

JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Hacienda, Industria y Energía

Oficina para la Defensa del Contribuyente

(03-03-2020)



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 1/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

MEMORIA ACTIVIDAD 2019



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda, Industria
y Energía

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 2/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.....	7
2.1. Normativa reguladora.....	7
2.2. Justificación.....	7
2.3. Fines.....	8
3. LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.....	9
3.1. Organización.....	9
3.2. Funciones.....	10
3.3. Procedimiento.....	11
3.3.1. Presentación de las quejas.....	12
3.3.2. Legitimación.....	14
3.3.3. Tramitación.....	14
4. RELACIONES CON OTROS CENTROS DIRECTIVOS.....	16
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	16
4.2. Protocolos de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	16
4.3. Reuniones DGTD – ODC.....	17
4.4. Reuniones con la Inspección General de Servicios.....	17
4.5. Seguimiento del CIYAT.....	17
4.6. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	17
5. LABORES DE PROMOCIÓN DE LA ODC.....	17
6. ACTUACIONES REALIZADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2019.....	19

7. PROPUESTAS DE MEJORAS, MODIFICACIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS.....	20
7.1. Propuestas de mejoras a la ATRIAN.....	20
7.2. Propuestas de mejora a otros organismos distintos de la ATRIAN.....	23
8. MEDIDAS ADOPTADAS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	25
9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	29
Antecedentes.....	29
9.1. Presentación.....	31
9.2. Análisis comparativo quejas presentadas 2013-2019.....	32
9.3. Presentación por área de procedencia.....	33
9.4. Presentación por provincias.....	35
9.5. Proporción de quejas respecto a expedientes, atenciones realizadas por la ATRIAN y llamadas recibidas por CIYAT.....	38
9.6. Presentación por canales.....	39
9.7. Presentación por género.....	40
9.8. Quejas y Sugerencias admitidas por asuntos.....	41
9.9. Plazos.....	42
9.10. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	44
9.11. Propuestas de mejora enviadas por la ODC periodo 2013-2019.....	45
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	46
11. CONCLUSIÓN.....	46

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 4/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1. 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, 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 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 31/2013, 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 (en adelante ATRIAN) a los que correspondan funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa. así como a 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 2019 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 5/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBH27FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 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 sugerencias recibidas y las actuaciones realizadas por la ODC durante el año natural 2019.

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 centros directivos, las labores de promoción, las nuevas actuaciones realizadas en el ejercicio 2019, las propuestas de mejora dirigidas a la ATRIAN y a otros organismos durante el mismo y finalmente, la información estadística, desagregando la información de las quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2019 y comparándolas con las recibidas en el 2018, distinguiendo entre admitidas a trámite - contestadas y desistidas - y no admitidas. Respecto a las quejas inadmitidas, se ofrece un catálogo de los motivos que han servido de fundamento para adoptar los acuerdos de inadmisión. Se muestra 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 (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, entre otras, por provincias, canal de presentación, género de la persona reclamante y plazos de contestación. También se hace referencia al tiempo medio de respuesta a las quejas y al número de propuestas de mejora enviadas por la ODC.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 6/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Finalmente se hace énfasis, como en años anteriores, en que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 ha descendido notablemente respecto al ejercicio pasado. Además si tenemos en cuenta las miles de actuaciones y atenciones presenciales y electrónicas realizadas por la Administración tributaria de Andalucía, el número de quejas es en todo caso, insignificante. Con este descenso la Agencia Tributaria también da cumplimiento a los compromisos previstos en su carta de servicios, entre ellos, el previsto en el punto 10. Compromiso 2 de “Reducir las quejas de carácter tributario presentadas: reducción 2% anual”.

2. LA 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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 éstos 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 7/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 la materia tributaria. Desde el punto de vista de la legalidad tributaria, la Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene su anclaje en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (en adelante 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, así como en Derecho comparado. 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, la Comunidad de Castilla y León, en el Decreto 98/2004, de 2 de septiembre y en Derecho comparado, existen instituciones parecidas, de exclusiva competencia tributaria, en otros países de nuestro entorno, como Italia, Estados Unidos de Norteamérica, Argentina, Perú, México 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 Oficina 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.

La Oficina 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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 8/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Equilibrio de las relaciones Hacienda-contribuyente.
- Crear un canal específico entre contribuyentes y Administración tributaria.
- Facilitar el 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.

3. LA 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/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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 9/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 de 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 y Registradoras de la Propiedad de Andalucía y sus posteriores addendas (D.T. 2ª 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 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.

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 Resoluciones de 23 de junio de 2010 y de 27 de mayo de 2011 del Consejo Rector de la ATRIAN, por las que se dan cumplimiento a la disposición adicional quinta de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

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:

- Recibir y tramitar las quejas y sugerencias a que se refiere el artículo 4.
- 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.
- Elaborar y notificar a la ciudadanía las respuestas a las quejas y sugerencias.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 10/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 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 para 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 11/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 (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 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 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.

En esta línea y sobre el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias, los cambios normativos y organizativos acaecidos desde entonces han obligado a su modificación parcial, fundamentalmente para adaptarlo a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa y en las relaciones de la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 12/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBH27FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ciudadanía con las Administraciones Públicas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica. También merecen una mención especial las novedades introducidas en materia de notificaciones electrónicas, que serán preferentes, y en tal sentido, se han introducido modificaciones en el modelo de hoja del Libro de quejas y sugerencias aprobado por la Orden 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, siguiendo el Plan de Telematización de los procedimientos administrativos de las Consejerías de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, se ha modificado el modelo de hoja del Libro de quejas y sugerencias para adecuarlo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, principalmente, en cuanto a los avisos de privacidad, en la información que se proporciona a la ciudadanía acerca del nuevo régimen de derechos que le asisten y en el modo correcto de ejercerlos, todo ello de forma comprensible, de acuerdo con las exigencias en torno a la prestación del consentimiento, que garanticen la seguridad en el tratamiento de los datos.

Este nuevo modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía ha sido inscrito en el Registro de Formularios con el código 002091/1D, dentro del proceso de actualización del Registro de Procedimientos Administrativos relativo al procedimiento identificado con el n.º 6426.

Por tanto, 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 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común¹ (en adelante LRJPAC), quienes posteriormente tienen obligación de 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, o 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

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 lo regulado en la Disposición derogatoria única de la Ley.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 13/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

para su presentación en cualquier registro administrativo.

3.3.2. Legitimación.

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.

3.3.3. Tramitación.

Una vez recibidas las quejas y sugerencias, la ODC verifica la legitimidad de los interesados 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 el interesado no responde a ello o si persiste cualquier otra causa de inadmisión, procede declarar 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 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 Transformación Digital, 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 LGT.

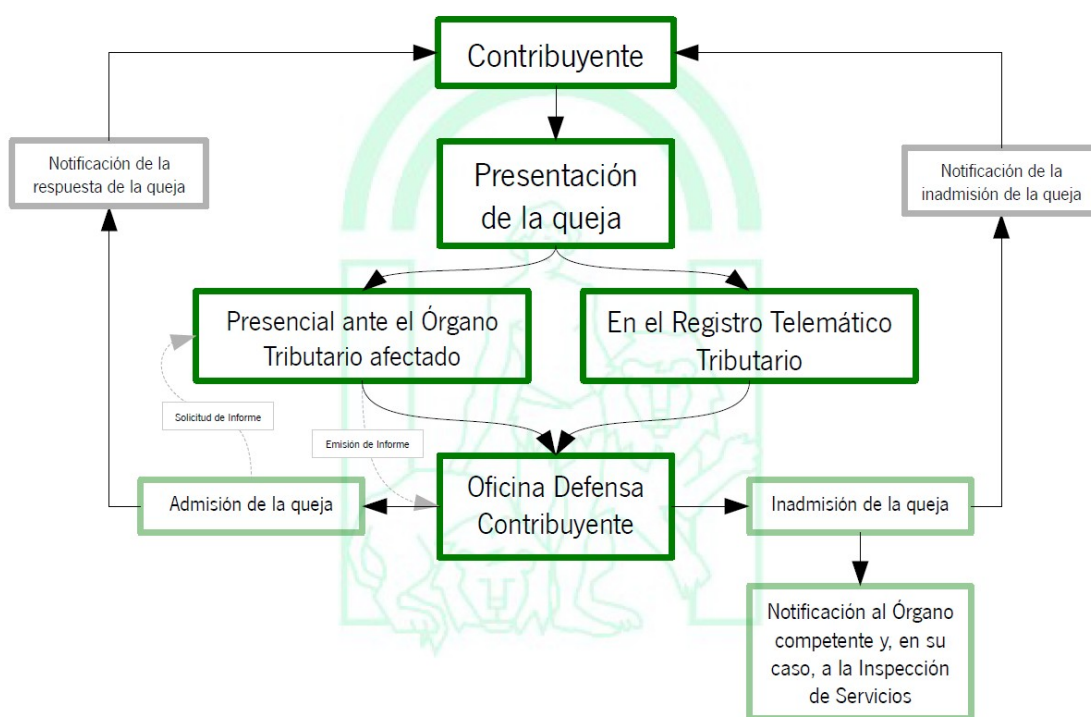
La ODC debe dar respuesta a las personas interesadas en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja o sugerencia en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda o del Registro Telemático Tributario.

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 14/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

interesados. La Oficina para la Defensa del Contribuyente actúa con plena independencia de los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y/o 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 expediente 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 presente 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/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.

Esquema del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias



4. RELACIONES CON OTROS CENTROS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2019 numerosos encuentros con la ATRIAN y con otros centros directivos en aras a coordinar actuaciones administrativas, agilizar la tramitación de las quejas y mejorar la calidad de la atención tributaria.

