

JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Hacienda y Financiación Europea

OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Marzo 2022



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 1/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



MEMORIA ACTIVIDAD 2021



Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda
y Financiación Europea

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 2/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.....	7
2.1. Normativa reguladora.....	7
2.2. Justificación.....	7
2.3. Fines.....	8
2.4. Carta de Servicios.....	9
3. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.....	10
3.1. Organización.....	10
3.2. Funciones.....	12
3.3. Procedimiento.....	13
3.3.1. Presentación de las quejas.....	13
3.3.2. Legitimación.....	14
3.3.3. Tramitación.....	14
3.4. Encuesta de satisfacción.....	16
4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	17
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	17
4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	18
4.3. Reuniones con la Dirección General de Estrategia Digital– ODC.....	18
4.4. Reuniones con la Dirección General de Política Financiera y Tesorería – ODC.....	19
4.5. Seguimiento del CIYAT.....	19
4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.....	20
4.7. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	20
5. LABORES DE PUBLICIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	20
6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2021.....	23
7. PROPUESTAS DE MEJORAS DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	25
7.1. Propuestas de mejora a la ATRIAN.....	26
7.2. Propuestas de mejora a la Dirección General de Estrategia Digital.....	28
7.3. Propuestas de mejora dirigidas a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería.....	29
8. MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS TRAS LAS PROPUESTAS DE MEJORA DE LA ODC.....	30
8.1. Medidas adoptadas por la ATRIAN.....	31
8.2. Medidas adoptadas por la Dirección General de Estrategia Digital.....	32
8.3. Medidas adoptadas por la Dirección General de Política Financiera y Tesorería.....	36

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 3/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	37
9.1. Presentación.....	40
9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.....	41
9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2021.....	42
9.4. Presentación por área de procedencia.....	43
9.5. Presentación por provincias.....	45
9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.....	46
9.7. Presentación por canales.....	47
9.8. Presentación por género.....	48
9.9. Presentación por asuntos.....	50
9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.....	52
9.10.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.....	52
9.10.2. Plazos de las respuestas.....	53
9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.....	54
9.11. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	55
9.11.1. Inadmisiones y agradecimientos.....	55
9.11.2. Evolución del número de inadmisiones desde la creación de la ODC.....	56
9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias.....	57
9.12.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.....	57
9.12.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.....	58
9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2021.....	60
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	61
11. AGRADECIMIENTOS.....	61
12. CONCLUSIÓN.....	62

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 4/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente (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 las personas interesadas.

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

Para atender a los objetivos de la ODC de intensificar las mencionadas garantías, de implantar los medios electrónicos impuestos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de incrementar la colaboración entre centros administrativos para agilizar los procedimientos administrativos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, durante el ejercicio 2021 la ODC ha realizado varias tareas tendentes a la aceleración de la tramitación de las quejas y a la activación de la coordinación con otros órganos e instituciones.

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 5/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

La presente memoria pretende dar cumplimiento a dicho precepto con información, entre otros extremos, de las quejas y sugerencias recibidas, de las propuestas de mejora remitidas y de las actuaciones realizadas por la ODC durante el año natural 2021.

El presente documento consta de varios apartados dedicados, entre otros asuntos, a la justificación de la ODC, a resumir sus fines, organización, funciones y procedimiento de tramitación de las quejas así como a mencionar las relaciones mantenidas con otros órganos directivos, las labores de publicidad, las nuevas actuaciones realizadas en el ejercicio 2021, las propuestas de mejora dirigidas a la ATRIAN y a otros organismos.

En último término se ofrece la información estadística, desagregando la información de las quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2021 y comparándolas con las recibidas en el 2020.

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

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

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

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

Finalmente se hace énfasis, como en años anteriores, en que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2021 ha descendido notablemente respecto al ejercicio anterior. Además, si se tiene en cuenta las miles de actuaciones y atenciones presenciales, telefónicas y electrónicas realizadas por la ATRIAN, el número de quejas y sugerencias es poco relevante. Con este descenso en el número de quejas y sugerencias la Agencia Tributaria de Andalucía nuevamente aplica uno de los principios generales que deben presidir su organización y actuación previsto en el artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, como es el de mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 6/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

2.1. Normativa reguladora.

- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales. (<https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3180&p=20171215&tn=2>).
- Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2013/52/1>).
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2013/153/8>).
- Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2020, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2020/8/28>).
- Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2021/245/27>).

2.2. Justificación.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se enmarca dentro de la tendencia a ofrecer la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, mediante la técnica de dotar a esta de un canal ágil y de fácil acceso para hacer llegar a la Administración tributaria las quejas sobre el funcionamiento de sus servicios, así como las iniciativas para incrementar la calidad de los mismos.

El derecho de los administrados a presentar quejas o sugerencias sobre los servicios públicos en general está reconocido no solo en la normativa estatal sino también en la autonómica. Sin embargo, son numerosas las razones de especialidad, agilidad, eficacia, sensibilidad e incluso complejidad de esta materia fiscal las que justifican la existencia de un único centro de tramitación y resolución de todas aquellas que tengan relación con la materia tributaria. Desde el punto de vista de la legalidad tributaria, la ODC tiene su anclaje en el artículo 34 de

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 7/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT) en el que se establecen los derechos y garantías de los obligados tributarios.

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

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

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

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

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

2.3. Fines.

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

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 8/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

2.4. Carta de Servicios.

Dentro de la cultura de mejora continua en la prestación de los servicios de la Junta de Andalucía, se ha considerado necesario y conveniente la elaboración de la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Esta carta se ha aprobado mediante la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, publicada en el BOJA número 245 de 23 de diciembre de 2021 (<https://juntadeandalucia.es/boja/2021/245/27>). Tiene como objetivos informar a la ciudadanía de los compromisos que adquiere la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la prestación de sus servicios así como fomentar la participación y comunicación con la ciudadanía para conocer y atender mejor sus necesidades.

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

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

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

o en el siguiente código QR:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 9/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

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

3.1. Organización.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se concibió como un servicio autónomo e independiente de aquellos otros a los que incumbe la aplicación de los tributos, como son los que integran la Agencia Tributaria de



Andalucía y aquellos otros órganos que tengan la consideración de Administración tributaria conforme a la normativa vigente.

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

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

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

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

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

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 11/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3.2. Funciones.

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

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

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 12/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3.3. Procedimiento.

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

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

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

3.3.1. Presentación de las quejas.

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 13/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

Por tanto, las quejas y sugerencias se pueden presentar en soporte papel preimpreso en los órganos con la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía o en las formas y lugares de presentación previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en soporte electrónico para su confección y presentación *on line* con firma electrónica a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

3.3.2. Legitimación.

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

3.3.3. Tramitación.

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

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

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

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 14/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

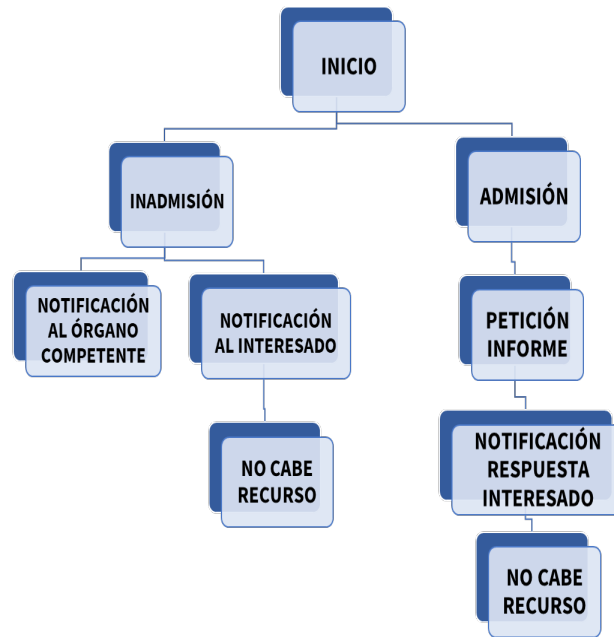
En el supuesto de tener conocimiento de la existencia simultánea de algún procedimiento de revisión en trámite sobre el mismo asunto de la queja puede acordar su no tramitación siempre dando respuesta a las personas interesadas.

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 15/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Esquema del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias



3.4. Encuesta de satisfacción.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente ha elaborado en colaboración con la Secretaría General para la Administración Pública una encuesta de satisfacción sobre el funcionamiento de la ODC para conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto a sus servicios, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos y detectar áreas de mejora concretas.

La mencionada encuesta se ha publicado a finales del ejercicio 2021 en el área de tributos de la sección web de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea y en el Portal de la Junta de Andalucía en los siguientes enlaces.

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

o en el código QR:



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



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 16/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Esta encuesta de satisfacción es anónima, de escasa duración y el contenido versa, entre otros extremos sobre cómo se ha conocido la existencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, cómo se ha presentado la queja o sugerencia (telemática o presencial), la claridad del lenguaje (del formulario, de las comunicaciones y de la información recibida), el tiempo de duración del procedimiento de tramitación de la queja o sugerencia o la satisfacción del servicio.

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

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

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

4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2021 numerosos encuentros con la ATRIAN y con otros órganos directivos en aras a coordinar actuaciones administrativas, agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias y mejorar la calidad de la atención tributaria.

4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 17/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por otro lado, se han mantenido las reuniones periódicas de coordinación entre los Servicios Centrales de la ATRIAN y la ODC para tratar los datos estadísticos (de quejas, citas, expedientes, etc), las reiteraciones de petición de informes a los órganos tributarios afectados, los motivos de quejas más recurrentes, las propuestas de mejora aceptadas y pendientes de desarrollo, los convenios de colaboración firmados y en trámite, las implicaciones en la aplicación de los tributos que suponen la aprobación de las nuevas normas tributarias, las novedades en SUR y en las plataformas de presentación y pago, las actualizaciones de los contenidos informativos de las páginas web (guías, FAQs, documentos de trámites, etc), la puesta en producción del asistente virtual tributario y las incidencias de su funcionamiento.

4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.

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

La modificación en SUR de los expedientes de los circuitos, la implantación de BandeJA como canal de comunicación con otros órganos directivos, la integración del Registro Telemático Tributario en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía, entre otras causas, han ocasionado cambios en los medios de comunicación entre ambas partes, dejando obsoleto el anterior Protocolo de fecha 5 de noviembre de 2019.

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

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

Se han mantenido contactos con la Dirección General de Estrategia Digital para tratar, entre otros temas, la actualización del circuito de tramitación de las quejas y sugerencias EXPQYS en SUR, la modificación del modelo de hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria para adaptarlo a los estilos

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 18/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de la nueva imagen corporativa en su Oficina Virtual, el acceso a la información sobre la tramitación de las quejas y sugerencias a través de la Carpeta Ciudadana, las incidencias en el tratamiento de los ficheros de pagos con tarjeta de crédito, incidencias informáticas de las deudas embargadas que han sido ya ingresadas por los contribuyentes, las incidencias pendientes del CEIS sobre expedientes tributarios concretos, el asesoramiento sobre los medios electrónicos de comunicación que constan en la carta de servicios de la ODC, la encuesta de satisfacción, etc.

4.4. Reuniones con la Dirección General de Política Financiera y Tesorería – ODC.

Se han mantenido reuniones con ese órgano directivo a efectos de agilizar la resolución de las quejas presentadas así como sobre el planteamiento de las propuestas de mejora sobre materias de su competencia, por ejemplo, la actualización de los medios de pago en el modelo 097 de ingreso, la obtención de los certificados de estar al corriente con la Hacienda autonómica de deudas tributarias ingresadas pero no aplicadas al Presupuesto, aplicación de los ingresos tributarios realizados antes de la notificación de la providencia de apremio y que sin embargo han sido apremiadas, incidencias con los ingresos realizados mediante tarjeta de crédito o incidencias del nuevo circuito de embargos de deudas tributarias.

4.5. Seguimiento del CIYAT.

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

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

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

Finalmente, también en este apartado es imprescindible poner de manifiesto que las tareas de agilización diarias realizadas por el CIYAT tras la presentación de una queja o sugerencia, procurando facilitar las

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 19/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



gestiones tributarias de los reclamantes, suponen un avance considerable en la consecución de los objetivos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de mejora continua de la calidad de los servicios tributarios y del acercamiento de la ciudadanía a la Administración tributaria. Es por ello, que se agradece expresamente en esta memoria a todas y a cada una de las personas agentes telefónicos y a sus responsables que hacen posible la prestación de este servicio, pero sobre todo, su interés demostrado en cada expediente.

