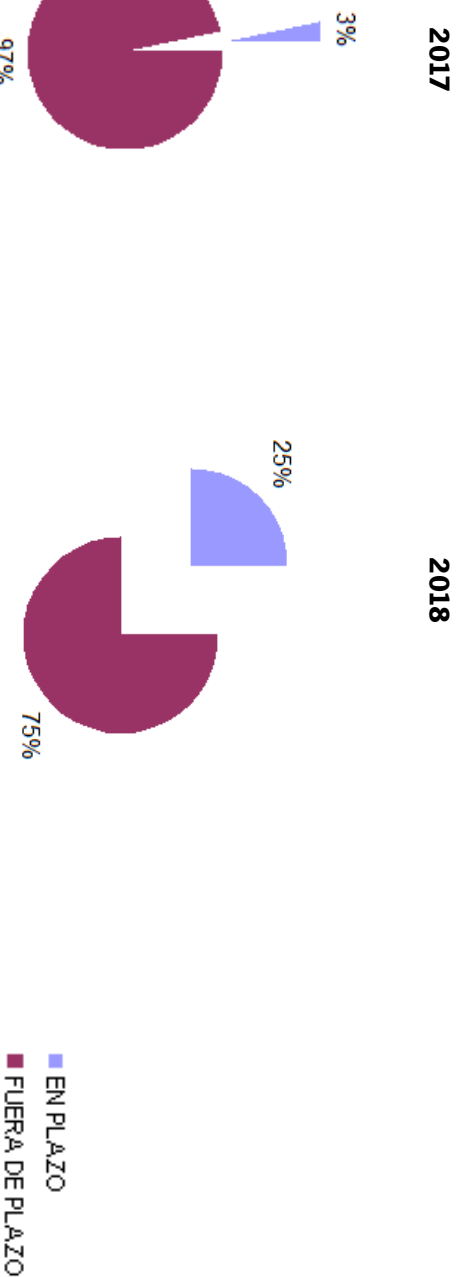
A.1.7.2 PLAZOS DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS POR LA ODC

7.2. RESPUESTAS A LOS INTERESADOS

La ODC debe notificar respuesta a los reclamantes en el plazo de *dos meses*, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja o sugerencia en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda o el Registro Telemático Tributario.

Gráfico nº7.2. *Porcentajes de respuestas notificadas por la ODC a los reclamantes dentro de plazo y fuera de plazo.*

Sigue prácticamente invariable el número de quejas y sugerencias atendidas por la ODC, en plazo (3%) y las no atendidas en plazo (97%). El plazo medio de contestación a los interesados durante el 2018 ha sido de 51 días reduciéndose considerablemente respecto al 2017 (78 días) en un 35%.



A.1.8. QUEJAS Y SUGERENCIAS NO ADMITIDAS SEGÚN MOTIVACIÓN

Y AGRADECIMIENTOS

Las quejas pueden ser admitidas a trámite en algunos casos, puede adoptarse acuerdo de no tramitación aunque también pueden ser inadmitidas en los supuestos regulados en el artículo 6 del Decreto 31/2013, de 26 febrero(1)

También se reciben agradecimientos de los contribuyentes sobre el buen funcionamiento de la Administración tributaria que ponen de manifiesto el elevado grado de satisfacción de los contribuyentes con la actuación de los órganos tributarios. Hay que destacar un aumento considerable de agradecimientos recibidos durante 2018.

Cuadro nº 8. Número de quejas no admitidas a trámite, desagregadas según los motivos de inadmisión y número de agradecimientos.

Nº QUEJAS NO ADMITIDAS		% 2017	% 2018	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2017	2018			
10	6	18,52	14,29	Reclamante no reúne la condición de persona interesada/No atiende requerimiento (art.6.1.b) y c))*
25	18	46,30	40,48	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta Andalucía (art.6.1.a))*
1	1	1,85	0,02	Denuncias a que se refiere el art. 114 de la LGT (art. 6.1.a))*
5	0	9,26	0	Petición de información no susceptible de queja (art.6.1.a))*
1	0	1,85	0	Se omiten datos esenciales no subsanados (art. 6.2))*
5	7	12,96	0,17	Se articula como quejas solicitud, petición o la interposición de recursos (art. 6.1.a))*
1	1	1,85	0,02	Reitera queja contestada anteriormente (artículo 6.d))*
48	33	92,59	78,57	SUBTOTAL 1
N.º AGRADECIMIENTOS		% 2017	% 2018	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2017	2018			
3	9	7,41	21,43	Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos y otros)
3	9	7,41	21,43	SUBTOTAL 2
51	42	100,00	100,00	TOTAL

(1)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.