4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.

Para una mejor coordinación y cooperación en la labor resolutoria de sugerencias y quejas, así como de las propuestas de mejora, se han mantenido reuniones y contactos con los Servicios Centrales 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, nuevas implantaciones en el sistema de registro, cambios en las modalidades de pago, retrasos en la concesión de citas previas, novedades en las herramientas informáticas comunes o a disposición de los contribuyentes, etc. Asimismo se ha incrementado la participación activa e información de la ODC sobre la efectiva implantación de las propuestas aceptadas.

Este contacto también se ha extendido a la Dirección General de Transformación Digital como centro responsable de los sistemas informáticos y del CIYAT, procurando una coordinación en todos los canales de la asistencia ciudadana.

4.2. Protocolos de comunicación entre ODC y ATRIAN.

Para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias, se han firmado con fechas 25 de marzo y 5 de noviembre de 2019, dos protocolos de comunicación entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Oficina para la Defensa del Contribuyente 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, las Gerencias Provinciales, Oficina Tributaria de Jerez de la Frontera y Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Este documento recoge entre otros puntos, el proceso de remisión de las quejas, informes, respuestas de las quejas, los acuerdos de inadmisión y no tramitación de la ODC a las Gerencias Provinciales, Oficinas Liquidadoras y Servicios Centrales de la Agencia, las propuestas de mejora y las actuaciones de coordinación en cuanto a las quejas relacionadas con la protección de datos, sobre medios electrónicos, medios de pago, reclamaciones presentadas ante la Inspección General de Servicios u otras Instituciones.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 16/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.3. Reuniones DGTD – ODC.

Se han mantenido contactos con la Dirección General de Transformación Digital, entre otras, para diseñar los cambios en el circuito de tramitación de las quejas y sugerencias EXPQYS en SUR, el acceso de la ODC al sistema de notificación por medios electrónicos a través del notific@, la modificación del modelo de hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria, estudios preparatorios para el acceso de la información sobre la tramitación de las quejas y sugerencias a través de la carpeta ciudadana, etc.

4.4. Reuniones con la Inspección General de Servicios.

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.

4.5. Seguimiento del CIYAT.

Incorporación a las reuniones trimestrales de seguimiento del Centro de información y Atención Tributaria Telefónica con objeto de conocer el funcionamiento del servicio de atención telefónica tributaria, sus objetivos, las novedades así como proponer por parte de la ODC vías de mejora.

4.6. 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 nuestro 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 organismo y de su procedimiento.

5. LABORES DE PROMOCIÓN DE LA ODC.

De acuerdo con los artículos 7 y 15 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero que, 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 17/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 internet de la Consejería de Hacienda contiene una sección específica sobre la ODC donde se explica su objeto, funciones y normativa, se recoge el catálogo de derechos de los contribuyentes y un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria, se informa sobre la tramitación y presentación de quejas y sugerencias incluyendo un modelo para su cumplimentación, así como un enlace para permitir la presentación telemática, se ofrece un esquema informativo sobre el procedimiento de tramitación de las quejas y por último, se posibilita el acceso a la información sobre el estado de tramitación de su expediente.

Las direcciones de dichas secciones son:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html>

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, remitiéndose a la información del portal de internet de la Consejería de Hacienda, en el siguiente enlace:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/haciendaindustriayenergia/areas/tributos-juegos/tributos/paginas/of-defensa-quejas-sugerencias.html>

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:

<https://juntadeandalucia.es/transparencia/publicidad-activa/relaciones-ciudadania.html>

En esta línea, durante el ejercicio 2019 se han enviado libros de quejas y sugerencias a todas las Delegaciones Territoriales de la Administración de la Junta de Andalucía que gestionan tasas autonómicas, dando a conocer además el procedimiento de tramitación de las mismas.

La tarea de la Oficina resulta incompleta si falla la información a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones. La Oficina continúa trabajando en este sentido para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información necesaria para la defensa de sus derechos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 18/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6. ACTUACIONES REALIZADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2019.

Durante el ejercicio 2019 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. Concentración de aquellos trámites que, sin menoscabar derechos de los reclamantes, supone una agilización notable en la tramitación de las quejas y sugerencias como es la supresión de las comunicaciones previas a las respuestas que restaban agilidad y eficacia a la gestión, para dar cumplimiento a las tareas de simplificación administrativa previstas en el artículo 72 de la Ley 39/2015, de 31 de octubre.
2. Modernización de los medios de comunicación con otros centros directivos, entre otros: el envío de documentos por el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) a las Secretarías Generales Técnicas del resto de Consejerías, a la Inspección General de Servicios, etc o el uso del correo electrónico para la petición de informes a la Dirección General de Transformación Digital y a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública.
3. Adhesión de la ODC al sistema de notificación electrónica 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.
4. Modificación del circuito EXPQYS en el Sistema Unificado de Recursos (SUR) en conexión con tres circuitos de Queja para la ATRIAN (PINQYS/PINQYSOL Y PMEJORA) que permiten comunicarse con la ODC 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 Transformación Digital en el análisis funcional de la aplicación, lo que ha permitido su rápida implantación con evidentes mejoras en los procesos, lo cual redundará en una gestión más eficiente.
5. Disminución relevante del tiempo de respuesta a las quejas, pasando a responder en plazo la mayoría de ellas, de forma que, si alguna queja se contesta fuera del plazo, solo es debido a que

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 19/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

la ODC espera a la finalización efectiva del procedimiento tributario objeto de reclamación para dar una respuesta eficiente al reclamante.

6. 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.

7. PROPUESTAS DE MEJORAS, MODIFICACIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS.

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

- a) 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.
- b) 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.

A continuación se realiza una breve exposición de las propuestas de mejora realizadas por la ODC durante el año 2019.

7.1. Propuestas de mejoras a la ATRIAN.

7.1.1. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 16 de abril de 2019 tras actuación llevada a cabo por la Oficina Liquidadora de Sanlúcar la Mayor, en la que se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 77 sobre "Actuaciones de asistencia tributaria" en las tareas de asistencia tributaria sobre la confección de autoliquidaciones, en los casos en que el contribuyente pretenda presentar una declaración tributaria con calificación diferente a la establecida en la normativa tributaria vigente. (PMJ 1000000274-Q56).

7.1.2. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 29 de abril de 2019 tras actuación llevada a cabo por la Oficina Liquidadora de Fuengirola, en la que se recomienda insistir a todos sus órganos tributarios sobre la incorporación de las autoliquidaciones complementarias entre las tareas de asistencia tributaria de

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 20/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

confección y presentación de modelos tributarios.(PMJ 1000000301/04)- QS67).

7.1.3. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 3 de mayo de 2019 para los supuestos de presentación de autoliquidación del modelo 600 cuando el transmitente es extranjero pero carece de NIF o NIE, para valorar incluir en la próxima Adenda del correspondiente Convenio de colaboración con la AEAT las actuaciones a realizar en los supuestos de obligados tributarios (como transmitentes, donantes, prestamistas...) extranjeros, no residentes, ni visitantes sin NIF provisional en España y para el período transitorio que medie hasta entonces, se obtengan de la AEAT los contactos de las unidades de censo de cada provincia que faciliten esta tarea.(PMJ 1000000283/06 – Q61).

7.1.4. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 6 de junio de 2019 para mejorar la comunicación con los contribuyentes en los supuestos de notificación por medios electrónicos evaluando la posibilidad de envío de correos electrónicos por el Sistema Unificado de Recursos con independencia de los enviados por el Servicio de Notificaciones a través de la Dirección Electrónica Habilitada, así como la incorporación de alertas en el sistema Notific@ de la Junta de Andalucía que informen de notificaciones pendientes de la Agencia Tributaria de Andalucía.(PMJ 1000000344/07- Q74).

7.1.5. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 19 de junio de 2019 tras actuación llevada a cabo por la Oficina Liquidadora de Benalmádena, de evaluar la documentación a requerir al contribuyente por sus órganos tributarios en los procedimientos de comprobación limitada sobre la aplicación del tipo reducido por adquisición de vivienda habitual en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y en particular, aquellos documentos obrantes en poder de otra Administración tributaria que puedan recabarse electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante las consultas en los sistemas electrónicos correspondientes. (PMJ 1000000335/09- Q51).

7.1.6. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 6 de agosto de 2019 para la agilización de la implantación de la presentación telemática íntegra para las autoliquidaciones de donaciones y mientras tanto, la agilización de los plazos de comunicación con el obligado tributario cuando ocurran incidencias informáticas que imposibiliten la apertura del expediente así como la optimización de las aplicaciones informáticas involucradas, como por ejemplo, rechazar determinados caracteres o incluir avisos sobre esos campos del expediente /ejercicio.(PMJ 1000000371/10- Q110).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 21/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.1.7. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 6 de agosto de 2019 para optimizar la asistencia tributaria, en aquellos supuestos en los que el contribuyente pretenda presentar una queja fuera del horario de atención al público en aquellas Gerencias Provinciales en cuyos edificios no exista un Registro General abierto de 8.00 a 20.00 horas, con objeto de informar y dirigir al reclamante a las oficinas de Registro General más cercanas a las mismas. Este es el caso de las provincias de Sevilla, Granada, Málaga y Córdoba. (PMJ 1000000387/11- Q106 y Q107).

7.1.8. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 6 de agosto de 2019 en la que se recomienda la implantación de la presentación telemática de las solicitudes de alta como colaboradores sociales a través del Registro Telemático Tributario, así como la sustitución del formulario actual por otro formato que genere un correo electrónico al solicitante informándole del alta. (PMJ 1000000396/12- Q137).