4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.

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

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

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

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

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

Por ello, el Portal de la Junta de Andalucía contiene un sitio específico sobre la ODC dentro del área de tributos de la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea donde se exponen los derechos de

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 20/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



los contribuyentes, cómo contactar con la ODC, se ofrece información sobre su creación, objeto, normativa aplicable y las preguntas frecuentes (FAQS). Asimismo, se recoge un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria y se informa sobre la tramitación y presentación de forma presencial o telemática de quejas y sugerencias incluyendo el modelo de hoja de queja e instrucciones para su cumplimentación, así como un enlace para permitir la presentación telemática. También se ofrece un esquema informativo sobre el procedimiento de tramitación de las quejas, se posibilita el acceso a la información sobre el estado de tramitación de su expediente, tiene insertadas las memorias anuales de la ODC de los ejercicios 2018, 2019 y 2020, la carta de servicios de la ODC y la encuesta de satisfacción sobre sus servicios.

En este sentido merece especial atención, la elaboración de las preguntas frecuentes de la Oficina para la Defensa del Contribuyente publicadas en el ejercicio 2021 en la sección web anteriormente mencionada, consistentes en un listado de preguntas y respuestas a varios interrogantes, elaborados de una manera clara como herramientas de autoservicio y automatización, que aspira a gestionar con mayor eficiencia las inquietudes de la ciudadanía.

En cuanto al contenido de las FAQS se refieren entre otros temas, a qué es una queja o sugerencia, cuándo, cómo y dónde presentarla, diferencias entre quejas con los recursos o solicitudes, principales trámites del procedimiento del expediente de queja (presentación, tramitación, resolución o notificación), los órganos intervinientes en el mismo y los canales de contacto.

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

En el sitio específico sobre la ODC dentro del área de tributos de la sección de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea en el siguiente enlace:

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

o en el siguiente código QR:



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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 21/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



o en el siguiente código QR :



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

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

o en el siguiente código QR:



Por otra parte, a nivel estatal, la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos del Ministerio de Presidencia, ha publicado una ficha sobre la información básica de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el siguiente enlace:

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

o en el siguiente código QR:



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

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

o en el siguiente código QR:



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 22/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por su parte, con ocasión de la publicación en BOJA en este ejercicio 2021 de la carta de servicios la ODC ha realizado labores de difusión entre todas las Consejerías (Servicios Centrales, Delegaciones Territoriales y entidades instrumentales) que gestionan tasas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, enviándoles la citada carta por correo electrónico y por oficio, solicitando su remisión a todos los centros gestores de dichos tributos para su conocimiento. También se ha remitido la carta de servicios entre otros órganos directivos, a la ATRIAN (Servicios Centrales y Gerencias Provinciales), a la Gerencia de las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad y a la Inspección General de Servicios.

La tarea de la Oficina resultaría incompleta si fallara la información a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones; es por ello que la Oficina continúa trabajando en este sentido para facilitar al contribuyente el acceso a la información necesaria para la defensa de sus derechos, actualizando y completando la información en las herramientas anteriormente mencionadas.

6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2021.

Durante el ejercicio 2021 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. Aprobación de la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente mediante la Resolución de 14 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.
2. Publicación de la encuesta de satisfacción de la ODC en la herramienta corporativa de encuestas de la Junta de Andalucía (<https://encuestas.juntadeandalucia.es/index.php/764582>)
3. Modernización de los medios de comunicación con otros órganos directivos, entre otros, el uso de la nueva aplicación BandeJA para la petición de informes, envío de respuestas, acuerdos de inadmisión, etc. a otros órganos directivos distintos de la ATRIAN.
4. Incremento del uso del sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, denominado Notific@, para comunicarse con el contribuyente por medios electrónicos en cualquier trámite objeto de notificación, tales como requerimientos, acuerdos de inadmisión o respuestas de las quejas. Cabe destacar en este aspecto, que se ha intensificado sobremanera el contacto con la persona interesada en orden a hacerle ver individualmente las ventajas de la comunicación telemática, tratando en este sentido, de cambiar la tendencia en las notificaciones de los procedimientos y lográndose en un porcentaje muy elevado la citada telematización de las comunicaciones.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 23/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5. Fomento del uso de la presentación de quejas y sugerencias por medios electrónicos mediante propuestas de mejora a la ATRIAN y al CIYAT solicitando su colaboración para asesorar a la ciudadanía acerca de las ventajas del uso de la presentación telemática en aras a la celeridad en la tramitación de las quejas y sugerencias. Esta tarea conjunta ha dado sus frutos porque en este ejercicio 2021 no solo se han incrementado las presentaciones electrónicas sino que, por primera vez desde que entró en funcionamiento la ODC el número de quejas y sugerencias presentadas por este medio supera la entrega presencial.
6. Actualización 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 Estrategia Digital en el análisis funcional de cada cambio, lo que ha permitido su completa implantación con evidentes mejoras en los procesos, como ha sido el escaneo de las quejas por los órganos tributarios incluyéndolos en el circuito como documento adjunto lo que supone la apertura automática del expediente EXPQYS, lo cual ha supuesto una gestión más rápida y eficiente.
7. Incremento de la interlocución constante y fluida con el CIYAT y la ATRIAN en la gestión de las quejas y sugerencias que han necesitado de su intervención inmediata como, por ejemplo, la concesión de citas previas, la emisión de cartas de pago, el envío de certificados estar al corriente de las deudas con la Hacienda autonómica o cualquier otra información que ha redundado en un mejor servicio tributario para los contribuyentes a la hora de cumplir sus obligaciones tributarias en plazo.

Además, se ha constatado que la ciudadanía agradece de forma expresa a las personas que le han atendido telefónica o presencialmente este tipo de actuaciones rápidas y eficaces ante cualquier dificultad, mejorando la imagen de la Administración tributaria y, en general, de la Junta de Andalucía, que en un primer momento podía haberse visto afectada cuando el reclamante presentó la queja o sugerencia.

8. Actualización de contenidos en el sitio web de la Oficina para la Defensa del Contribuyente conforme a la normativa vigente, a la nueva identidad corporativa, las nuevas herramientas informáticas (por ejemplo, integración del Registro Telemático Tributario en el Registro Electrónico Único) así como la incorporación de nuevos documentos, entre los que se encuentran, las preguntas frecuentes, la encuesta de satisfacción y la carta de servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 24/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9. Cabe destacar la labor llevada a cabo por parte de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en orden a coordinar la actuación de todos los órganos directivos intervinientes en el proceso de tramitación y resolución de la queja, siendo reseñables los siguientes aspectos:

- Intensificación del acercamiento al contribuyente, acudiendo con más frecuencia al contacto telefónico o al correo electrónico para obtener mayor información del asunto o para finalizar los expedientes en curso con mayor calidad, eficacia y celeridad. Para ello, se ha llevado a cabo una importante tarea de localización de datos del contribuyente a fin de mantener una constante y fluida comunicación con el fin de conocer en todo momento el devenir de su gestión tributaria objeto de queja, incluso confirmando a la persona reclamante posteriormente que el problema en cuestión ha quedado efectivamente solucionado después de haber finalizado el procedimiento de tramitación de la queja.
- Tras la publicación de la encuesta de satisfacción en el Portal de la Junta de Andalucía aprovechando el contacto mencionado con el contribuyente, se le ha realizado también por teléfono la encuesta para saber la opinión del reclamante acerca de la intervención de la ODC.
- Igualmente se ha aumentado el contacto de la ODC con los órganos afectados con un doble objetivo, de un lado para que participen ágilmente en la resolución del problema planteado por el interesado y de otro, tratando de impulsar el procedimiento, ya sea propiciando que se pongan en contacto con los contribuyentes, solicitando y reiterando informe o resoluciones de procedimientos tributarios, en definitiva, contribuir a una rápida y satisfactoria solución de la reclamación.
- A efectos de control cuantitativo y cualitativo, esta Oficina ha creado a nivel interno un registro de tareas de agilización de los expedientes de quejas y sugerencias atendiendo a la tipología de cada actuación y de los resultados de las encuestas de satisfacción que ha ido aumentando en este ejercicio como se expondrá en los datos estadísticos de esta memoria.

7. PROPUESTAS DE MEJORAS DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

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.”

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 25/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.*”

En este punto es necesario aclarar que el incremento de propuestas de mejora dirigidas en este ejercicio a los órganos directivos competentes en materia de informática y de tesorería se debe a un aumento relevante de quejas y sugerencias sobre incidencias en estas materias y puede encontrarse su explicación, por una parte, en la proliferación de la utilización de los medios electrónicos para comunicarse con la Administración y en la prevalencia de la atención telefónica sobre la presencial tras las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias por el COVID-19 y por otra parte, en el uso más frecuente del pago de las deudas tributarias con tarjeta de crédito así como al crecimiento del número de solicitudes de certificados de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía necesarios para obtener las numerosas ayudas públicas destinadas a paliar la crisis económica actual.

A continuación se realiza una breve exposición de las propuestas de mejora realizadas por la ODC durante el año 2021.

7.1. Propuestas de mejora a la ATRIAN.

7.1.1. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 14 de abril de 2021, en relación a la simplificación administrativa y modernización de procedimientos, y en concreto a la implantación en la ODC de la notificación por medios electrónicos a través del Sistema Notific@ de la Junta de Andalucía. De cara a la potenciación de los citados medios se proponía por la ODC que cuando se presente una queja o sugerencia de forma presencial, las personas que atienden en los mencionados órganos tributarios contribuyan en las siguientes tareas:

- Información a los reclamantes de la existencia del formato digital del libro de quejas y sugerencias en el Portal de la Junta de Andalucía y de las ventajas de su utilización.
- Asesoramiento al contribuyente que insista en la presentación en formato papel de las quejas o sugerencias sobre de la cumplimentación de los campos de su correo electrónico y móvil, datos imprescindibles para su localización inmediata en caso de ser necesario para agilizar sus gestiones tributarias o para enviarle el aviso previo a la notificación electrónica que exige la normativa vigente. (PMJ100000816-Q91/2021).

7.1.2. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 3 de mayo de 2021, relacionada con diferentes incidencias sobre la confección presencial de autoliquidaciones, entre ellas, el procedimiento de depósito de documentos sin entrega de ningún justificante acreditativo del mismo. Para paliar tal situación se proponía a

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 26/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



la Agencia Tributaria de Andalucía realizar un desarrollo informático que posibilite que los contribuyentes puedan consultar en el gestor de citas la documentación aportada con el código de la cita previa asignada. (PMJ100000825-Q86/2021).

7.1.3. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 13 de mayo de 2021, tras la implantación de la Agenda Única de citas previas debido a que se daban determinadas incidencias sobre la confección y presentación presencial de autoliquidaciones, entre ellas, la presentación en dos ocasiones de la misma documentación, en un primer momento para la confección de la autoliquidación y posteriormente para la presentación de la misma. Para tal caso, se proponía la implantación de las herramientas necesarias para que tanto la oficina tributaria que preste el servicio de asistencia a la confección de autoliquidaciones como la que después presta el servicio de presentación tributaria puedan descargarse la misma documentación, evitando al contribuyente la doble presentación de los documentos mencionados. (PMJ100000834-Q122-2021).

7.1.4. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 13 de julio de 2021, sobre la dificultad por parte de la ciudadanía de obtener el certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía una vez ingresada la deuda correspondiente. Se propuso adoptar las medidas oportunas en las herramientas informáticas correspondientes que permitieran a los contribuyentes comunicarse con la Agencia Tributaria de Andalucía para resolver estas incidencias y obtener con agilidad los mencionados certificados. (PMJ100000843-Q165/2021).

7.1.5. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 17 de diciembre de 2021, en la que se ponía de manifiesto que en la plataforma de tramitación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones aparece el siguiente mensaje: *“una vez efectuada la presentación telemática, los sujetos pasivos deberán presentar copia de la documentación requerida por el artículo 66 RSD en la oficina competente para la comprobación por la Administración”*, tal información inducía a error al contribuyente sobre tener que acudir de forma presencial a las oficinas tributarias para presentar la citada documentación cuando ya lo había hecho por medios telemáticos. En tal sentido, se ha comprobado que esta información consta en dos apartados diferentes, en el casillero al pie de los modelos tributarios 660, 650 y 651 y en el botón de ayuda de la presentación telemática de los citados modelos, circunstancia que ha llevado a proponer a la Agencia Tributaria de Andalucía, que valore modificar la citada información con objeto de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias. (PMJ100000947-Q311/2021).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 27/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7.2. Propuestas de mejora a la Dirección General de Estrategia Digital.