Ello 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.

(2) Artículos del Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

A.1.9 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 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 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.⁶

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”.

Mencionar la insuficiente colaboración del Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental adscrito a la Dirección General de Gestión del Medio Natural y Espacios Protegidos (Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (actual Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, según Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, BOJA núm.14 de 22 de enero de 2019).

En 2017 se recibe queja en la que el interesado pone de manifiesto el retraso de la Administración en tramitar la devolución de ingresos indebidos, solicitada con fecha 25/02/2015 a la Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, por duplicidad de pago de una licencia de caza.

No se puede facilitar respuesta al interesado porque no se nos informa del estado de tramitación del expediente:

⁶ Derogada por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional decimocuarta y en la disposición transitoria cuarta (disposición derogatoria única).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 25/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

B. PROPUESTAS DE MEJORAS, MODIFICACIONES NORMATIVAS Y MEDIDAS CORRECTORAS

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.”

En **2017** se han formulado las siguientes propuestas de mejoras, propuestas de modificaciones normativas y medidas correctoras, advirtiendo que las formuladas con fecha del 2018 afectan a quejas y sugerencias recibidas durante el año natural 2017.

1. *Propuestas de mejora* dirigidas a la Dirección de la ATRIAN, de fechas 15/05/2017 y 20/11/2017 en las que se reiteran propuesta de mejora de fecha 1 de abril de 2016, sobre horario de atención al público: periodo estival, navidad y fiestas locales.
2. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección de la ATRIAN, de fecha 31/05/2017, sobre aclaración de si procede cita previa de atención para recibir asistencia en la confección de autoliquidaciones del ITPAJD mediante representación, según modelo que figura en la dirección de petición de cita previa web (URL) <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/citaprevia/>
3. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección de la ATRIAN, de fecha 26/07/2017, en la que se reiteran propuestas realizadas anualmente desde 2013 a 2016, para que elabore y publique la carta de servicios de la Agencia Tributaria de Andalucía, en la que incluya el horario de atención a los contribuyentes y el de presentación de documentos del ITPAJD e ISD en el registro de carácter específico, así como el compromiso de calidad de reducir los tiempos de espera de atención previendo sistemas de evaluación.
4. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección de la ATRIAN, de fecha 31/07/2017, sobre accesibilidad a la información y asistencia tributaria, en la que se reitera propuestas de mejoras anteriores de fechas 09/02/2016 y 08/07/2016, para que se dote a las Gerencias Provinciales y Unidad tributaria de Jerez de la Frontera de los medios técnicos precisos, tales como terminal de teléfono (con uso restringido al número de teléfono 954 544 350 del CIYAT y al número 955 921 380 del Centro de Información y Servicios, CEIS) o, quiosco digital o similar, para que los contribuyentes puedan

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 26/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

solicitar, in situ, las citas previas.

5. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 10/08/2017, para que en los supuestos de pago y presentación telemáticos de las declaraciones y autoliquidaciones sólo exija a los contribuyentes la aportación de la documentación preceptiva por exigencia de su normativa - siempre y cuando no sea posible su presentación telemática – verificando el pago y presentación de las autoliquidaciones a través del Código Seguro de Verificación (CSV) que figura en la propuesta de diligencia de presentación.
6. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 16/10/2017, en la que se reitera propuesta anterior de fecha 02/09/2015, sobre información a los contribuyentes de las distintas formas de obtener las cartas de pago (094) de las deudas con vencimientos posteriores al ejercicio en el que se dicta la resolución del aplazamiento/fraccionamiento.
7. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 23/10/2017, para que los agentes del CIYAT adviertan, cuando comuniquen la fecha de citas previa a los contribuyentes y remitan el modelo de representación para recibir asistencia en la confección del ISD y, en su caso si procede, del ITPAJD, que los obligados tributarios deben firmar las autoliquidaciones.
8. *Propuestas de mejora* dirigidas a la ATRIAN, de fechas 31/10/2017 y 20/02/2018, en las que se reiteran propuestas de mejora realizadas anualmente desde 2013 a 2016, para que se dé cumplimiento a lo previsto en el artículo 18 de la Orden de 19 de enero de 2010, en el sentido de que las Unidades de Información y Asistencia a los Contribuyentes presten información tributaria presencial y/o asistencia en la confección de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos, a cualquier obligado tributario que se dirija a sus sedes, con cita previa.
9. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 20/11/2017, para que se mejore el contenido del mensaje de texto recordatorio de las citas y recogida de documentos y autoliquidaciones, que envía el CIYAT a los solicitantes de citas previas para recibir asistencia en la confección de autoliquidaciones del ISD.
10. *Propuesta inicio Procedimientos de Revocación* dirigida a la ATRIAN, de fecha 28/11/2017, de liquidaciones del ITPAJD practicadas por OOLL, en concepto de AJD, por la constitución de préstamo hipotecario con entidad financiera por la compraventa de inmueble a la SAREB.
11. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 27/02/2018, para que dicte instrucción aclaratoria sobre si procede prestarle el servicio de asistencia en la confección de autoliquidación complementaria del ISD a los contribuyentes con presentación del ISD en plazo, con o sin asistencia de empleado público. En su caso, debería habilitarse la posibilidad de solicitar cita previa telefónica y