7.1.9. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 23 de septiembre de 2019 para los supuestos de certificados con deudas ingresadas pero no aplicadas al Presupuesto, en la que se propone a la Agencia Tributaria de Andalucía la optimización de las herramientas informáticas correspondientes que permitan a los contribuyentes que hayan ingresado todas sus deudas comunicarse por medios electrónicos con la Administración Tributaria, y así evitar desplazamientos a las sedes de la Agencia Tributaria de Andalucía para obtener el certificado de estar al corriente de las obligaciones con la Hacienda Autonómica. (PMJ 1000000432/13- Q139).

7.1.10. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 27 de septiembre de 2019 en la que se recomienda la implantación de la cita previa para sus Servicios Centrales, para que el contribuyente pueda consultar el estado de tramitación de los expedientes gestionados en los mismos. (PMJ 1000000- Q152).

7.1.11. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 7 de noviembre de 2019 sobre la presentación web del modelo 621 para determinados tipos de vehículos y para transacciones concretas por los gestores administrativos, en la que se propone a la Agencia Tributaria de Andalucía el análisis de varias vías de mejora, como la incorporación de la utilidad de valoración directa para el modelo 621 web para colaboradores sociales autorizados, la celebración de una reunión con la Dirección General de Tráfico para avanzar en el intercambio de información sobre valoración de los vehículos referenciados en la sugerencia y retomar la viabilidad de la elaboración de una Orden de precios medios de vehículos a nivel autonómico. (PMJ1000000466 – S181).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 22/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmdlwLMBH27FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7.1.12. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 21 de noviembre de 2019 tras actuación llevada a cabo por la Oficina Liquidadora de Sanlúcar la Mayor, en la que se sugiere que se trate en general con las Oficinas Liquidadoras la optimización de la asistencia tributaria, en concreto, sobre el número de citas para confeccionar autoliquidaciones, que permitan dar a la ciudadanía un servicio ágil y eficaz, ajustándose en cada período a la demanda de los contribuyentes para dar cumplimiento a los compromisos previstos en su carta de servicios y en particular, con la Oficina Liquidadora de Sanlúcar la Mayor sobre el número de citas para confeccionar autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. (*PMJ1000000484- Q175*).

7.1.13. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 4 de diciembre de 2019 tras el estudio de varias quejas sobre el retraso en la concesión de las citas previas para la confección/presentación de autoliquidaciones y para los supuestos de vencimiento de los plazos de presentación de las mismas, en la que se recomienda el análisis de vías de mejora para la asistencia en plazo en aquellos supuestos de inexistencia de cita previa para la confección y para la presentación de autoliquidaciones con anterioridad al vencimiento del plazo de presentación. (*PMJ1000000493- Q206*).

7.1.14. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 23 de diciembre de 2019 en la que se recomienda el análisis de vías de mejora para optimizar el retraso en la concesión de cita previa en el servicio de información tributaria de la Gerencia Provincial de Granada (*PMJ 1000000511- Q222*).

7.1.15. *Propuesta de mejora* dirigida a la ATRIAN de fecha 30 de diciembre de 2019 para la agilización en la implementación del medio de pago, en los procedimientos de aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias, consistente en la domiciliación bancaria de los diferentes documentos de ingreso (*PMJ1000000527- Q94*).

7.2. Propuestas de mejora a otros organismos distintos de la ATRIAN.

7.2.1. *Propuesta de mejora* dirigida a la Delegación del Gobierno de Sevilla de fecha 21 de marzo de 2019 sobre la seguridad y vigilancia del edificio Coliseo en la calle Adolfo Rodríguez Jurado de Sevilla en la que se recomienda se valore por esa Delegación del Gobierno la posibilidad de colocar alguna cartelería informativa en la entrada interior del Edificio Coliseo en la que se indique la zona de acceso exclusivo para empleados públicos. (Q17)

7.2.2. *Propuesta de mejora* dirigida a la Secretaría General para la Administración Pública de 16 de abril de 2019 sobre el modelo normalizado de hoja de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 23/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmdLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

consistente, entre otros extremos, en ampliar el número de caracteres del campo de comunicación con objeto de que el contribuyente disponga de más espacio para expresar su queja o sugerencia, incluir un recuadro de notificaciones que permita incentivar la notificación electrónica, etc (Q30).

7.2.3. *Propuesta de mejora* dirigida a las Delegaciones del Gobierno de todas las provincias andaluzas de fecha 29 de abril de 2019 solicitando la colaboración de todos los agentes implicados en los servicios de registros auxiliares compartidos con las Gerencias Provinciales de la Agencia tributaria de Andalucía que consistirá en fomentar el uso de los medios tecnológicos que la Junta de Andalucía pone a disposición de los contribuyentes, mediante la información a los reclamantes de la existencia del formato digital del libro de quejas y sugerencias en el Registro Telemático Tributario y el asesoramiento al contribuyente que insista en la presentación en formato papel de las quejas o sugerencias sobre la eficiencia, fiabilidad, comodidad y celeridad que supone autorizar la notificación por medios electrónicos.(Q30).

7.2.4. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección General de Transformación Digital en la que se recomienda la agilización en la implementación del medio de pago, en los procedimientos de aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias, consistente en la domiciliación bancaria de los diferentes documentos de ingreso. (Q94).

7.2.5. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública en la que se recomienda la agilización en la implementación del medio de pago, en los procedimientos de aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias, consistente en la domiciliación bancaria de los diferentes documentos de ingreso.(Q94).

7.2.6. *Propuesta de mejora* dirigida a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública de fecha 23 de septiembre de 2019 para los supuestos de certificados con deudas y los certificados de ingresos sobre tributos ingresados pero no aplicados al Presupuesto, en la que se propone la optimización de las herramientas informáticas correspondientes que permitan a los contribuyentes que hayan ingresado todas sus deudas comunicarse por medios electrónicos con la Administración Tributaria y así evitar desplazamientos a las sedes de la Agencia Tributaria de Andalucía para obtener el certificado de estar al corriente de la obligaciones con la Hacienda Autónoma o el certificado acreditativo de la realización del ingreso ante la Comunidad Autónoma.(Q139).

7.2.7. *Propuesta de mejora* dirigida a la Diputación Provincial de Almería en la que se recomienda la agilización en la tramitación del procedimiento de recaudación en periodo ejecutivo de los derechos de la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 24/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Administración tributaria de la Junta de Andalucía y la incorporación sistemática de los acuses de recibos y del resto de justificantes acreditativos de las notificaciones y de los dos intentos de notificación así como de las publicaciones en diarios oficiales de las distintas actuaciones recaudatorias en el mencionado procedimiento, con objeto de dar cumplimiento a los requisitos formales previstos en la normativa vigente.

El resultado que se observa respecto a las propuestas de mejora enviadas por la ODC en el ejercicio 2018, es el de un aumento considerable del número de propuestas de mejora enviadas durante el ejercicio 2019 así como la variedad de los órganos de destino de las mismas, debiendo destacarse en especial las reuniones previas a la emisión de las citadas propuestas con la ATRIAN, DGTD Y DGTDP para tratar su viabilidad inmediata o su puesta en marcha a corto plazo.

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

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2019 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 2019 han sido, entre otras, las siguientes:

1. Presentación telemática íntegra del Impuesto sobre donaciones.

Desde el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información y el Departamento de Aplicación de los Tributos de la Agencia Tributaria de Andalucía están trabajando junto con la Dirección General de Transformación Digital en la presentación telemática íntegra de los expedientes correspondientes al concepto "donaciones" del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y se atenderán en futuros desarrollos a las mejoras propuestas por este centro directivo (RPM1000000061-Q110).

2. Información sobre la atención horaria al público en el Registro General.

En los edificios sede de las Gerencias Provinciales de Sevilla, Granada, Málaga y Córdoba el horario de atención al público finaliza a las 14:00 horas y a partir de dicha hora no es posible el acceso del público al edificio. No obstante lo anterior, se comunicará a los Servicios de Relaciones con los Contribuyentes de las citadas Gerencias la información suministrada por la Oficina de Defensa del Contribuyente (RPM000000052-Q107) .

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 25/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

3. Alta de Colaboradores Sociales.

Con fecha 8 de marzo de 2018 se firma el Convenio de colaboración social entre la Agencia Tributaria de Andalucía y el Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Gestores Administrativos para la presentación y pago de autoliquidaciones así como para la presentación de declaraciones, comunicaciones o cualquier otro documento con transcendencia tributaria mediante la utilización de técnicas y medios electrónicos informáticos y telemáticos en representación de terceros.

En la actualidad se está potenciando la celebración de convenios con otros colegios oficiales para incluir al máximo número posible de colaboradores sociales.

El alta como colaborador social de los profesionales no colegiados se realiza en los Servicios de Relaciones con el Contribuyente de las Gerencias Provinciales previa presentación de la solicitud en el Registro Electrónico o de manera presencial en los registros de cualquier órgano administrativo. Se ha consultado a los Servicios de Relaciones con los Contribuyentes y no se observa demora en la tramitación.

Por otro lado, se valorará por la Dirección de la Agencia en colaboración con la Dirección General de Transformación Digital la conveniencia de la sustitución del formulario actual por otro formato que genere un correo electrónico al órgano competente.

Finalmente, respecto a la propuesta de recomendar al personal del Registro General de esta Consejería el reenvío a la Gerencia Provincial competente con objeto de evitar incidencias como las acaecidas al reclamante, procederá a dar traslado de esta sugerencia al órgano competente. (RPM100000007- Q137)

4. Certificado de estar al corriente.

En relación con la obtención del certificado de estar al corriente de manera presencial en las Gerencias Provinciales, se debe en la mayoría de los casos a la urgencia de disponer del mismo por los solicitantes que han efectuado el ingreso de las deudas pendientes el mismo día de la solicitud o en días precedentes y no se dispone aún de la información relativa a los ingresos realizados en las entidades colaboradoras.