7.2.1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital con fecha 30 de julio de 2021, en la que se ponían de manifiesto diferentes incidencias sobre la presentación y pago telemático de autoliquidaciones tributarias, entre otras:

- Que la plataforma de presentación y pago no funciona siempre de forma óptima.
- Que en los momentos en que falla el sistema no siempre se proporcionan mensajes informativos acerca del error existente y que en caso de generarse algún mensaje, su texto no está en un lenguaje claro y fácil para el usuario.
- Que el servicio de soporte técnico (CEIS) ofrecido al contribuyente para la resolución de incidencias es mejorable.

A la luz de lo manifestado se proponía estudiar la viabilidad de adoptar las medidas oportunas sobre las mencionadas herramientas informáticas en aras a su optimización y sobre el incremento de los medios personales y materiales de atención telefónica o chat humano que permita a los contribuyentes contar con un canal de atención personal y eficiente de resolución de incidencias técnicas derivadas de la presentación telemática. (PMJ1000000861-Q197/2021).

7.2.2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital con fecha 22 de octubre de 2021, sobre la agilización en la implementación en SUR del circuito de devolución de precios públicos con IVA repercutido, a fin de evitar las incidencias acontecidas a las personas solicitantes de estas devoluciones. (PMJ1000000877-Q260/2021).

7.2.3. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital con fecha 22 de octubre de 2021, en la que se ponía de manifiesto las quejas de los contribuyentes al pretender obtener el certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía por medios electrónicos una vez ingresada la deuda correspondiente. Esta circunstancia ha llevado al órgano competente en materia de Tesorería a recomendar al contribuyente el pago con tarjeta de crédito que se contabilizaba en pocos días.

Sin embargo, también los pagos con tarjetas de crédito han originado incidencias que ocasionan quejas sobre los certificados de estar al corriente ante la Junta de Andalucía al requerir de unas tareas encomendadas a ese órgano directivo de construcción de ficheros de transferencias que pueden retrasar la aplicación del ingreso.

Tales incidencias propiciaron que la Oficina para la Defensa del Contribuyente recomendara a la Dirección General de Estrategia Digital, la optimización del tiempo del tratamiento de los ficheros de esos ingresos con tarjeta de crédito y en particular, la corrección de los errores detectados, al objeto de agilizar la contabilización de los mismos y por tanto, la obtención de los certificados solicitados por los contribuyentes. (PMJ1000000895-Q244/2021).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 28/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7.2.4. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital con fecha 10 de noviembre de 2021, en la que los reclamantes alegaban las dificultades e inconvenientes acaecidos en la obtención y el recordatorio de las citas previas a través de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria o a través del servicio telefónico automatizado.

En consecuencia se ha estimado conveniente solicitar a este órgano directivo que valore la necesidad de adoptar las medidas que se consideren oportunas dirigidas a optimizar este servicio de atención automatizada. (PMJ100000913-Q249/2021).

7.2.5. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital con fecha 10 de diciembre de 2021, en la que se pone de manifiesto por parte de los reclamantes una serie de incidencias sobre el servicio de atención telefónica tributaria encomendado al Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), de las que cabe destacar:

- Saturación de las líneas telefónicas.
- Falta de recuperación de las llamadas perdidas.
- Fallos en la concesión de citas previas ocasionando desplazamientos innecesarios.
- Información tributaria incompleta.
- No se ofrece al contribuyente la posibilidad de valorar la calidad del servicio al terminar la conversación mediante una encuesta de satisfacción u otro medio de testar el servicio.

Expuesto lo anterior y con objeto de optimizar la atención tributaria telefónica ofrecida por el CIYAT, se propone a la Agencia Digital de Andalucía el análisis de vías de mejora que optimicen el citado servicio. (PMJ100000922-Q293/2021).

7.3. Propuestas de mejora dirigidas a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería.

7.3.1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con fecha 8 de febrero de 2021, en la que se volvía a poner de manifiesto por parte de los contribuyentes que a la hora de intentar obtener el certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía por medios electrónicos aparecían en el sistema como deudores, y que una vez ingresada la deuda correspondiente tampoco podían conseguir de inmediato este certificado, teniendo que solicitar cita previa y desplazarse a la oficina tributaria competente para conseguir un certificado manual. La citada circunstancia propició que la Oficina para la Defensa del Contribuyente reiterase a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería la agilización en la publicación de la normativa necesaria por la que las entidades colaboradoras informarán diariamente a ese órgano directivo sobre los ingresos realizados en las cuentas

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 29/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



restringidas de la Junta de Andalucía, con la finalidad de que los contribuyentes puedan obtener el certificado de estar al corriente al día siguiente a la realización del ingreso y la optimización de las herramientas informáticas correspondientes que permitan a los usuarios que hayan ingresado todas sus deudas comunicarse por medios electrónicos con la Administración Tributaria evitando desplazamientos a las sedes de la Agencia Tributaria de Andalucía. (PMJ1000000807-Q327/2020).

7.3.2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con fecha 19 de julio de 2021, sobre la actualización de los medios de pago previstos en la carta de pago del modelo 097 con objeto de evitar incidencias sobre este particular. (PMJ 1000000852-Q131/2021).

7.3.3. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con fecha 22 de octubre de 2021, para que valorase la ampliación de las entidades colaboradoras con la Agencia Tributaria de Andalucía a fin de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y evitar incidencias como las acaecidas al reclamante. (PMJ1000000886-Q219/2021).

7.3.4. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con fecha 10 de noviembre de 2021, ya que a través de varias quejas de contribuyentes se informa a la ODC que se les ha notificado providencias de apremio de deudas que ya fueron ingresadas en su día mediante tarjeta de crédito. Se propone a ese órgano directivo que valore priorizar el desarrollo de una herramienta informática que permita el tratamiento correcto de los ficheros de ingresos y la coordinación entre los órganos directivos competentes, para que los retrasos en su contabilización no originen perjuicios a aquellos contribuyentes que han dado cumplimiento a sus obligaciones tributarias. (PMJ1000000904-Q274/2021).

7.3.5. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con fecha 20 de diciembre de 2021, para que se valore implantar las formas de pago telemático con cargo a la cuenta o a la tarjeta de crédito del sujeto pasivo cuando el presentador del documento sea un colaborador social de la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía. (PMJ1000000931-Q303/2021).

8. MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS TRAS LAS PROPUESTAS DE MEJORA DE LA ODC.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2021 o que se pretenden adoptar a corto plazo por la Agencia Tributaria de Andalucía, la Dirección General de Estrategia Digital y la Dirección General de Política Financiera y Tesorería siguiendo las recomendaciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente según oficios enviados por esos órganos directivos son, entre otras, las siguientes:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 30/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



8.1. Medidas adoptadas por la ATRIAN.

8.1.1. Optimización del servicio de atención tributaria sobre las quejas y sugerencias.

Para poner en funcionamiento lo anteriormente descrito la Agencia Tributaria de Andalucía indica que se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Se ha habilitado un módulo en S.U.R. para la presentación asistida de quejas y sugerencias a través de personal empleado público o del Registro de la Propiedad. De esta forma cuando una persona interesada acuda a una Gerencia Provincial u oficina a cargo de los registradores de la propiedad y manifieste su deseo de formular una queja o sugerencia, se procederá a la apertura del módulo, que enlazará con la plataforma de presentación telemática de quejas y sugerencias. Por lo que cuando finalice el proceso se habrá realizado la presentación de la queja de modo telemático a través de personal empleado público.
- Asimismo se indica que se ha elaborado una guía para la utilización del módulo en la que se indica que se cumplimenten los campos de correo electrónico y teléfono del contribuyente para su rápida localización.

8.1.2. Desarrollo informático para consultas en el gestor de citas de la documentación aportada con el código de la cita previa:

Actualmente cuando un contribuyente aporta documentación para la confección de modelos, dicha documentación se sube a la aplicación NAOS. Desde ahí se reenvía a la oficina que va a realizar el servicio de confección de modelos.

Se ha realizado un desarrollo que consiste en modificar la manera de adjuntar la documentación, de forma que la documentación no se suba a NAOS sino que el ciudadano la suba al gestor de citas directamente.

De esta forma, cuando una persona interesada quiera solicitar una cita para este servicio en la aplicación de cita previa el sistema va a pedir que primero suba la documentación y, una vez subida, se le asignará la cita. Esa documentación quedará en la cita y el contribuyente la podrá consultar y sabrá cuando está aportada.

8.1.3. Doble presentación de documentos vía implantación de herramienta para que tanto la oficina tributaria de asistencia a la confección como la oficina posterior de presentación se descarguen la misma documentación.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 31/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Actualmente la documentación se sube a la aplicación NAOS y solo le llega a la oficina que hace la confección. La persona interesada cuando va a presentar debe llevarla de nuevo a otra oficina o Gerencia Provincial.

Se ha realizado un desarrollo que consiste en modificar la manera de adjuntar la documentación, de forma que la documentación no se suba a NAOS sino que el contribuyente la suba al gestor de citas directamente. Esa documentación quedará en la cita y será posible que la Gerencia u oficina donde se presente la autoliquidación pueda descargar la documentación a aportar de la propia aplicación de cita previa.

8.1.4. Implementación de las herramientas informáticas existentes que permitan a los contribuyentes obtener con agilidad los certificados de no ser deudor de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía y resolver las incidencias sobre este particular.

Se traslada por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía que se ha establecido un canal rápido de resolución de estas incidencias a través de CIYAT para emisión de los certificados de forma manual una vez que se acredite que la deuda ha sido abonada.

8.1.5. Modificación de la información obrante en los modelos 660, 650 y 651, con objeto de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La ATRIAN ha informado que en primer lugar, por lo que respecta a los modelos tributarios 660, 650 y 651, se ha modificado la información que aparecía en el casillero al pie de los modelos, eliminando el siguiente párrafo: "El interesado asume la obligación de presentar copia de la documentación requerida por el artículo 66 del Reglamento del Impuesto, en la Oficina XXX para la comprobación por la Administración y, en su caso, práctica de las liquidaciones que procedan", para la corrección del error motivo de la queja del contribuyente.

En segundo lugar, se ha enviado a la Agencia Digital de Andalucía el documento que contiene la información correcta que debe suministrar el servicio de Ayuda de la Plataforma de Tramitación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, modificación que quedará definitivamente implantada en los próximos meses.

8.2. Medidas adoptadas por la Dirección General de Estrategia Digital.

8.2.1. Optimización de las herramientas informáticas e incremento de los medios personales y materiales de atención telefónica o chat humano (CEIS) para contar con un canal de atención personal, directo, inmediato y eficiente de resolución de incidencias técnicas derivadas de la presentación telemática y pagos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 32/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sobre estos aspectos la Dirección General de Estrategia Digital indica que se trabaja de manera continua para mejorar los sistemas de información y para aumentar su fiabilidad, y que también se está permanentemente atento a cualquier incidencia que se pueda producir, para resolverla a la mayor brevedad posible. No obstante, en ocasiones suceden circunstancias imprevistas que provocan fallos de los sistemas y que no siempre resultan sencillas ni rápidas de resolver y en ocasiones se producen varios fallos de este tipo en un corto periodo de tiempo, si bien esta confluencia de problemas graves cercanos en el tiempo no es habitual.

En cuanto a las deficiencias detectadas en el servicio de soporte técnico ofrecido al contribuyente se informa que los tiempos de respuesta a las incidencias dependen en gran medida de las características y complejidad de la incidencia, pues no se tarda lo mismo en resolver una incidencia frecuente y repetitiva que en resolver una incidencia que requiere desarrollar una nueva versión del sistema y subirla a producción. Adicionalmente, cuando se producen situaciones anómalas se multiplica el volumen de incidencias que se reciben, lo que hace que aumente el tiempo que se tarda en enviar la respuesta a cada una de ellas, dado el aumento de la carga de trabajo y que dicho aumento no suele llevar aparejado un aumento de los equipos que tienen que dar solución, aunque en las situaciones graves se intenta reforzar esos equipos en la medida en que sea técnica y económicamente viable.

8.2.2. Agilización en la implementación en SUR del circuito de devolución de precios públicos con IVA repercutido, por el concepto de residencias de tiempo libre.

Al respecto, la Dirección General de Estrategia Digital nos hace constar con fecha 25 de enero de 2022 que los desarrollos para permitir la devolución de los ingresos realizados con el modelo 169 se han abordado con las prioridades fijadas por los órganos directivos que ostentan la responsabilidad funcional del sistema SUR y que entraron en producción hace semanas.