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 27/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

vía web exigiendo los datos necesarios para verificar, en su caso, que anteriormente se les prestó el servicio y, en todo caso, que el obligado tributario cumplió con sus obligaciones tributarias en plazo.

En **2018** se han formulado las siguientes propuestas de mejoras:

1. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 01/03/2018, reiterando propuesta de fecha 1 de abril de 2016 sobre horario de atención de registro especial de documentos para que se atienda a los contribuyentes en horario de 09 a 14:00 horas sin restricciones para la expedición de ticket de atención.
2. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 1/03/2018, reiterando propuesta de fecha 05/02/2018 para que se dote a las Gerencias Provinciales y Unidad tributaria de Jerez de la Frontera de los medios técnicos precisos, tales como terminal telefónico, quiosco digital o similar, para que los contribuyentes puedan solicitar, in situ, la cita previa obligatoria.
3. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 12/03/2018 para promover junto con la DGTyDP el inicio de los trámites normativos necesarios para permitir que los ingresos de las autoliquidaciones del ITPAJD e ISD de la competencia de gestión y liquidación de las GGPP y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera también puedan efectuarse a través de las Entidades Colaboradoras y, establezca los criterios específicos indispensables para poner en práctica el pago mediante tarjeta de crédito y la domiciliación bancaria.
 Asimismo, recordar a las GGPP y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera la necesidad de dar cumplimiento a los artículos 106 del RITPAJD y 73 del RISD, en las cuestiones de competencia.
4. *Informe* dirigido a la ATRIAN, de fecha 05/06/2018, comunicando que la liquidación 01012292769946 girada por la Oficina Liquidadora de Alora en Málaga (ITPAJDOL EH2902 2017/323) podría ser susceptible de revisión.
5. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 02/08/2018, en la que se recomienda dar publicidad de las instrucciones contenidas en la Resolución 1/2018, de 17 de mayo de 2018, de forma verbal y escrita, a través del personal que presta servicios en las Unidades de Información y Atención a los Contribuyentes; telefónicamente, a través de los Agentes del Centro de Información y Asistencia Tributaria (CIYAT) y en Web de la Agencia. En particular, publicitar e informar a los obligados tributarios de que pueden realizar los ingresos en cualquier entidad colaboradora y que, en su caso, el pago mediante cheque en el servicio de Caja debe ser nominativo a favor de la Tesorería General de la Junta de Andalucía.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 28/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. *Propuesta de inicio de procedimiento de revocación*, de fecha 11/09/2018, de las liquidaciones 0102111360416, 0102111360400, 0102111360391 y 0102111360384 practicadas por la Oficina Liquidadora de Distrito Hipotecario en Algeciras, en virtud de lo dispuesto en el artículo 219 de la LGT en relación con el artículo 10 del RD 520/2005, de 13 de mayo, previa apreciación y declaración de la caducidad de los procedimientos.
7. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 22/10/2018, recomendando que se atiendan todas las llamadas recibidas en las líneas de teléfonos de contacto institucional publicitados actualmente en la página web de la Agencia Tributaria de Andalucía y que figuran en la documentación soportada en papel de las distintas Gerencias Provinciales y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera o bien se sustituyan por otras líneas de teléfonos de la titularidad de la Agencia Tributaria de Andalucía.
8. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 06/11/2018, en la que se recomienda informar a los contribuyentes a través de todos los canales posibles – presencial, telefónico y mediante aviso en la web en la herramienta de ayuda del programa de confección – de la necesidad de que el presentador y/o sujeto pasivo para poder realizar la presentación on line del impuesto sobre sucesiones y donaciones, en concepto mortis causa, de todos los herederos debe tener el apoderamiento de cada uno de los sujetos pasivos, pudiendo otorgarse mediante descarga del modelo 230 y presentación presencial en las oficinas tributaria o presentación telemática a través del modelo 231.
9. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 22/11/2018, en la que se recomienda dotar al CIYAT de un número de atención telefónica 900 gratuito (se reitera propuesta de mejora de fecha 31/07/2013). Asimismo, eliminar de cualquier base de datos/documentación y, concretamente, de las resoluciones de concesión de aplazamientos/fraccionamientos el número de teléfono de atención 901 500 501, comprobándose que actualmente corresponde al “Grupo Quirón Salud”.