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

“Las entidades colaboradoras centralizarán la operación de ingreso en el Tesoro de las cantidades

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 26/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

recaudadas durante cada quincena y el envío al órgano de recaudación competente de la información a que se refiere el apartado 2. Cada quincena comprenderá desde el fin de la anterior hasta el día 5 ó 20 siguiente o hasta el inmediato hábil posterior, si el 5 ó el 20 son inhábiles.

El día 18 de cada mes o el inmediato hábil anterior, las entidades colaboradoras ingresarán en la cuenta del Tesoro el total de lo recaudado durante la quincena que finaliza el día 5 del referido mes.

Penúltimo día hábil de cada mes las entidades colaboradoras ingresarán en la cuenta del Tesoro el total de lo recaudado durante la quincena que finaliza el día 20 de dicho mes”.

No obstante, está pendiente de aprobación una Orden por la que las entidades colaboradoras informarán a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública sobre los ingresos diarios realizados en las cuentas restringidas para la recaudación por entidad colaboradora, por lo se prevé que la persona que lo solicite, podrá obtener el certificado al día siguiente a la realización del ingreso (*RPM 1000000086.-Q 139*).

5. Implantación de la cita previa sobre el estado de tramitación de expedientes de los SS.CC. ATRIAN.

Se ha solicitado a la Dirección General de Transformación Digital la implantación del Servicio de Cita Previa para los expedientes gestionados por los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía y se han detallado las especificaciones técnicas de la solicitud, por lo que en la actualidad la implantación del Servicio está pendiente del correspondiente desarrollo por parte de dicha Dirección General (*RPM 1000000104-Q152*).

6. Modelo 621 Vehículos.

En relación con la primera propuesta, la valoración directa es posible a través de la confección individual en la oficina virtual o a través de la plataforma de gestión de documentos a la que pueden acceder los colaboradores sociales. Asimismo, está previsto que en 2020 sea posible realizar la valoración directa a través del Servicio Web de Gestores.

Adicionalmente, desde la Agencia se estima necesaria la celebración de una reunión con la Dirección General de Tráfico que se programará a la mayor brevedad posible.

Finalmente, respecto a la elaboración de una orden autonómica de precios medios de vehículos a fin de contemplar aquellos vehículos que quedan fuera de la Orden ministerial se está estudiando la posibilidad

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 27/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de tomar como referencia los valores publicados por otras Comunidades Autónomas como Cataluña o Extremadura (*RPM1000000113- S181*).

7. Cita previa de la O.L. de Sanlúcar la Mayor para confección de autoliquidaciones.

Desde la Dirección de la Agencia compartimos los principios enunciados y en el caso planteado ya se han tomado las medidas pertinentes incrementando las citas disponibles para este servicio, pasando de 4 a 7 citas semanales (*RPM000000122-Q175*).

8. Cita previa para la presentación de documentos. Plazo vencido.

Se están estudiando los tiempos de atención con el objeto de incrementar las citas y otra vías de mejora para evitar la saturación de los servicios.

En este sentido se está estudiando la elaboración a través de CIYAT del modelo 600 de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, la confección diferida de la autoliquidación en otras Gerencias Provinciales u Oficinas Liquidadoras en el caso de ayuda a la confección del Impuesto o la obtención de cita previa en una Gerencia Provincial u Oficina Liquidadora que radique en un municipio cercano a la residencia del contribuyente en caso de que en la Gerencia Provincial donde ha solicitado la cita previa exista saturación del servicio (*RPM1000000131- Q206*).

9. Cita previa para la información tributaria. Mejora de los plazos.

Se están estudiando los tiempos de atención al público, con el objeto de incrementar las citas, y otras vías de mejora del servicio, como ofrecer al contribuyente la posibilidad de que se le atienda en una Oficina Liquidadora que radique en un municipio cercano a su residencia en el caso de que en la Gerencia Provincial exista saturación del servicio.

No obstante, se comprueba que en la actualidad el plazo de obtención de cita previa para Información sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones en el Servicio de Información Tributaria de la Gerencia Provincial de Granada se ha reducido a 5 días hábiles, lo cual supone una mejora considerable (*RPM1000000147- Q222*).

10. Domiciliación bancaria de los diferentes documentos de ingresos.

El día 3 de febrero de 2020 se ha implantado el sistema de domiciliación bancaria de los diferentes documentos de ingreso de los procedimientos de aplazamiento y fraccionamiento de deudas tributarias de la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 28/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junta de Andalucía.

Por el momento está operativo solo en una de las Gerencias Provinciales de la Agencia Tributaria de Andalucía, una vez que se compruebe que el sistema funciona correctamente y que no se producen incidencias de relevancia, se irá extendiendo al resto de oficinas de la Agencia (RPM1000000104- Q94).

9. DATOS ESTADÍSTICOS.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas desde la entrada 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 2018 y 2019, distinguiendo entre admitidas a trámite e inadmitidas. Se advierte que entre las admitidas figuran algunas 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 otras que fueron desistidas expresamente por los interesados.

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 **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 **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 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 29/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 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 el interesado. 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 los interesados. Las 42 quejas restantes fueron inadmitidas, solo 17 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.

Las quejas y sugerencias presentadas en **2019** fueron 259, de las cuales 5 son sugerencias, 3 quejas y sugerencias y 251 quejas. De entre ellas, 63 fueron inadmitidas a trámite, 1 desistida por el propio interesado y 205 admitidas a trámite.

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

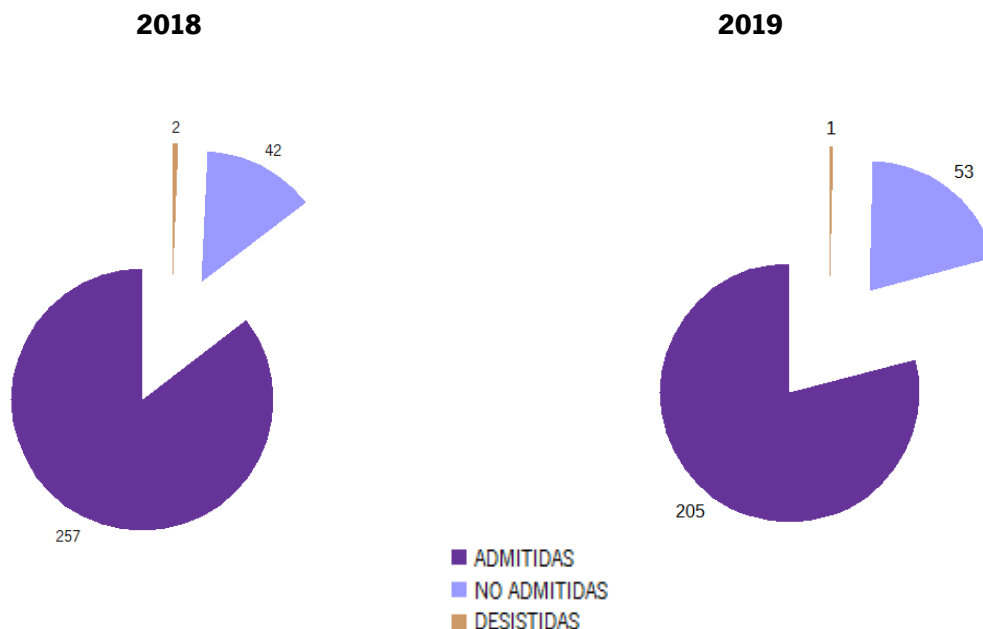
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 30/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.1. Presentación.

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

Disminuye el número de quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2019 respecto al ejercicio 2018 en un 13,95%. Asimismo, aumenta el número de quejas y sugerencias no admitidas a trámite en un 26,19%. No obstante, el volumen de quejas y sugerencias admitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece relativamente estable, representando un 86,05% (2018) y un 79,54% (2019).

Tipo/Año	ADMITIDAS				NO ADMITIDAS		Total Presentadas	
	Contestadas		Desistidas		2018	2019	2018	2019
	2018	2019	2018	2019				
Quejas	247	200	2		41 ²	51	290	251
Sugerencias	4	2		1		2	4	5
Quejas y Sugerencias	6	3			1		7	3
Total	257	205	2	1	42	53	301	259



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

9.2. Análisis comparativo quejas presentadas 2013-2019.

Grafico n.º 2. Mediante esta gráfica se muestra la evolución del número de presentación total de quejas desde la entrada en funcionamiento de la ODC hasta 31 de diciembre de 2019.