8.2.3. Optimización del tiempo del tratamiento de los ficheros de ingresos con tarjeta de crédito y corrección de los errores detectados a fin de agilizar la contabilización y por tanto, la obtención de los certificados.

Con relación a este asunto la Dirección General de Estrategia Digital informa que se han mantenido reuniones con los órganos directivos afectados en esta materia y la Dirección General de Política Financiera y Tesorería ha elaborado un primer documento de definición del procedimiento y se está trabajando sobre el mismo. No obstante, es un proyecto de gran envergadura que requiere un esfuerzo significativo de análisis, diseño, desarrollo y pruebas e incluso probablemente requerirá un cambio normativo por parte de la Dirección General de Política Financiera y Tesorería, por lo que no se puede dar una estimación de cuándo estará finalizado.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 33/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



8.2.4. Dificultades e inconvenientes acaecidos en la obtención y el recordatorio de las citas previas a través de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria o a través del servicio telefónico automatizado.

La Dirección General de Estrategia Digital informa que el sistema Tu Turno, de gestión de cita previa, está evolucionando en un proceso de mejora continua, en el que se está incorporando la atención a nuevos tipos de citas (oficinas de registro, oficinas comarcales agrarias, información y ayuda a la tramitación, ...), nuevas modalidades de atención (actualmente citas de atención presencial y telefónica, y en el futuro también de atención por videollamada) y nuevos servicios (agenda única, encuestas de satisfacción, búsqueda rápida de la primera cita disponible en una franja horaria con independencia de la oficina, ...).

Asimismo se está trabajando en mejorar la usabilidad del sistema (haciéndolo más intuitivo) así como su seguridad (se está trabajando para obtener una certificación de categoría media en el Esquema Nacional de Seguridad).

8.2.5. Optimización y mejora del servicio de atención telefónica tributaria encomendado al Centro de Información y Atención Tributaria (CIAT).

La Dirección General de Estrategia Digital informa de las siguientes medidas llevadas a cabo para tratar de resolver las deficiencias detectadas:

a) Saturación de líneas y elevados tiempos de espera: se han incrementado los recursos a fin de reducir los tiempos de espera para ser atendidos y descender la tasa de abandono trabajando en las siguientes direcciones:

- Permitir que los agentes, cuando están dando cita, puedan ver simultáneamente las citas disponibles en varias oficinas, para facilitar que localicen la cita más adecuada al contribuyente.
- Además, se han introducido citas de agenda única (para servicios de atención telefónica), en los cuales no es necesario seleccionar oficina y se ofrecen de manera directa todas las citas disponibles, lo que facilitará la gestión.
- En el mes de diciembre de 2021 la Agencia Tributaria de Andalucía aumentó la disponibilidad de citas en sus agendas.
- Mejorar la formación de los agentes e informarles de manera más completa sobre las novedades relevantes: se está trabajando de manera continua con la Agencia Tributaria de Andalucía en mejorar en estos aspectos. Refuerzo del servicio de obtención de citas tributarias con agentes de otras líneas del Centro de Información y Servicios: se ha formado a agentes de otras líneas, especialmente de Soporte TIC, de modo que refuerzan el servicio de obtención de citas tributarias cuando se producen períodos de actividad valle en su servicio prioritario.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 34/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Las medidas adoptadas han mejorado el tiempo de atención pero sigue habiendo margen de mejora hasta alcanzar tiempos medios similares a los existentes antes de la pandemia de COVID-19. Se continúa trabajando en mejorar en este aspecto.

b) Automatización de la obtención de citas previas. Para mitigar el impacto del aumento de llamadas durante este ejercicio, en julio de 2021 se implantó un sistema automático para la obtención de citas por canal telefónico, de modo que los contribuyentes puedan obtener cita por teléfono sin necesidad de hablar con un agente, liberando así al personal de CIYAT para que puedan atender llamadas de mayor valor añadido.

c) Locución informativa sobre la posibilidad de obtener la cita en la web. Se han incorporado una locución informando sobre la posibilidad de obtener cita a través de la web y otra sobre la posibilidad de confeccionar el modelo 621 a través de la web.

d) Citas para información en oficinas: se está impulsando el uso de las citas para obtener información en las oficinas, de modo que se deriven las llamadas más complejas (y por tanto de mayor duración) a citas de información en oficinas, reduciendo así la carga de CIYAT y aprovechando mejor los recursos disponibles en las Oficinas de Información y Asistencia.

e) Recuperación de las llamadas: se está trabajando en las siguientes soluciones:

- Ofrecer a los contribuyentes que estén en espera la posibilidad de facilitar un número de teléfono al que se les envíe un mensaje SMS con un enlace al asistente virtual, al chat de CIYAT cuya implementación estaría prevista para las próximas semanas y a la web de obtención de cita previa.
- Ofrecer a los contribuyentes que estén en espera la posibilidad de que se les proporcione, de forma automática y rápida, una cita para información en el mismo día en las oficinas de información y asistencia sin necesidad de esperar a ser atendidos.

f) Fallos en la concesión de las citas previas y en aras a la mejora continua de la calidad del servicio: se está procediendo a implementar medidas para mejorar y mantener actualizada la información y materiales a disposición de los agentes sobre cita previa, tanto en la wiki de uso habitual por los agentes como en los manuales de cita previa.

g) Protestas verbales de los contribuyentes y su eventual registro: se nos informa los agentes realizan encuestas de satisfacción con carácter semanal, además de estar trabajando en un mecanismo automático de encuestas al finalizar la conversación, cuya implantación está prevista en breve.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 35/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



8.3. Medidas adoptadas por la Dirección General de Política Financiera y Tesorería.

Medidas de la Dirección General de Política Financiera y Tesorería con relación a las recomendaciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

En cuanto a la propuesta relacionada con los certificados de estar al corriente de las obligaciones con la Hacienda Pública y los certificados de ingresos, en la que se solicita se proceda a agilizar la publicación de la normativa necesaria para establecer que las entidades colaboradoras informen diariamente sobre los ingresos realizados en las cuentas restringidas abiertas para abonar dicha recaudación y, de ese modo, se posibilite la obtención de certificados de estar al corriente con las obligaciones de la Hacienda Autonómica, tras el pago de las deudas tributarias, en un plazo temporal más reducido que el actual, es necesario señalar que dicha propuesta ha sido analizada y requiere, por un lado, una labor de elaboración y publicación de una nueva normativa reguladora para las Entidades Colaboradoras en la gestión recaudatoria de esta Comunidad Autónoma y, por otro, un cambio en el procedimiento de gestión y contabilización de los ingresos en el Sistema Unificado de Recursos.

Dicha modificación supondrá un desarrollo tecnológico importante que por su impacto, es necesario acometer en varias fases. Se han iniciado ambas líneas.

Sobre la propuesta número PMJ100000852 relativa a la actualización de los medios de pago que aparecen relacionados en la carta de pago del modelo 097 se indica que esta Dirección General ha instado a suprimir el cheque como medio de pago en todas las cartas de pago de las liquidaciones de esta Comunidad Autónoma, entre ellas del modelo 097, ya que tras la supresión del servicio de caja no es posible el pago con cheque de los modelos Sur.

En la propuesta de 22 de octubre de 2021, que tiene el numero PMJ100000886, se propone a este órgano directivo que se valore la ampliación el número de entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La Dirección General de Política Financiera y Tesorería indica que solo puede invitar a las entidades financieras a solicitar dicha condición de Entidad Colaboradora, ya que es de carácter voluntario y a solicitud de las mismas.

En general, con las condiciones actuales de los mercados financieros y el carácter no periódico de la mayoría de los tributos de esta Comunidad Autónoma, a diferencia de los estatales, la prestación de dicho servicio no es atractivo ni rentable para los bancos y cajas de ahorros, situación que se agrava por el uso, cada día más numeroso, de la Plataforma de Pagos y Presentación de esta Consejería de Hacienda y Financiación Europea. A pesar de ello, en los últimos años, tres entidades han adquirido el carácter de entidad colaboradora aunque por sus dimensiones prestan sus servicios en un ámbito territorial muy restringido.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 36/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Respecto a la propuesta de mejora identificada con el número PMJ100000904, para la optimización del tiempo de tratamiento de los ficheros de los ingresos con tarjetas de crédito y, en particular, la corrección de los errores detectados con objeto de agilizar la contabilización de los mismos y, de ese modo, evitar causar perjuicios a las personas interesadas que cumpliendo con sus obligaciones tributarias de pago, sin embargo, no pueden obtener un certificado de estar al corriente con la Hacienda Pública de Andalucía. En este aspecto este órgano directivo destaca que ha comunicado con celeridad los errores e incidencias detectados para su resolución a los órganos competentes, además de acometer todas aquellas actuaciones, algunas de forma manual pese a estar automatizadas, que eran de su competencia en aras a su rápida resolución. Se han puesto tareas para la corrección masiva de los errores y solicitado el desarrollo de herramientas informáticas que eviten que continúen originándose en el futuro.

Por último, se está analizando si es posible implementar para los colaboradores sociales un procedimiento similar al pago por personal empleado público, con objeto de dar respuesta a la propuesta de mejora de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, número PMJ10000093, en la que se propone que la Dirección General de Política Financiera y Tesorería valore la implantación del pago por colaborador social de la Agencia Tributaria de Andalucía con cargo a una cuenta bancaria o tarjeta del sujeto pasivo a través de la Plataforma de Pagos y Presentación de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea. Este análisis está en una fase preliminar.

9. DATOS ESTADÍSTICOS.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas desde la entrada en funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ejercicio 2013. Posteriormente se hace un análisis comparativo entre las quejas tramitadas durante los dos últimos ejercicios, comparando los datos de las quejas recibidas en 2020 y 2021, 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 las personas interesadas.

Además, en esta memoria se han incorporado nuevos datos estadísticos que se reflejan en sus respectivos cuadros informativos y gráficas. La fuente de la que proceden estos datos generalmente es el Sistema Unificado de Recursos de la Junta de Andalucía (S.U.R.). Sin embargo, los datos estadísticos de los documentos tributarios presentados en el ejercicio 2021 proceden 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 31/12/2021, que pueden consultarse en el siguiente enlace:

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 37/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



<https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/estadistica-oficina-virtual-tributaria>

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

Antecedentes.

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

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

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

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

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

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

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 38/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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

Las quejas y sugerencias presentadas en **2021** son 307, de las cuales 296 son quejas, 5 quejas y sugerencias simultáneas y 6 sugerencias. De entre ellas, 43 son inadmitidas y 264 son admitidas a trámite.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 39/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



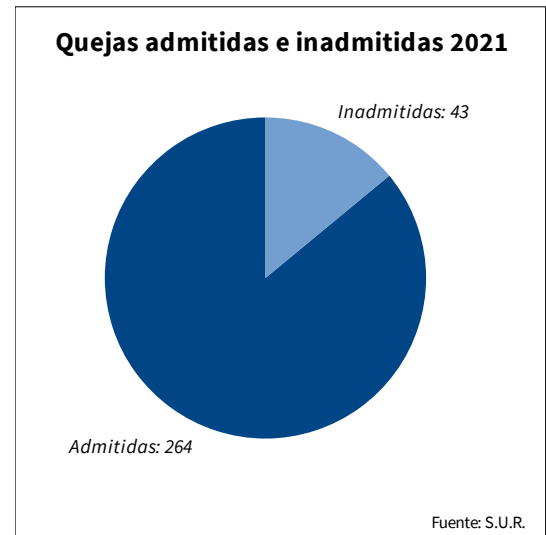
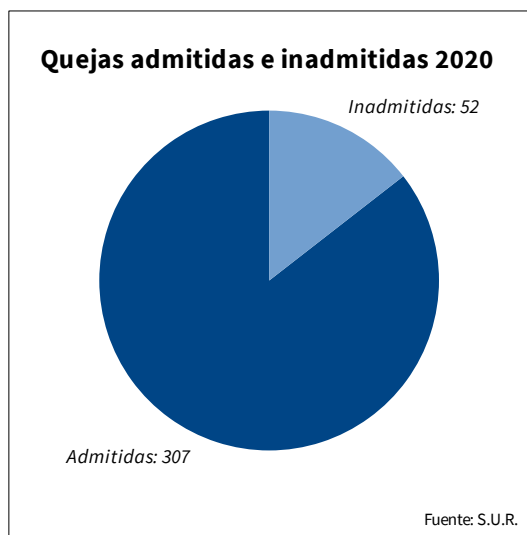
9.1. Presentación.