Eliminar de las resoluciones de aplazamientos/fraccionamientos el adverbio “necesariamente” en referencia a que los obligados tributarios deben solicitar al CIYAT las cartas de pago (094) con vencimientos posteriores al año de su concesión y, en su caso, se haga constar que también pueden solicitarlas en las Gerencias Provinciales y Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera, sin necesidad de cita previa obligatoria (se reitera propuesta de mejora de fecha 16/10/2017).

Finalmente, debería suprimirse el canal fax y correo electrónico del CIYAT para solicitar las cartas de pago (094), si no se garantiza la recepción de dichas solicitudes de carta de pago como un registro general/auxiliar de entrada de documentos.

10. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN, de fecha 12/12/2018 en la que se recomienda adaptar la web de la Agencia Tributaria de Andalucía y, en su caso, aplicaciones para dispositivos móviles del

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 29/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

sector público, conforme a los requisitos de accesibilidad de la norma UNE-EN 301549 V1.1,2:2015 establecidos en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, y asimismo, proponer un estudio técnico sobre cumplimiento y adaptación, en su caso, del mobiliario y espacios reservados a salas de espera, mostradores/ventanillas, puntos de información y quiosco expendedor de cita previa y pantalla de llamada de turno dispuestos en las sedes administrativas de la Agencia Tributaria de Andalucía, a la normativa vigente.

C .MEDIDAS ADOPTADAS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA PARA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2018 o que se pretenden adoptar a corto plazo por la Agencia Tributaria de Andalucía siguiendo las recomendaciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente según oficios enviados por ese centro directivo con fechas 29 de mayo y 17 de diciembre de 2018 han sido, entre otras, las siguientes:

1. Respecto a la domiciliación bancaria: se está trabajando de forma conjunta por la Agencia Tributaria de Andalucía con la Dirección General de Política Digital (actualmente Dirección General de Transformación Digital) y la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública. Por tanto, se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
2. En cuanto a la recepción de autoliquidaciones y documentación complementaria: las Unidades de la Agencia Tributaria de Andalucía y las Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario en Andalucía, sean o no competentes para la gestión del tributo, recepcionarán las autoliquidaciones ingresadas junto con la documentación complementaria que se presente. Cuando la oficina de presentación receptora de la autoliquidación no sea competente para gestionar el tributo, deberá remitir la autoliquidación presentada a la oficina competente. Por tanto, se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
3. En relación con la carta de servicios, una vez sometida al Consejo Rector previo informe preceptivo favorable de la Dirección General de Planificación y Evaluación, se ha publicado en el BOJA de fecha 23 de mayo de 2018. En la citada carta de servicios se incluye tanto los horarios de atención a los contribuyentes como el de presentación de documentos del ITPAJD e ISD y se asume el compromiso de calidad de reducir los tiempos de espera de atención. Por tanto, se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
4. Respecto a la mejora sobre la accesibilidad a la información y asistencia tributaria, por parte de la Agencia en estrecha colaboración con la Dirección General de Política Digital (actualmente Dirección General de Transformación Digital), se procederá a dotar en todas las Gerencias Provinciales y en la Unidad Tributaria de Jerez nuevos quioscos digitales, en los que se podrá solicitar cita previa para determinados servicios, siempre sujetos a la disponibilidad de citas. Por otro lado, el nuevo sistema de gestión de agendas y de colas va a favorecer que se puedan ofrecer citas en el día, siempre que

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 30/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

las mismas no se queden cubiertas con antelación. Finalmente, indicar que se dispone de un terminal con ordenador para que los contribuyentes tengan acceso a la información tributaria y a los servicios de asistencia a la confección. Y por último, habrá atención personalizada por parte de los funcionarios de la Agencia, para asistir a las personas con dificultad, facilitándole en todo caso cita previa para el servicio que demande, en virtud de todo ello, se considera que, se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Con posterioridad la Agencia Tributaria de Andalucía ha informado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la implantación efectiva de los mencionados quiscos en todas las Gerencias Provinciales.