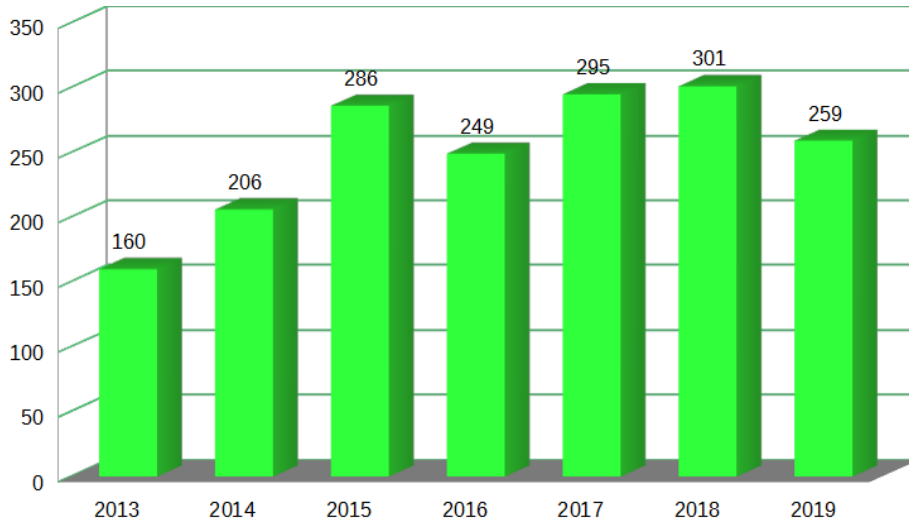
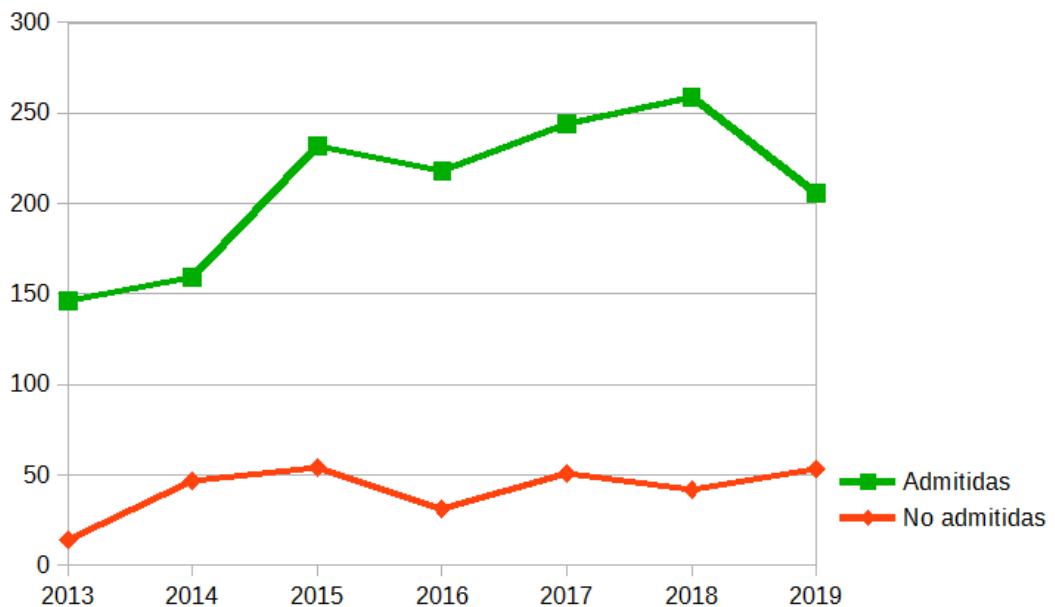


Grafico n.º 3. Con esta gráfica se expone la evolución de las quejas admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 32/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.3. 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 Hacienda, Industria y Energía), distinguiendo por años entre admitidas, desistidas e inadmitidas.

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

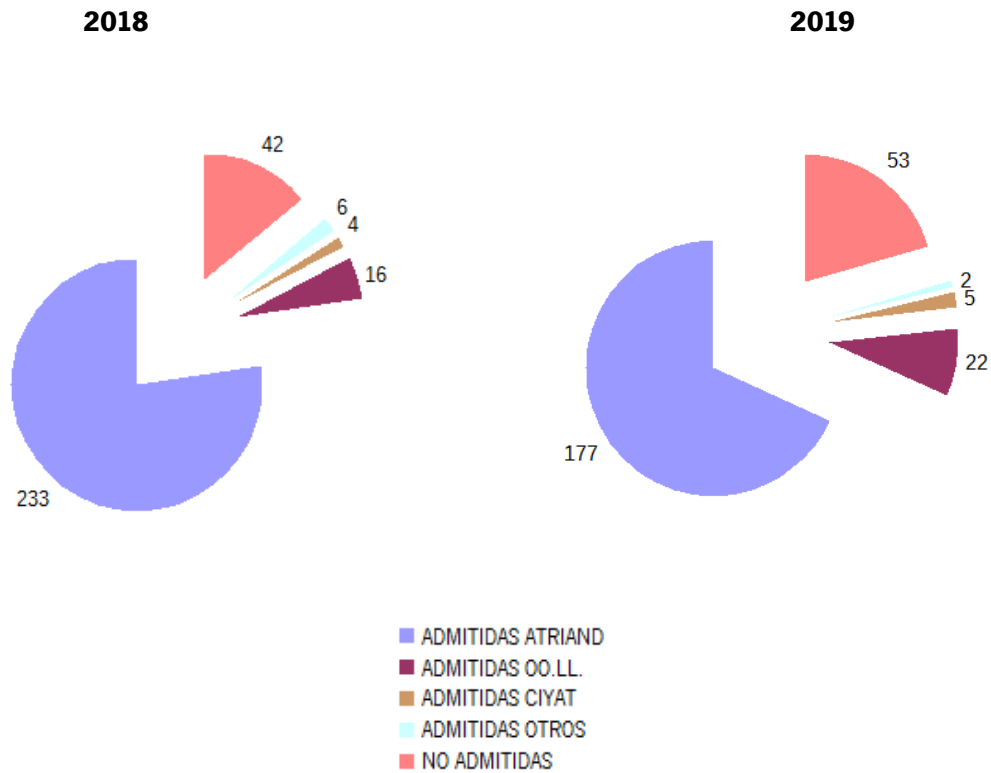
ÁREA DE PROCEDENCIA/ AÑO	QUEJAS/ SUGERENCIAS		% TOTAL	
	2018	2019	2018	2019
ADMITIDAS:	257	205	85,38	79,15
ATRIAN	231	177	76,74	68,34
OOLL	16	22	5,32	8,49
CIYAT	4	5	1,33	1,93
OTROS ³	6	1	1,99	0,39
DESISTIDAS	2	1	0,66	0,39
ATRIAN	2		0,66	
OTROS		1		0,39
NO ADMITIDAS	42	53	13,95	20,46
ATRIAN	19	27	6,31	10,42
OOLL	7	2	2,33	0,77
CIYAT		1		0,39
OTROS ⁴	16	23	5,32	8,88
TOTAL	301	259	100	100

3 Consejería de Hacienda, Industria y Energía, Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental, Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), Delegación Territorial de Educación, OCA Ronda.

4 Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Educación, Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada y Málaga, Instituto Andaluz de la Juventud en Cádiz (IAJ), Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental y Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Jaén, Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, D.G. Función Pública, C^a Turismo y Deporte, C^a Cultura y Patrimonio Histórico.

Gráfico nº 4. 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 el ejercicio 2019 presenta un ligero ascenso en las áreas de OO.LL. y CIYAT, sin embargo las quejas que afectan a las Gerencias Provinciales de la ATRIAN presentan un considerable descenso. Las quejas no admitidas también aumentan en relación al ejercicio pasado.

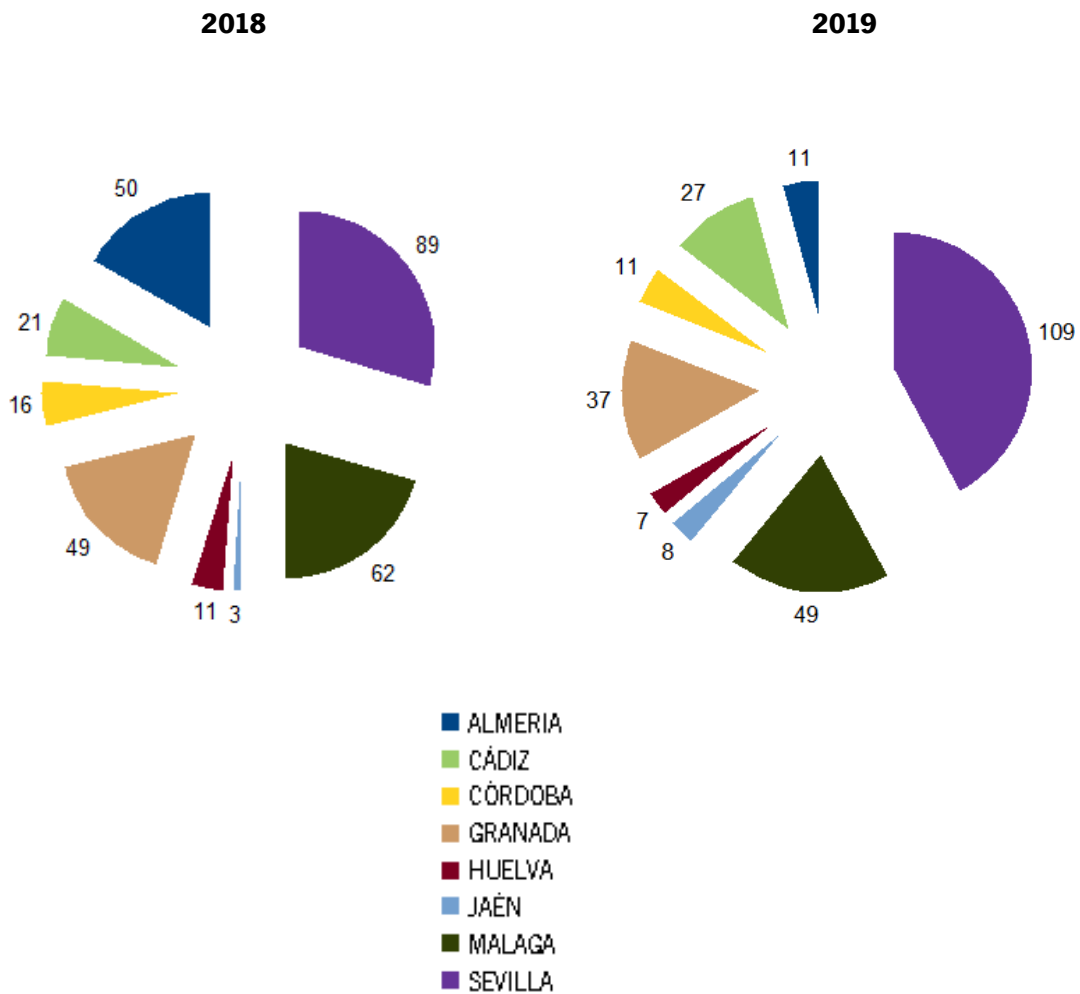


FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 34/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.4. Presentación por provincias.