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

Se observa que en el ejercicio 2021 se reduce en un 14,48% el número de quejas y sugerencias presentadas respecto al ejercicio 2020.

QUEJAS ADMITIDAS Y NO ADMITIDAS						
EJERCICIOS 2020-2021						
Tipo/Año 2020-2021	ADMITIDAS		NO ADMITIDAS		TOTAL PRESENTADAS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Quejas	291	253	46	43	337	296
Sugerencias	5	6	5		10	6
Quejas y Sugerencias	11	5	1		12	5
Total	307	264	52	43	359	307

En la gráfica se observa que el volumen de quejas y sugerencias no admitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece relativamente estable, representando un 85,52% (2020) y un 85,99% (2021) y por tanto, en términos relativos se mantiene el número de quejas y sugerencias no admitidas a trámite.



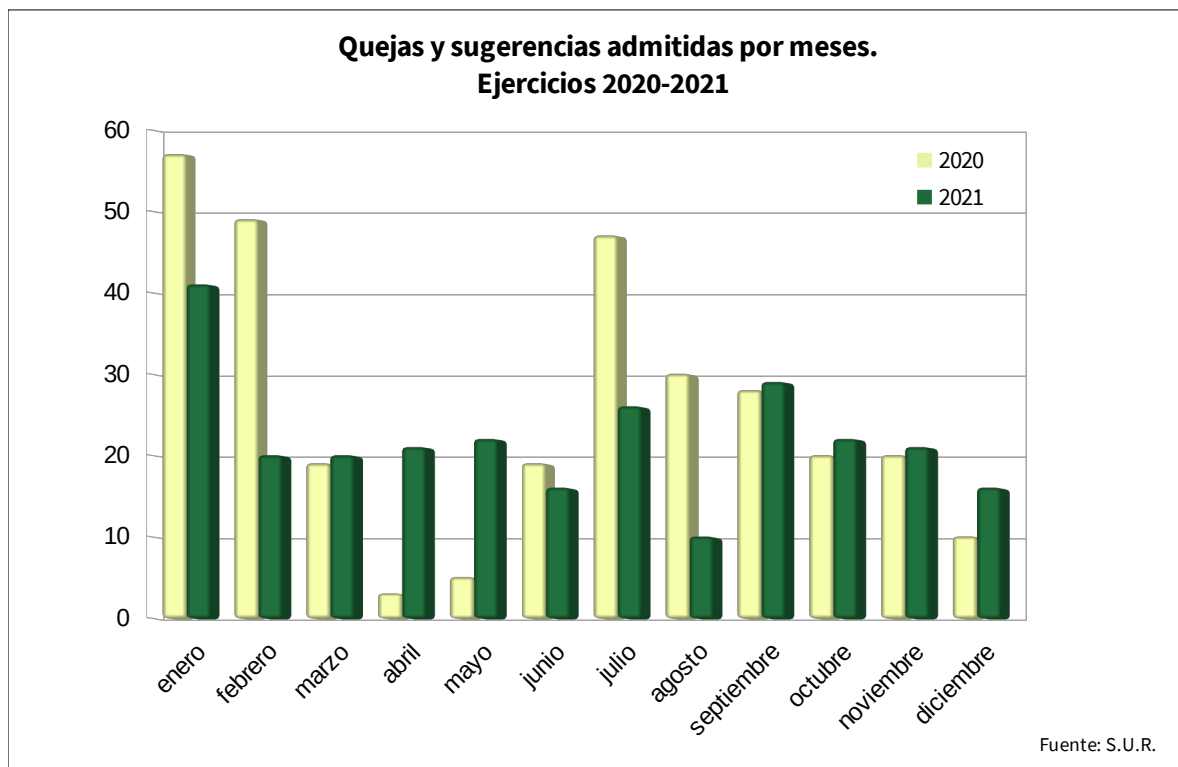


9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.

En este apartado se analiza el volumen de quejas y sugerencias admitidas en los años 2020 y 2021.

Se observa la bajada de las quejas durante los meses de enero, febrero y julio del año 2021 respecto al año 2020 con un decremento de un 43%, manteniéndose relativamente constantes las entradas el resto del año. Esto se debe a que a principios del año 2020 entró en vigor el Convenio de la ATRIAN con los Registradores de la Propiedad que ocasionó una serie de incidencias sobre las citas previas que elevaron el número de quejas, circunstancias que no se han dado en el ejercicio 2021.

Por otra parte, el aumento de quejas de los meses de enero y julio del año 2020 respecto al resto de meses de este ejercicio se debe a la entrada de quejas por un lado, sobre la obtención de cartas de pago de los expedientes de fraccionamientos de deudas tributarias recurrentes al inicio de cada ejercicio y sobre fallos puntuales en la plataforma de presentación y pago telemático en determinados días del mes de julio.

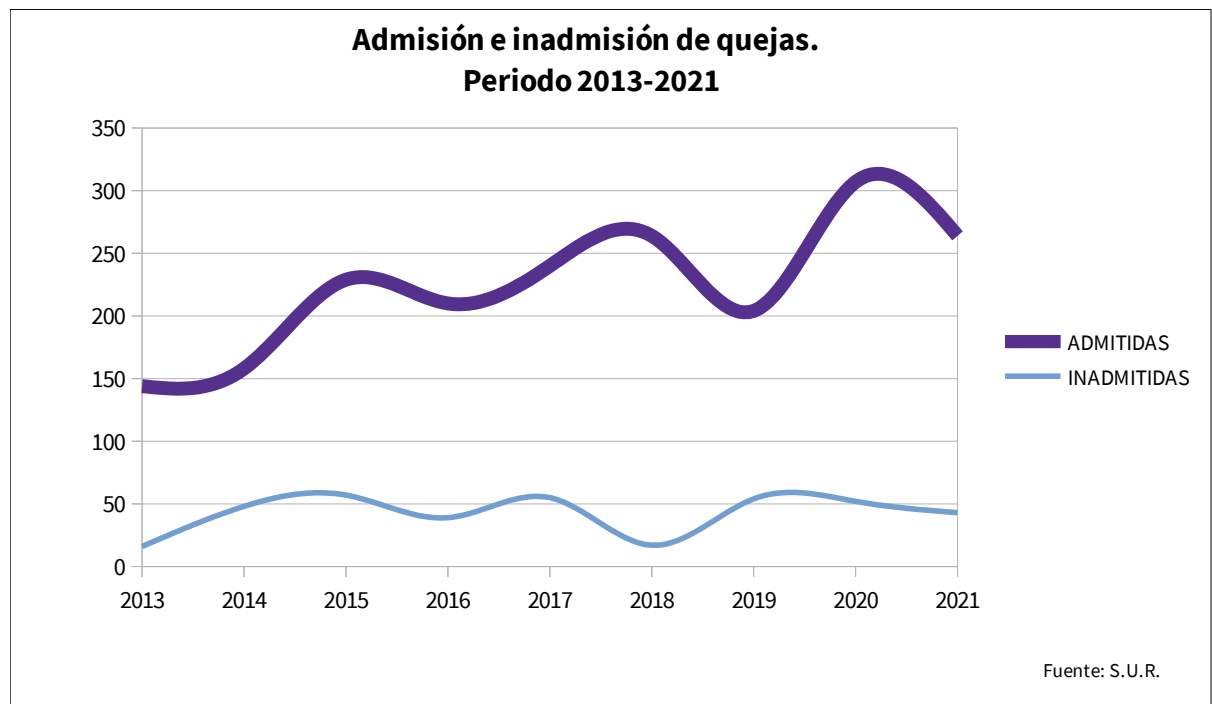




9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2021.

En este apartado se analiza comparativamente por ejercicios las quejas admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2021.

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





9.4. Presentación por área de procedencia.

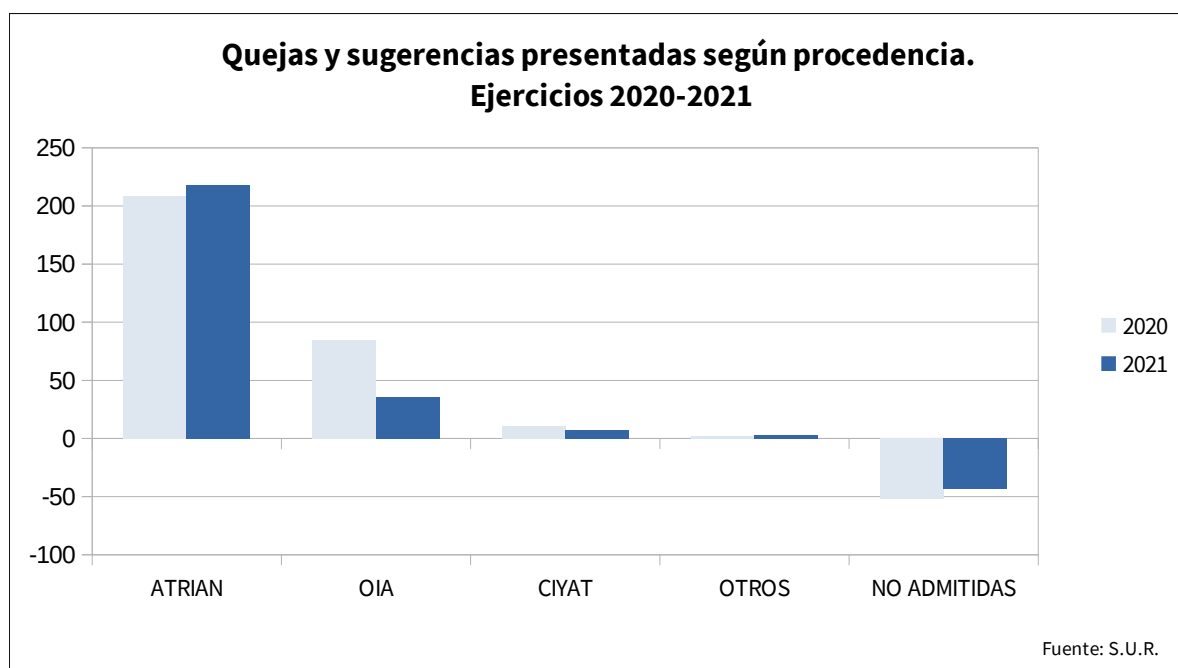
En este apartado la presentación de quejas y sugerencias se desagrega por área de procedencia según afecten a los órganos de la ATRIAN (ya sean Servicios Centrales, Gerencias Provinciales o la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera); a las oficinas de información y asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad (OIA) o al CIYAT (dependiente de la Dirección General de Estrategia Digital), distinguiendo entre admitidas e inadmitidas en los ejercicios 2020 y 2021.

Quejas y sugerencias presentadas por área de procedencia.		
Ejercicios 2020 - 2021		
ÁREA DE PROCEDENCIA/ AÑO	QUEJAS/SUGERENCIAS	
	2020	2021
ADMITIDAS:	307	264
ATRIAN	209	218
OIA	85	36
CIYAT	11	7
OTROS ¹	2	3
NO ADMITIDAS	52	43
ATRIAN	18	14
OIA	9	
CIYAT		
OTROS ²	25	29
TOTAL	359	307

- 1 Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Educación y Deporte, Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, Secretaría General de Industria, AVRA, Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, ENVIESA, SEPE y D.G. Política Financiera y Tesorería.
- 2 IAAP, Consejería de Salud y Familias, Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Delegación del Gobierno de Córdoba y Granada, D.G. Política Financiera y Tesorería, D.G. Contratación, AVRA, VEIASA, Ayuntamiento de Salobreña y Ayuntamiento de Peal del Becerro.



En esta gráfica se observa que el número de quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2021 presenta un ascenso en la ATRIAN en detrimento de las OIA y CIYAT. Las quejas no admitidas a trámite han disminuido levemente en relación al ejercicio pasado.