5. Se están implementando los desarrollos en la plataforma para permitir adjuntar documentación en formato PDF para acompañar a las declaraciones, autoliquidaciones y solicitudes de manera que la presentación se pueda realizar íntegramente por medios electrónicos. Por todo ello, se está trabajando de forma intensa en colaboración con la Dirección General de Política Digital (actualmente Dirección General de Transformación Digital) para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y evitar el desplazamiento físico a las Oficinas de la Agencia Tributaria. Por todo ello, se entiende que en poco tiempo se dará cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente..
6. En la resolución de aplazamiento/fraccionamiento se indica expresamente las distintas formas de obtener las cartas de pago de las deudas con vencimientos posteriores al ejercicio en el que se dicta la resolución, esto es, a través de la web o de CIYAT. En las Unidades de información y Asistencia al Contribuyente se emiten las citadas cartas de pago cuando el contribuyente lo solicita, por tanto, se entiende que se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
7. Se procederá desde la Dirección de la Agencia a reiterar a los agentes de CIYAT la necesidad de que los obligados tributarios firmen las autoliquidaciones, tal y como exige el artículo 77 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, por lo que, se entiende que se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
8. Asistencia a la confección en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. En este caso, se han dado instrucciones desde la Dirección de la Agencia para que se modifiquen las limitaciones relativas a la competencia, de manera que se preste asistencia a la confección a elección del obligado tributario en la Gerencia Provincial u Oficina Liquidadora donde radique la residencia habitual del causante o del heredero solicitante de la cita, por lo que, se entiende que se da cumplimiento a la recomendación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.
9. Respecto a la asistencia a la confección de modelos de autoliquidación mediante cita previa, se han modificado determinadas limitaciones existentes:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 31/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- a) Modificaciones relacionadas con la representación: se aclaran las limitaciones del servicio cuando se actúa mediante representante, de manera que se modifica el mensaje que aparecía anteriormente en la web y se añade que no se prestará asistencia tributaria para la confección de autoliquidaciones a persona distinta del obligado tributario y que sólo se admitirá la actuación mediante representante si éste tiene la condición de obligado tributario. Asimismo, se modifica el modelo de representación que está en la web y se adjunta el nuevo modelo en archivo anexo.
- b) Modificaciones relacionadas con la competencia territorial: se eliminan las limitaciones territoriales respecto al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, modalidad Donaciones, por lo que se prestará atención en todas las Gerencias Provinciales u Oficinas Liquidadoras a elección del obligado tributario con independencia de qué oficina sea la competente.
- c) Modificaciones relacionadas con el servicio de asistencia en la confección de los modelos 660 y 650 según el tiempo que resta para la finalización del periodo voluntario de presentación: se elimina la limitación.
- d) Modificaciones objetivas de limitación del servicio para la asistencia en la confección de los modelos de autoliquidación 650, 651, 600, 610, 615 y 630. En la actualidad desaparecen dichas limitaciones y por tanto se presta el servicio en todos los casos.

D. CONCLUSIONES

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, como características de la actuación administrativa directamente exigibles por los ciudadanos, la calidad y mejora de sus servicios, lo que se puede concretar en dos aspectos fundamentales: acercar la Administración a los ciudadanos, y adecuar la actuación de aquella a las demandas de éstos.

Tan solo señalar que la labor desarrollada por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a lo largo de más de cinco años de funcionamiento pone de manifiesto la necesidad de continuar avanzando, tal y como se está haciendo, en la consecución de unas relaciones mucho más fluidas entre la Administración tributaria y los contribuyentes, en el buen entendimiento de 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 15 de abril de 2019

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

Fdo.: Manuel Vázquez Martín

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	15/04/2019	PÁGINA 32/32
VERIFICACIÓN	Pk2jmMYN5SR57J7V7QH9W4UVJN9VLV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	