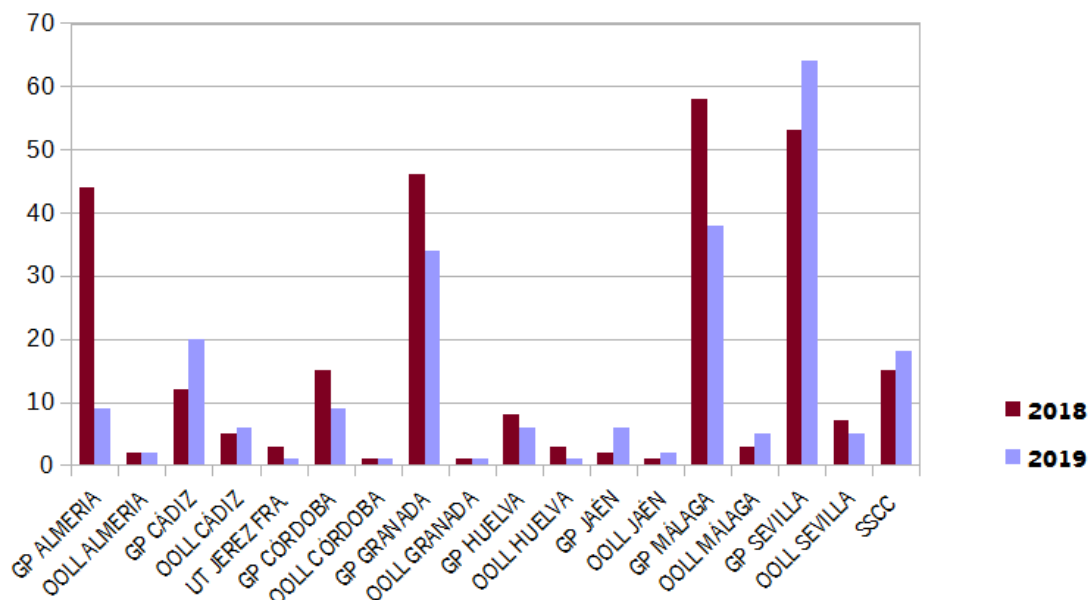
Gráfico n.º 5. Número de quejas y sugerencias presentadas según anualidad /desagregadas por provincias (incluye número total de quejas/sugerencias de las áreas de procedencia: ATRIAN, SSCC Y GGPP/ CIYAT/OOLL y otros).

En el ejercicio 2019 aumenta el número de quejas y sugerencias que afectan a las sedes tributarias en las provincias de Cádiz, Jaén y Sevilla. Por el contrario, disminuye en las provincias de Almería, Córdoba, Granada, Huelva y Málaga.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 35/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Gráfico nº 6. 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 disminuye el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (11) respecto a 2018 (50) en un -455%. Esta disminución afecta exclusivamente a la GP, dado que ha recibido 11 quejas frente a 50 en el 2018.
- En la provincia de Cádiz aumenta el número de quejas recibidas en 2019 (27) respecto a 2018 (21) en un 29%. Dicho aumento afecta casi por completo a las GP y OOLL, con una disminución en la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera de tres quejas en 2018, frente a una en 2019.
- En la provincia de Córdoba disminuye el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (10), respecto al 2018 (16). Esta disminución (seis quejas menos en 2019) afecta exclusivamente a la GP.
- En la provincia de Granada disminuye el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (35), respecto al 2018 (47). Esta disminución (12 quejas menos en 2019) afecta exclusivamente a la GP.
- En la provincia de Huelva disminuye en un 36% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (7) frente a las recibidas en 2018 (11), afectando el descenso por igual a la GP y OL.
- En la provincia de Jaén aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (8) respecto a 2018 (3) en un 267%. El ascenso afecta más a la GP en un 300% que a la OL en un 200%.
- En la provincia de Málaga disminuye en un 29,5% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (43) frente a las de 2018 (61), afectando exclusivamente a la GP.
- En la provincia de Sevilla aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2019 (69) respecto a 2018 (60) en un 15%. Este ascenso afecta exclusivamente a la GP.
- Respecto a las quejas que afectan directamente a los SSCC ATRIAN, se observa un ascenso en 2019 (18) frente al 2018 (15) de un 20%.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 36/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 2018			QYS 2019		
	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINA LIQUIDADORA	OTROS	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINA LIQUIDADORA	OTROS
	ALMERÍA	44	2	4	9	2
CÁDIZ	12	5	1	20	6	
JEREZ DE LA FRONTERA	3			1		
CÓRDOBA	15	1		9	1	1
GRANADA	46	1	2	34	1	2
HUELVA	8	3		6	1	
JAÉN	2	1		6	2	
MÁLAGA	58	3	1	38	5	6
SEVILLA	53	7	1	64	5	7
SSCC	15		13	18		15
TOTALES	256	23	22	205	23	31

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 Guadaíra y Sanlúcar la Mayor.

2019

Almería: Gerencia Provincial y OOLL de El Ejido y Cuevas de Almanzora.

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

Córdoba: Gerencia Provincial y OOLL de Lucena y Posadas.

Granada: Gerencia Provincial y OL de Santa Fé.

Huelva: Gerencia Provincial y OL de Ayamonte.

Jaén: Gerencia Provincial y OOLL de Linares y Martos.

Málaga: Gerencia Provincial y OOLL de Benalmádena, Fuengirola, Torrox, Ronda y Estepona.

Sevilla: Gerencia Provincial y OOLL de Sanlúcar la Mayor y Dos Hermanas.

9.5. Proporción de quejas respecto a expedientes, atenciones realizadas por la ATRIAN y llamadas recibidas por CIYAT⁵.

Es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas en 2019 es insignificante respecto del volumen de documentos tributarios presentados en 2019, 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 954454350).

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2019: 206 documentos. Total de documentos tributarios presentados: 2.053.334 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2019: 305.748 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 236.941 llamadas (descontadas las 55.509 referentes a solicitudes de cita).

Cuadro n.º 4: Documentos tributarios presentados por provincia en 2019.

PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC	TOTALES
DOCUMENTOS PRESENTADOS	147.436	217.841	116.945	165.184	79.424	84.238	689.245	366.524	186.497	2.053.334

Cuadro n.º 5: N.º de atenciones de la ATRIAN con cita previa en 2019.

PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC	TOTALES
ATENCIÓNES CON CITA PREVIA	38.308	41.828	26.744	37.718	20.837	16.693	51.744	71.876	0	305.748

Cuadro n.º 6: N.º de llamadas atendidas por CIYAT en 2019.

SOLICITUD CITA PREVIA	55509
OTROS TRÁMITES	236941
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	292450

Cuadro n.º 7: N.º de quejas presentadas, admitidas e inadmitidas en 2019.

QUEJAS Y SUGERENCIAS	
ADMITIDAS	205
DESISTIDAS	1
INADMITIDAS	53
TOTAL PRESENTADAS	259

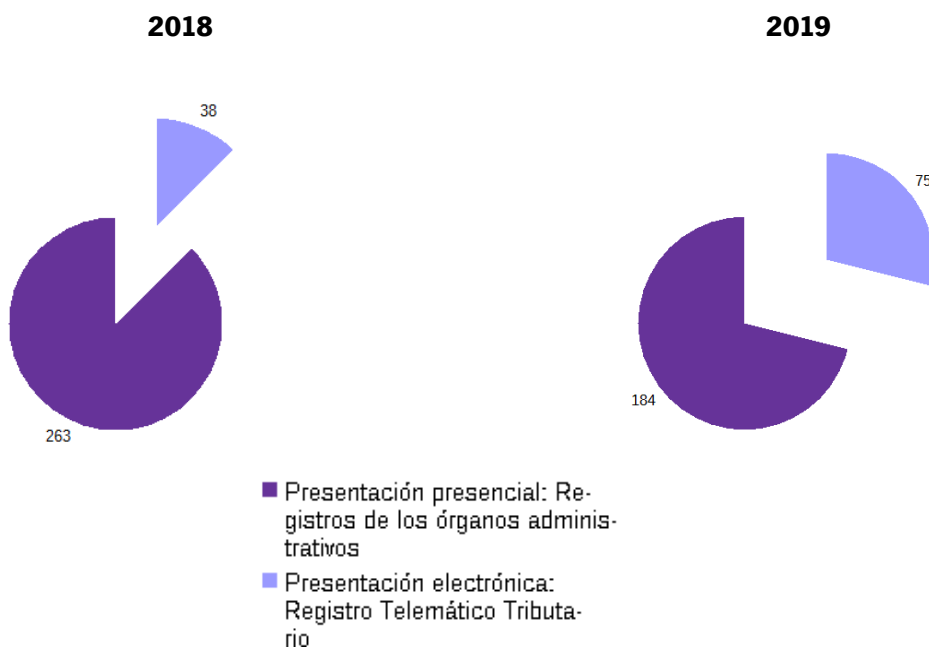
⁵ Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2019 se han extraído de la web de la ATRIAN, Estadísticas elaboradas por la ATRIAN, estadísticas por trimestre, Oficina virtual tributaria, apartado 1.9 Presentación por provincias. Datos acumulados a 31/12/2019, en el siguiente enlace http://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/info_trib/estadisticas/trimestrales/2019/4T/OVT_4T_2019.pdf. Los datos estadísticos sobre las citas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que lo obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas. Los datos estadísticos de las quejas se han obtenido del SISTEMA UNIFICADO DE RECURSOS (SUR).