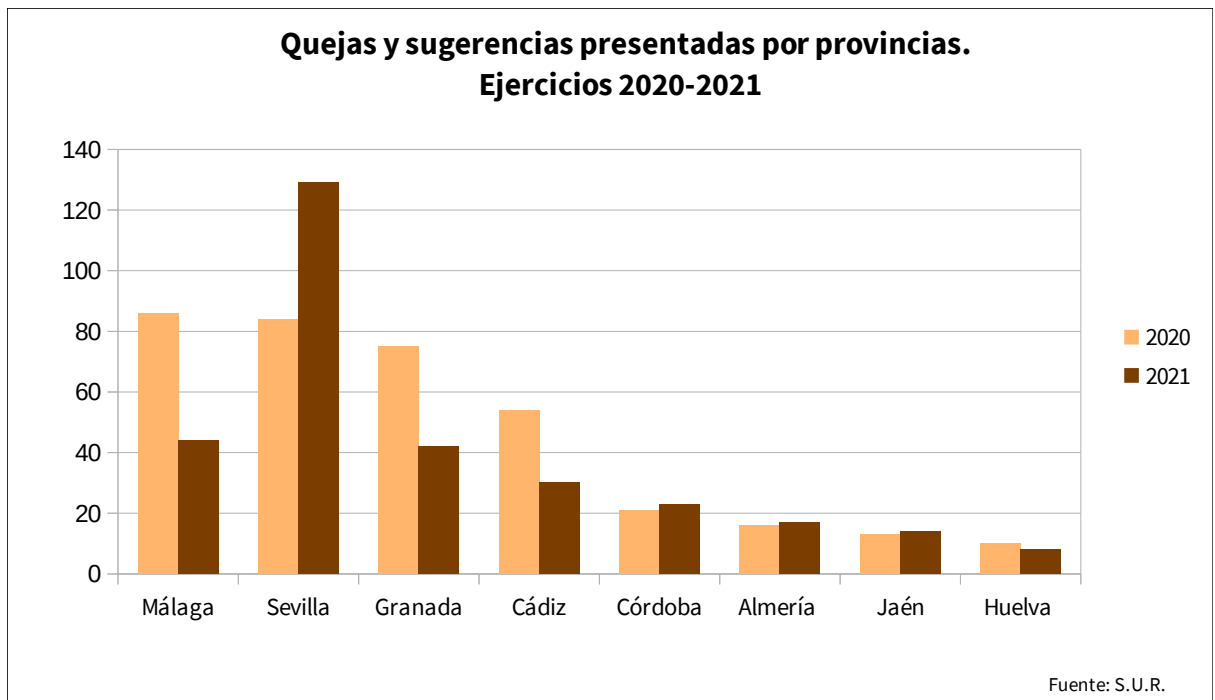




9.5. Presentación por provincias.

En este apartado se exponen las quejas presentadas por provincias en los ejercicios 2020 y 2021.

En la gráfica se observa en general que en el ejercicio 2021 experimentan un aumento las quejas presentadas en la provincia de Sevilla, en el resto de las provincias disminuyen o se mantienen invariables.





9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.

En este apartado se analizarán las quejas y sugerencias presentadas por oficinas tributarias en los ejercicios 2020 y 2021 distinguiendo entre las presentadas en Gerencias Provinciales y Servicios Centrales (SS.CC) y en las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.³

Presentación según procedencia y provincia. Ejercicios 2020 -2021.						
	2020			2021		
	GERENCIA PROVINCIAL	OIA	OTROS	GERENCIA PROVINCIAL	OIA	OTROS
ALMERÍA	14	2		5	3	5
CÁDIZ	15	28	1	12	11	2
JEREZ DE LA FRONTERA	10			1		
CÓRDOBA	14	6	1	8	4	6
GRANADA	53	15	7	29	3	6
HUELVA	8	1	1	7		
JAÉN	4	6	3	9	1	1
MÁLAGA	54	26	6	27	9	6
SEVILLA	37	12	14	94	5	13
SSCC	21			40		
TOTALES	230	96	33	232	36	39

Fuente: S.U.R.

2020

Almería: Gerencia Provincial y OIA de Berja y Huércal-Overa.

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

Córdoba: Gerencia Provincial y OIA de Lucena y Pozoblanco.

Granada: Gerencia Provincial y OIA de Alhama, Santa Fe, Huéscar, Baza y Motril.

Huelva: Gerencia Provincial y OIA de Palma del Condado.

Jaén: Gerencia Provincial y OIA de Baeza, Vera y Martos.

Málaga: Gerencia Provincial y OIA de Estepona, Benalmádena, Archidona, Antequera, Fuengirola, Marbella, Campillos y Vélez-Málaga.

Sevilla: Gerencia Provincial y OIA de Estepa, Utrera, Morón de la Frontera, Dos Hermanas, Écija, Alcalá de Guadaíra y Sanlúcar la Mayor.

2021

Almería: Gerencia Provincial y OIA de Purchena y Gérgal.

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

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

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

Huelva: Gerencia Provincial.

Jaén: Gerencia Provincial y OIA de Villacarrillo.

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

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

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

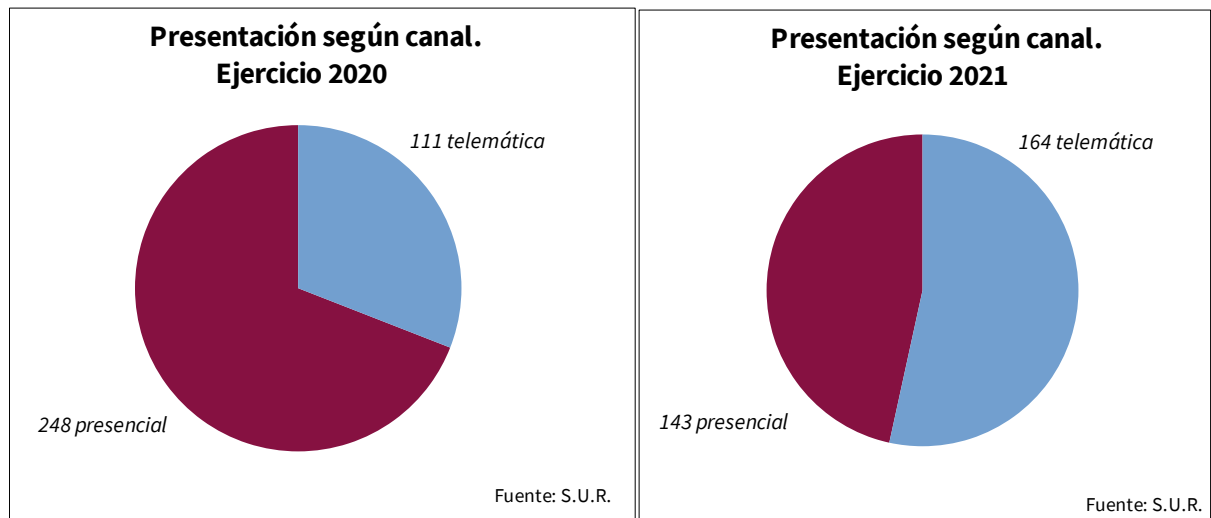


9.7. Presentación por canales.

En este apartado se estudia el número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o telemático en los ejercicios 2020 y 2021.

Quejas y sugerencias presentadas por canal. Ejercicios 2020-2021				
Canal presentación	Número		%	
	2020	2021	2020	2021
Presentación presencial	248	143	69,08	46,58
Presentación electrónica	111	164	30,92	53,42
Total	359	307	100,00	100,00

Se observa en la gráfica un aumento considerable del volumen de quejas y sugerencias presentadas por medios electrónicos en el ejercicio 2021 respecto al ejercicio 2020; además en el ejercicio 2021 la presentación electrónica (53,42%) es el canal más utilizado en detrimento de la presencial.



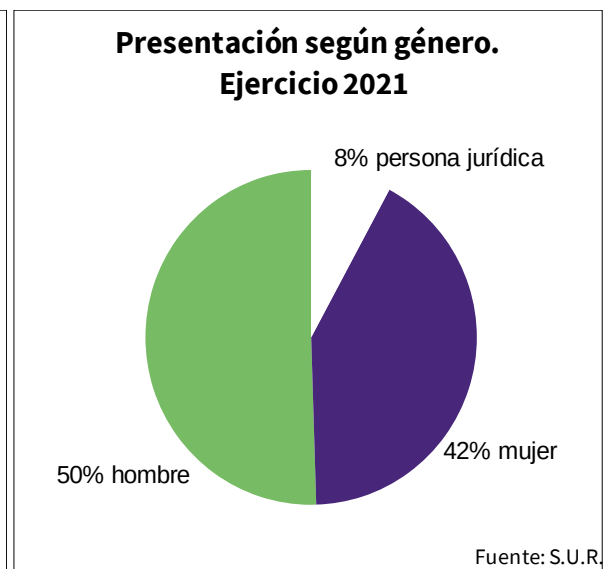
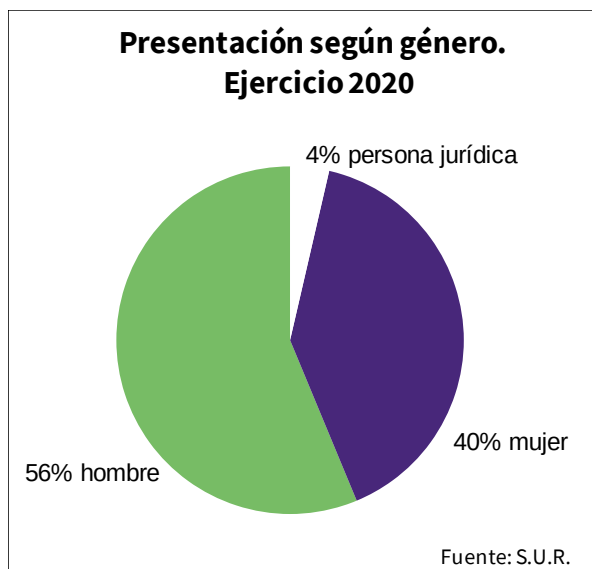


9.8. Presentación por género.

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

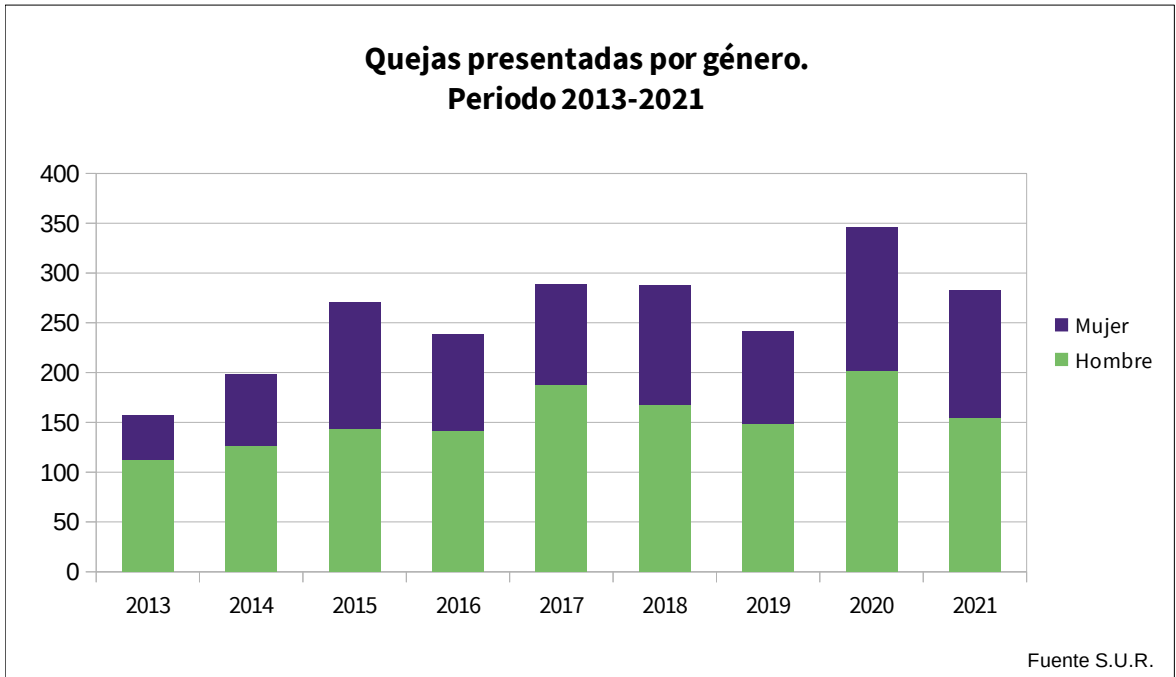
Quejas y sugerencias presentadas según género. Ejercicios 2020-2021					
Personalidad	Sexo	Número		%	
		2020	2021	2020	2021
Persona física	Hombre	202	155	56,27	50,49
	Mujer	144	128	40,11	41,69
Persona jurídica		13	24	3,62	7,82

En la gráfica se observa que en el ejercicio 2021 hay un leve aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres (1,58%) y personas jurídicas (4,20%) en detrimento de las entregadas por hombres (-5,78%) respecto al ejercicio 2020. Sin embargo, del total de las quejas y sugerencias formuladas por hombres y mujeres (283) en el ejercicio 2021 aún sigue siendo inferior las presentadas por mujeres (128) que representan un 45,23 % a las presentadas por hombres (155) que suponen un 54,77 % con el siguiente porcentaje diferencial del -9,54 %.