9.6. Presentación por canales.

Cuadro n.º 8 y gráfico n.º 7. Número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o telemático.

En 2019 el canal de presentación de quejas y sugerencias más utilizado sigue siendo el presencial a través de los Registros de Documentos Administrativos. Sin embargo, la presentación telemática se duplica en 2019 respecto al año 2018.

Tipo/canal presentación	Número		%	
	2018	2019	2018	2019
Presentación presencial: Registros de los órganos administrativos	263	184	87,38	71,04
Presentación electrónica: Registro Telemático Tributario	38	75	12,62	28,96
Total	301	259	100,00	100,00

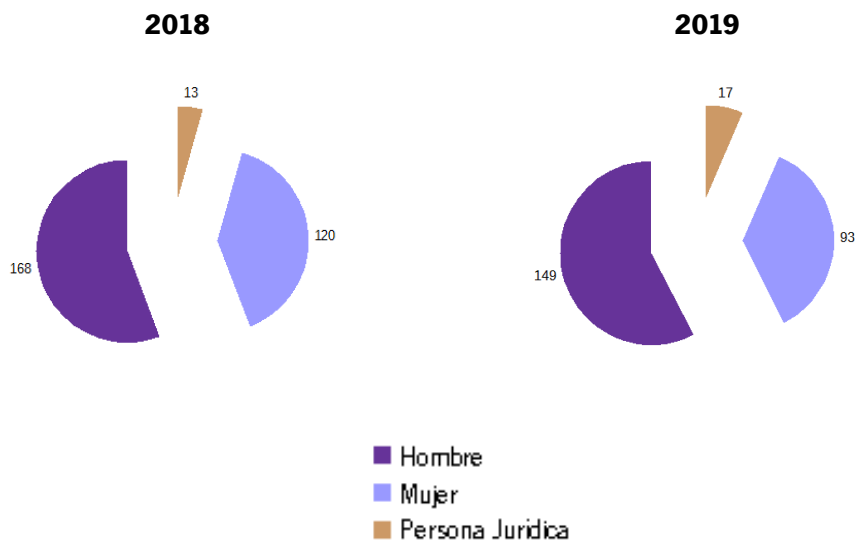


9.7. Presentación por género.

Cuadro n.º 9 y gráfico n.º 8. Número de quejas y sugerencias presentadas según que el reclamante sea persona física por género, o jurídica.

En 2019 se observa un descenso del número de quejas y sugerencias presentadas por personas físicas, y un aumento de un 30,77% de quejas presentadas por personas jurídicas aunque en el total representan un número insignificante (17 quejas). De las quejas y sugerencias presentadas por personas físicas, el número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres ha disminuido en el ejercicio 2019 (93) en relación al ejercicio 2018 (120).

Personalidad	Sexo	N.º quejas/sugerencias		%	
		2018	2019	2018	2019
Persona física	Hombre	168	149	55,81	57,53
	Mujer	120	93	39,87	35,91
Persona jurídica		13	17 ⁶	4,32	6,56



6 Señalar que de las 17 quejas y sugerencias presentadas por personas jurídicas, 15 han sido presentadas telemáticamente.

9.8. Quejas y Sugerencias admitidas por asuntos.

Las quejas y sugerencias admitidas a trámite se clasifican por asuntos, para lo cual se ha confeccionado un catálogo de las cuestiones planteadas más importantes que, a su vez, se agrupan por área de procedencia. Además, cuando una queja se refiere a más de un asunto se ha asignado a la cuestión en la que el reclamante hace más incidencia. Entre los motivos de las quejas destacan la información y asistencia presencial al obligado tributario, el servicio de cita previa y otras cuestiones de los procedimientos de recaudación.

Cuadro n.º 10. Catálogo de asuntos y áreas de procedencias: 2018/2019

	Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
		ATRIAN		OOLL		CIYAT		OTROS		2018	2019	2018	2019
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019				
A D M I T I D O S	A. Información y Asistencia Contribuyentes	198	138	8	12	4	4	2	1	212	155	70,4	59,8
	A.1. Atención al contribuyente: trato	7	6		1					7	7		
	A.2. Largos tiempos de espera	18	15							18	15		
	A.3. Horario	6	2							6	2		
	A.4. Accesibilidad información y asistencia tributaria	28	17	2	3					30	20		
	A.5. Procedimientos específicos	9	6	1	1					10	7		
	A.6. CIYAT: Información y Asistencia Telefónica.		6			2	2			2	8		
	A.7. CIYAT: cita previa	90	23	1	1	1	1			92	25		
	A.8. Web: Información y asistencia.	1	2	1						2	2		
	A.9. Accesibilidad Oficinas Tributarias	4	1							4	1		
	A.10. Oficina Virtual: Sede electrónica	2	6					2	1	4	7		
	A.11. Certificados tributarios	6	6							6	6		
	A.12. Información y Asistencia Presencial	27	42	3	6	1	1			31	49		
	A.13. Asuntos generales		2								2		
	A.14. Protección datos		3										
	A.15. Pagos		1										
	B. Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluc.	3	11		2					3	13	1,0	5,0
	B.1. Ejecución de Resoluciones	1	1		1					1	2		
	B.2. Retrasos de tramitación	2	10		1					2	11		
	C. Aplicación de normas							1		1		0,3	
	C.1. Sobre aplicación de normas							1		1			
D. Procedimientos de aplicación de los tributos	9	13	6	4			2	1	17	18	5,6	6,9	
D.1. Comprobación valores	1	1	2						3	1			
D.2. Trámite de audiencia y alegaciones			1						1				
D.3. Actuaciones Control: Requerimientos	1			2					1	2			
D.4. Sanciones y recargos	1								1				
D.5. Notificaciones	2	3	1						3	3			
D.6. Tasación pericial contradictoria	1		1	1					2	1			
D.7. Devolución Ingresos Indevidos	1	8	1	1			2	1	4	10			
D.8. Actuación Inspección	1								1				
D.9. Liquidaciones		1								1			
D.10. Beneficios Fiscales	1								1				
E. Procedimiento de recaudación	9	14	1	3					10	17	3,3	6,6	
E.1. Aplazamientos/fraccionamientos	9	9		3					9	12			
E.2. Embargos		4								4			
E.3. Intereses de demora		1								1			
E.4. Providencia de apremios			1						1				
F. Modelos Tributarios		2								2		0,8	
F.1 Modelos tributarios		1								1			
F.2 Adquisición de impresos soporte papel		1								1			
G. Entidades Colaboradoras	10								10		3,3		
G.1. Entidades Colaboradoras	10								10				
H. Procedimientos Especiales Revisión /REA	2		1				1		4		1,3		
H.1. Afectan a Recursos de Revisión/REA	2		1				1		4				
SUBTOTALES	231	178	16	21	4	4	6	2	257	205	85,4	79,1	
	Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
		ATRIAN		OOLL		CIYAT		OTROS		2018	2019	2018	2019
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019				
	Admitidas finalizadas: desistimiento de interesados	2							1	2	1	0,7	0,4
	No Admitidas	19	27	7	2				16	24	42	53	14,0
SUBTOTALES	21	27	7	2				16	25	44	54	14,6	20,9
TOTALES		252	205	23	23	4	4	22	27	301	259	100	100

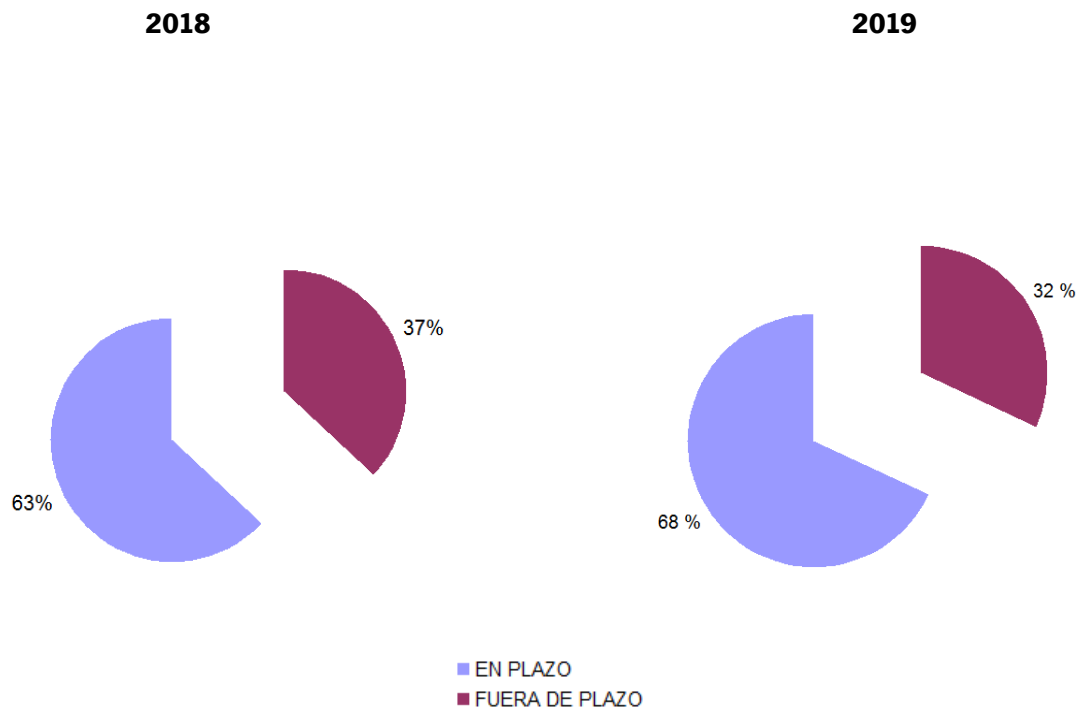
9.9. Plazos.

- **Informes 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 9 Porcentajes de informes recibidos dentro y fuera de plazo.

En el ejercicio 2019 se experimenta una disminución de los informes recibidos fuera de plazo, además, es de destacar como dato positivo que durante 2019 todas las solicitudes de informes han sido contestadas por los órganos afectados.



- **Respuestas a los interesados.**

La ODC debe notificar la 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 documentos de la Consejería competente en materia de Hacienda o en el Registro Telemático Tributario.

Gráfico n.º 10. Porcentajes de respuestas notificadas por la ODC a los reclamantes dentro de plazo y fuera de plazo.

Durante el ejercicio 2019 se han contestado en plazo un 96% de las quejas admitidas mientras que las quejas no atendidas en plazo solo representa un 4%. El plazo medio de contestación a los interesados durante 2019 ha sido de 25 días reduciéndose considerablemente respecto al ejercicio 2018 (51 días) en un 51%. La ODC sigue trabajando para reducir estos plazos de respuesta a las quejas y sugerencias.

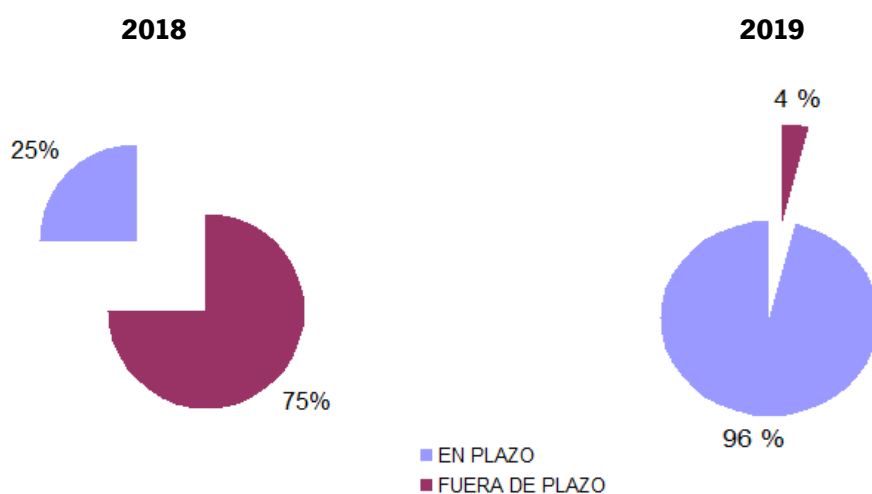
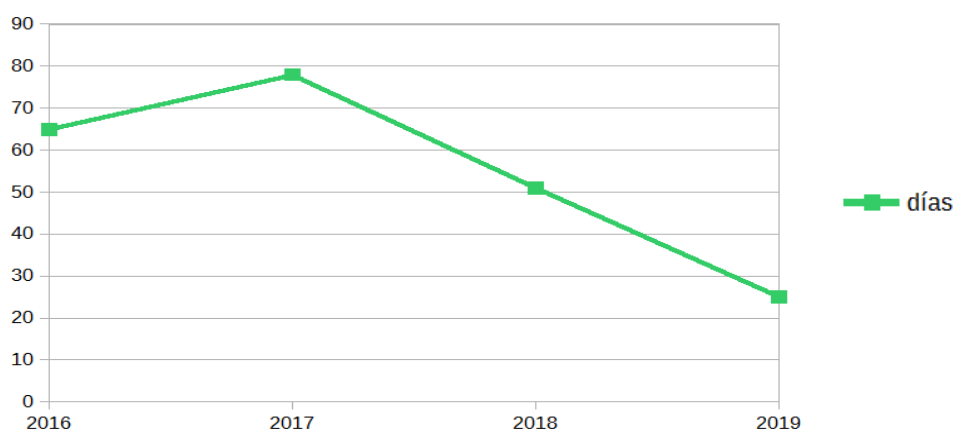


Gráfico n.º 11. Esta gráfica expresa la evolución de la media de días de respuesta de la ODC a los reclamantes.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 43/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

9.10. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación 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 (1) o puede adoptarse acuerdo de no tramitación 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.

Cuadro nº 11. Número de quejas no admitidas a trámite, desagregadas según los motivos de inadmisión y número de agradecimientos.

Nº QUEJAS NO ADMITIDAS		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2018	2019			
6	1	14,29	1,89	Reclamante no reúne la condición de persona interesada/No atiende requerimiento (art.6.1.b) y c))*
18	25	40,48	47,17	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta Andalucía (art.6.1.a))*
1	0	0,02	0	Denuncias a que se refiere el art. 114 de la LGT (art. 6.1.a))*
0	11	0	20,75	Petición de información no susceptible de queja (art.6.1.a))*
7	10	0,17	18,87	Se articula como quejas solicitud, petición, alegaciones, reclamaciones o la interposición de recursos (art. 6.1.a))*
1	1	0,02	1,89	Reitera queja contestada anteriormente (artículo 6.d))*
33	48	78,57	90,57	SUBTOTAL 1
N.º AGRADECIMIENTOS		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2018	2019			
9	5	21,43	9,43	Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos y otros)
9	5	21,43	9,43	SUBTOTAL 2
42	5	100,00	9,43	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.

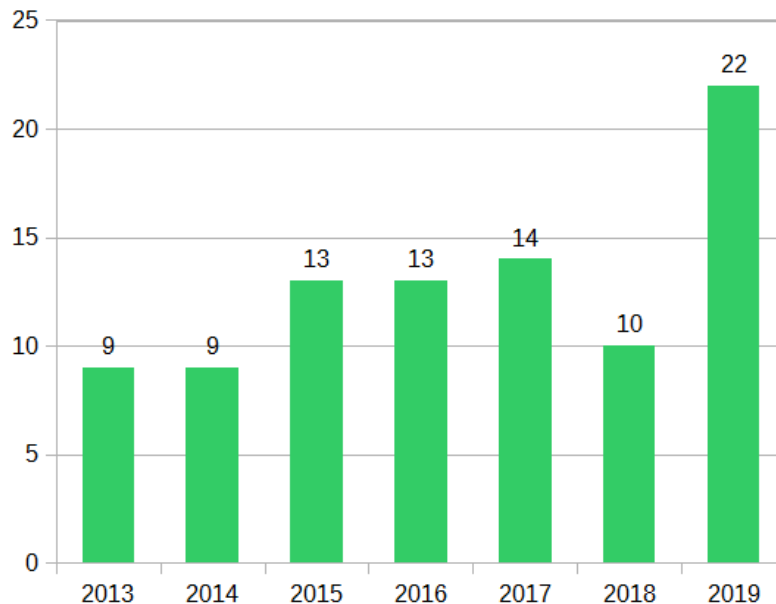
(2) Artículos del Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

9.11. Propuestas de mejora enviadas por la ODC periodo 2013-2019.

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.

Grafico n.º 12. En esta gráfica se aprecia un aumento de propuestas de mejora durante el ejercicio 2019 en relación con el ejercicio 2018, este incremento que se debe también al envío de propuestas de mejora a órganos no tributarios (entre otras, Delegaciones del Gobierno, Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, Dirección General de Transformación Digital). ⁽¹⁾



(1) Durante el ejercicio 2019, se enviaron 15 propuestas de mejora a la ATRIAN y 7 propuestas de mejora a otros órganos administrativos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 45/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 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 de la Junta de Andalucía. 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.⁷

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”.

Destacar la permanente colaboración de la ATRIAN en la tramitación de las quejas y las propuestas de mejora, habiendo disminuido de forma relevante el tiempo de emisión de los informes solicitados.

11. 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, como características de la actuación administrativa directamente exigibles por la ciudadanía, 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 éstos.

Bajo este prisma y dado que las peculiaridades en el ámbito tributario hacían conveniente un tratamiento específico, en el marco de la LGT, en cuanto receptora de las normas contenidas en la derogada Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, se consideró necesaria la

⁷ 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	12/03/2020	PÁGINA 46/47
VERIFICACIÓN	Pk2j mDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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 cinco años de funcionamiento pone de manifiesto la necesidad de continuar avanzando en la consecución de unas relaciones mucho más fluidas entre la Administración tributaria y los 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.

Para concluir, agradecer la ayuda prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía, la Dirección General de Transformación Digital y la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y en especial, por todas y cada una de las personas que dirigen las Unidades de Calidad de las Gerencias Provinciales y de los Servicios Centrales de la ATRIAN con los que hemos colaborado estrechamente en el pasado año y sin cuya colaboración permanente no se habrían llevado a cabo las actuaciones anteriormente descritas.

En Sevilla a 3 de Marzo de 2020

CONFORME

EL DIRECTOR GRAL DE TRIBUTOS, FINANCIACIÓN, RELACIONES FINANCIERAS CCLL Y JUEGO

Fdo.: Manuel Vázquez Martín



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	12/03/2020	PÁGINA 47/47
VERIFICACIÓN	Pk2jmDLWLMBHZ7FXTPMZC5DXA4KZ72	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	