En esta gráfica se observa la evolución del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres y las presentadas por mujeres ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2021, comprobándose un incremento del número de expedientes iniciados por mujeres.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 49/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9.9. Presentación por asuntos.

En este apartado las quejas y sugerencias admitidas a trámite se clasifican por asuntos en los ejercicios 2020 y 2021, para lo cual se ha confeccionado un catálogo de las cuestiones planteadas más importantes.

Quejas y Sugerencias presentadas por asuntos. Ejercicio 2020-2021				
Asunto	2020	2021	% 2020	% 2021
Información y Asistencia Contribuyentes	279	212	77,7	69,0
- Atención al contribuyente: trato	2	10		
- Largos tiempos de espera	7			
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	35	33		
- Procedimientos específicos	3	3		
- CIYAT: Información y Asistencia Telefónica	7	20		
- CIYAT: cita previa	160	45		
- Web: Información y asistencia	2	2		
- Accesibilidad Oficinas Tributarias	2	2		
- Oficina Virtual: Sede electrónica	24	24		
- Certificados tributarios	5	20		
- Información y Asistencia Presencial	20	36		
- Asuntos generales		2		
- Protección datos	1			
- Pagos	4	8		
- Colaboradores sociales	6	7		
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones	2	11	0,6	3,6
- Resoluciones	2	2		
- Retrasos de tramitación		9		
Aplicación de los tributos	14	8	3,9	2,6
- Actuaciones Control: Requerimientos		1		
- Sanciones y recargos	1			
- Notificaciones				
- Tasación pericial contradictoria	2			
- Devolución Ingresos Indevidos		4		
- Actuación Inspección	11			
- Apremios		3		
Procedimiento de recaudación	11	23	3,1	7,5
- Aplazamientos/fraccionamientos	8	14		
- Embargos	3	8		
- Entidades Colaboradoras		1		
Modelos Tributarios		10		3,3
- Modelos tributarios/confeción		10		
Procedimientos Especiales Revisión /REA	1		0,3	
- Afectan a Recursos de Revisión/REA	1			
No admitidas	52	43	14,5	14,0
TOTALES	359	307	100	100



En este cuadro se detalla las quejas y sugerencias admitidas por asuntos agrupadas por área de procedencia en los ejercicios 2020 y 2021. Cuando una queja se refiere a más de un asunto se ha asignado a la cuestión en la que el reclamante hace más incidencia.

Quejas y sugerencias admitidas por asuntos. Ejercicios 2020-2021												
Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
	ATRIAN		O.I.A.		CIYAT		OTROS		2020	2021	2020	2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021				
Información y Asistencia Contribuyentes	194	161	73	30	11	17	1	4	279	212	77,7	69,0
- Atención al contribuyente: trato	2	7		3					2	10		
- Largos tiempos de espera	7								7			
- Accesibilidad inf. y asistencia tributaria	21	27	14	6					35	33		
- Procedimientos específicos	3	3							3	3		
- CIYAT: Información y Asistencia Telefónica.	4	13		1	3	6			7	20		
- CIYAT: cita previa	105	35	48	9	6	1	1		160	45		
- Web: Información y asistencia.	2	2							2	2		
- Accesibilidad Oficinas Tributarias	3	2							2	2		
- Oficina Virtual: Sede electrónica	19	15	3		2	9			24	24		
- Certificados tributarios	4	16	1			1		3	5	20		
- Información y Asistencia Presencial	15	28	5	8					20	36		
- Asuntos generales		1						1		2		
- Protección datos	1								1			
- Pagos	3	7	1	1					4	8		
- Colaboradores sociales	5	5	1	2					6	7		
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluc.	1	9	1	2					2	11	0,6	3,6
- Resoluciones	1	1	1	1					2	2		
- Retrasos de tramitación		8		1						9		
Aplicación de los tributos	7	8	6				1		14	8	3,9	2,6
- Actuaciones Control: Requerimientos		1								1		
- Sanciones y recargos			1						1			
- Notificaciones												
- Tasación pericial contradictoria	1		1						2			
- Devolución Ingresos Indevidos		4								4		
- Actuación Inspección	6		4				1		11			
- Apremios		3								3		
Procedimiento de recaudación	9	22	2	1					11	23	3,1	7,5
- Aplazamientos/fraccionamientos	7	13	1	1					8	14		
- Embargos	2	8	1						3	8		
- Entidades Colaboradoras		1								1		
Modelos Tributarios		10								10		3,3
Modelos tributarios/confección		10								10		
Procedimientos Especiales Revisión /REA			1						1		0,3	
- Afectan a Recursos de Revisión/REA			1						1			
SUBTOTALES	211	210	83	33	11	17	2	4	307	264	85,5	86,0
Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
	ATRIAN		O.I.A.		CIYAT		OTROS		2020	2021	2020	2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021				
No Admitidas	18	14	9				25	29	52	43	14,5	14,0
SUBTOTALES	18	14	9				25		52	43	14,5	14,0
TOTALES	229		92		11		27		359	307	100	100



9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.

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

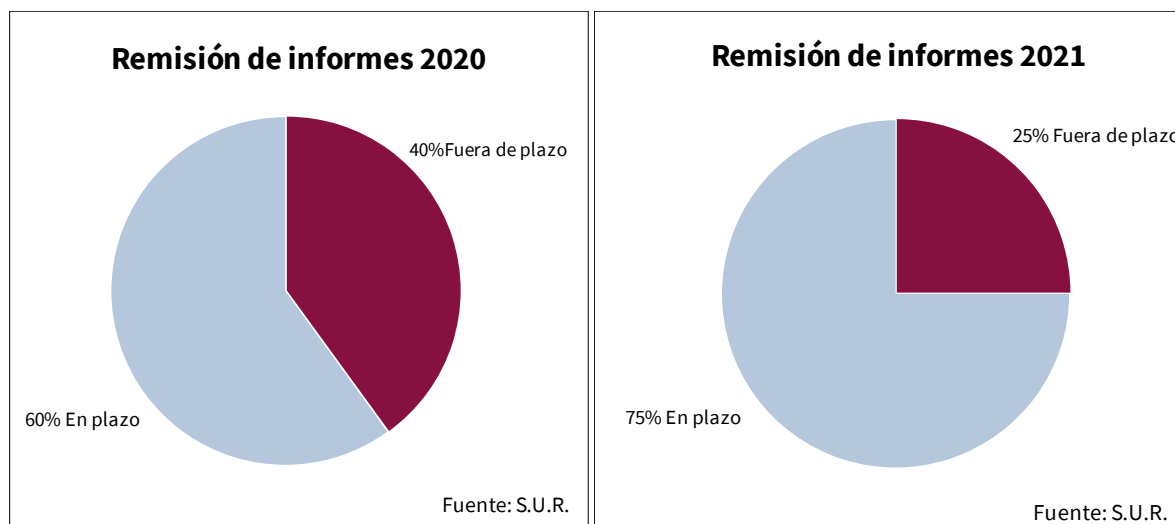
Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias deben remitir a la ODC informe con propuesta de respuesta al reclamante en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento realizado por la ODC.

En este apartado se analizarán los plazos de remisión de estos informes de los ejercicios 2020 y 2021 y su evolución a lo largo del periodo 2013-2021.

En este punto es necesario hacer constar que son órganos afectados por las quejas: la ATRIAN, la Dirección General de Estrategia Digital, la Dirección General de Política Financiera y Tesorería y las Consejerías gestoras de tasas.

En la gráfica se observa que durante el ejercicio 2021 se experimenta un descenso de los informes recibidos fuera de plazo respecto al ejercicio 2020, extremo que se agradece desde la ODC por las tareas que se realizan de reiteración de petición de informes cuando los mismos no llegan en plazo. En este sentido, es necesario hacer constar que en este ejercicio el número de reiteraciones de peticiones de informes realizadas por la ODC a los órganos tributarios ha sido elevado, ascendiendo en total a 175 reiteraciones de peticiones de informes.

En cambio, también hay que destacar como dato positivo que durante 2021 todas las solicitudes de informes han sido contestadas por los órganos afectados.



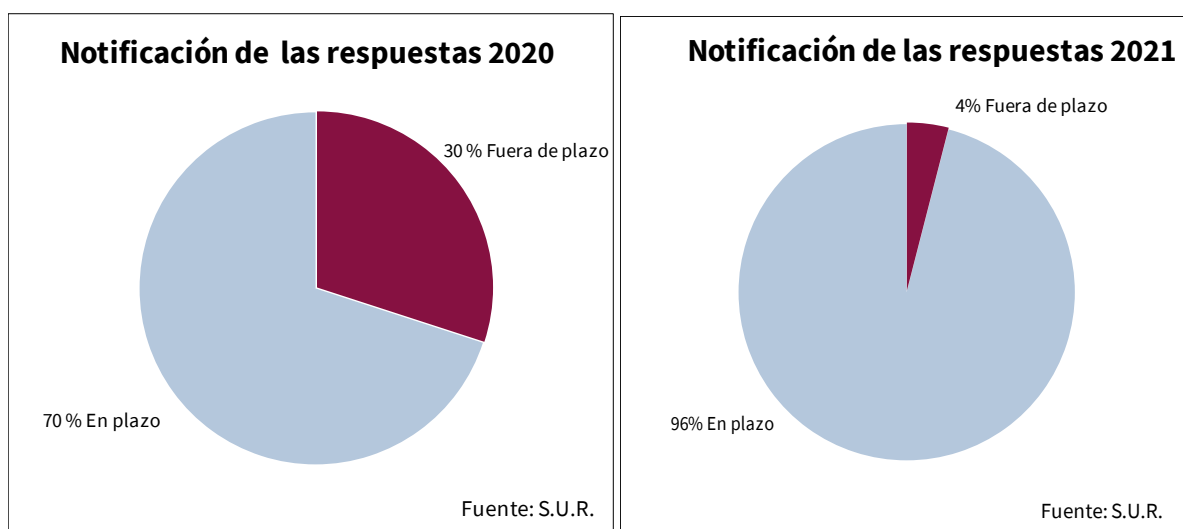


9.10.2. Plazos de las respuestas.

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

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

En la gráfica se observa que durante el ejercicio 2021 se han contestado en plazo un 96% de las quejas y sugerencias admitidas a trámite mientras que las quejas no atendidas en plazo solo representa un 4%. El plazo medio de contestación a las personas interesadas durante el ejercicio 2021 ha sido de 18 días, muy por debajo de los 36 días de media de respuestas del año 2020 que aumentaron debido a las circunstancias provocadas por el COVID-19. En este sentido también queda a la ODC margen de mejora para el ejercicio siguiente.

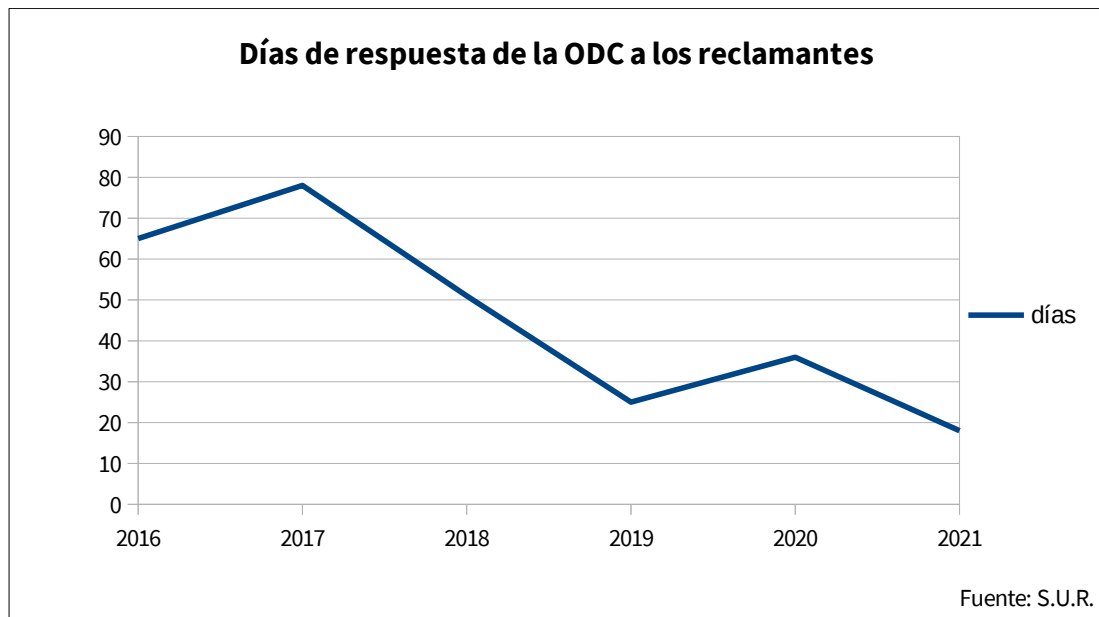




9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.

En este apartado se analizan los plazos de notificación a las personas reclamantes de las respuestas por parte de la ODC desde 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2021.

La gráfica expresa la evolución de la media de días de respuesta de la ODC a los reclamantes apreciándose una tendencia decreciente de forma que cada año se ha ido notificando por la ODC en menos tiempo, a excepción del ejercicio 2020 que aumentó ese plazo (36 días) respecto al ejercicio anterior (25 días) debido a las consecuencias de la declaración del estado de alarma por el Covid-19, volviéndose en el ejercicio 2021 (18 días) no solo a estabilizarse sino incluso a bajar respecto al año 2019. No obstante, esta ODC pretende mejorar estos plazos de notificación de las respuestas para seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la misma.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 54/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

9.11.1. Inadmisión y agradecimientos.

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

Quejas no admitidas a trámite según motivos y número de agradecimientos				
Ejercicios 2020-2021				
Nº Quejas no admitidas		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2020	2021	2020	2021	
2	0	3,84	0	Reclamante no reúne la condición de persona interesada/ No atiende requerimiento de subsanación (art.6.1.b) y c))
28	29	53,85	67,44	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta Andalucía (art.6.1.a))
0	4	0	9,30	Procedimientos sujetos a plazos, formuladas quejas antes de su finalización.
1	3	1,92	6,98	Petición de información no susceptible de queja (art.6.1.a))
15	3	28,85	6,98	Se articula como quejas solicitud, petición, alegaciones, reclamaciones o la interposición de recursos (art. 6.1.a))
3	2	5,77	4,65	Reitera queja contestada anteriormente (artículo 6.d))
49	41	94,23	95,35	SUBTOTAL 1
N.º Agradecimientos		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2020	2021	2020	2021	
3	2	5,77	4,65	Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos y otros)
3	2	5,77	4,65	SUBTOTAL 2
52	43	100	100	TOTAL

4 Artículo 6. Supuestos de inadmisión.

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

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

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

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

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

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

b) Cuando las quejas se formulen por quienes no reúnan la condición de personas interesadas en los

procedimientos, conforme a lo dispuesto en el artículo 5.2.c) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación de la queja y la persona interesada, puesta de manifiesto tal circunstancia, no subsane la omisión.

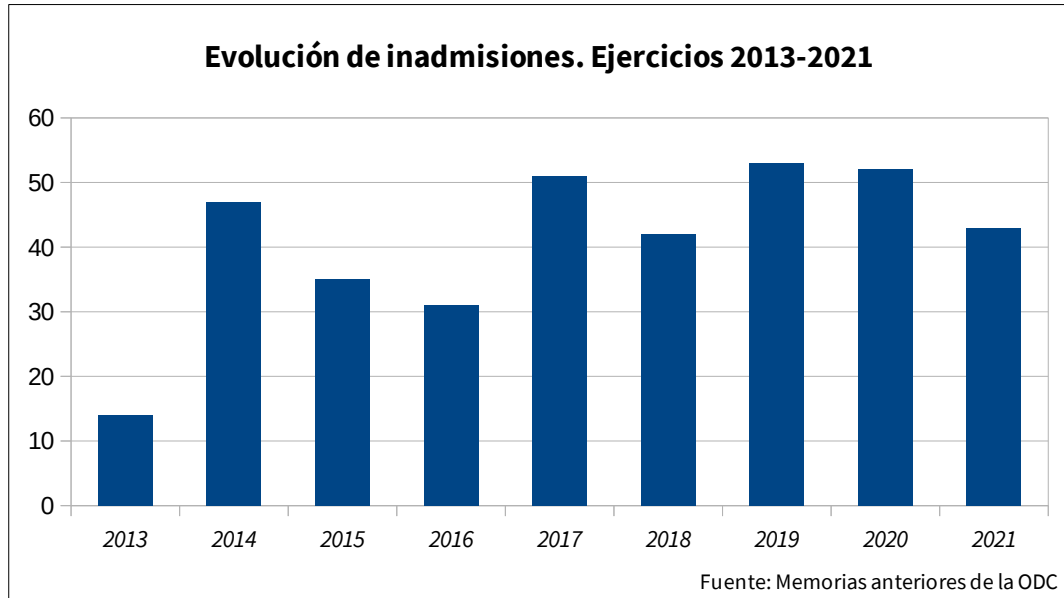
d) Cuando se reiteren quejas o sugerencias anteriormente presentadas por la misma persona interesada que ya hubiesen sido resueltas, aunque se refieran a actos distintos, si entre la queja anterior y la nueva existe identidad sustancial del objeto.

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



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

La gráfica representa la evolución de las inadmisiones por diferentes causas en los ejercicios de existencia de la ODC. La media anual de inadmisiones supone un 15,16%.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 56/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias⁵.

9.12.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.

En este apartado se analizarán por un lado, los datos de los documentos tributarios presentados ante la ATRIAN, las atenciones tributarias con cita previa realizadas por la ATRIAN junto a las llamadas atendidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT- teléfono 954454350) y por otra parte, las quejas y sugerencias admitidas así como las tareas de agilización realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente durante el ejercicio 2021.

Documentos tributarios presentados por provincia en la ATRIAN. Ejercicio 2021										
DOCUMENTOS PRESENTADOS	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SS.CC	TOTAL
	199.779	295.355	318.545	257.888	141.324	191.075	417.510	544.845	54.451	2.420.772

Número de atenciones de la ATRIAN con cita previa. Ejercicio 2021										
PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SS.CC	TOTAL
ATENCIONES CON CITA PREVIA	21.118	28.702	18.392	31.628	16.544	22.151	47.027	49.338	45.375	280.275

Llamadas entrantes y atendidas. CIYAT 2021	
SOLICITUD CITA PREVIA	107.477
OTROS TRÁMITES	217.911
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	325.388

N.º quejas presentadas, admitidas e inadmitidas 2021	
ADMITIDAS	264
NO ADMITIDAS	43
TOTAL QUEJAS PRESENTADAS	307
ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN	726

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2021: 264 quejas y sugerencias. Total de tareas de agilización realizadas por la ODC: 726 tareas. Total de documentos tributarios presentados: 2.420.772 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2021: 280.275 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 217.911 llamadas (descontadas las 107.477 referentes a solicitudes de cita).

⁵ Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2021 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 31/12/2021, en el siguiente enlace <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/estadistica-oficina-virtual-tributaria>. Los datos estadísticos sobre las citas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que los obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas. Los datos estadísticos de las quejas se han obtenido de S.U.R.



Sobre esta materia es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas y el número de gestiones de agilización realizadas por la ODC durante el ejercicio 2021 es poco relevante respecto del volumen de documentos, atenciones y llamadas tributarias asistidas por la Administración Tributaria de Andalucía y el CIYAT.

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

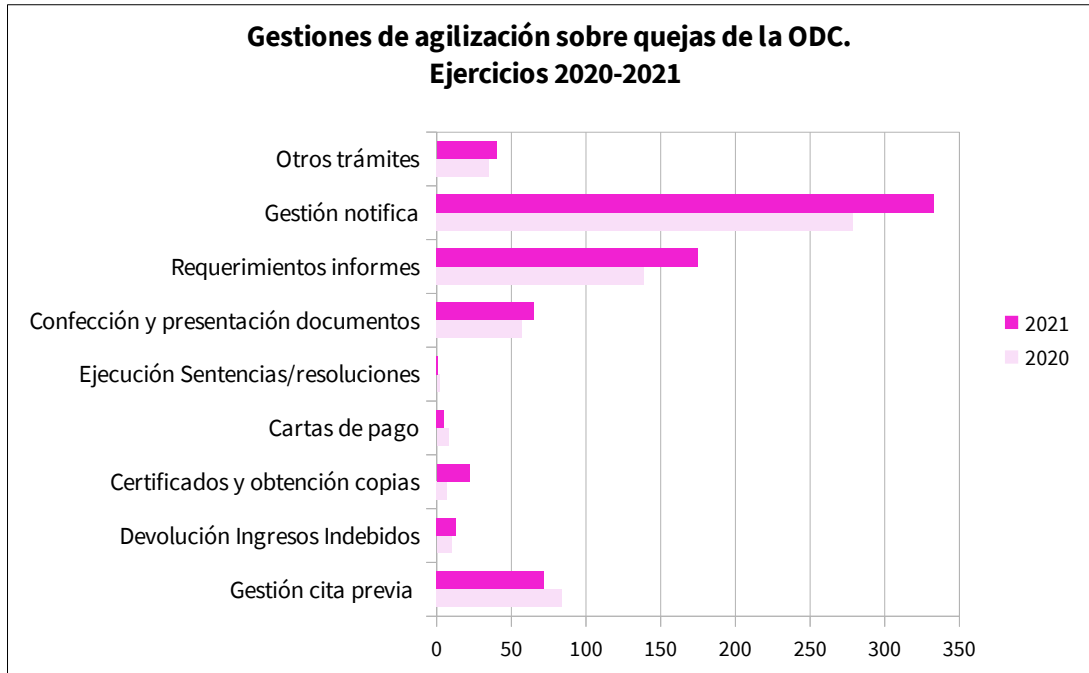
En este apartado se detallan las actuaciones de agilización de la ODC durante los ejercicios 2020 y 2021, desglosadas por materias.

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

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



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





9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2021.

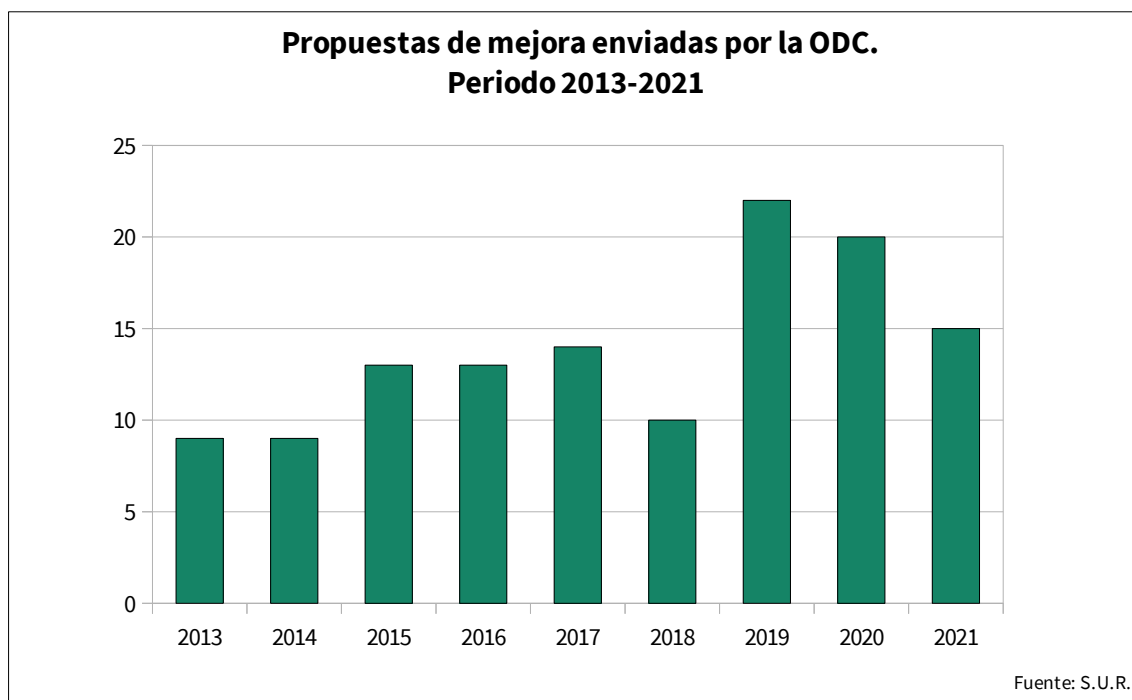
Conforme al artículo 3.1 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, la ODC desarrolla, entre otras, la siguiente función:

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.

En este apartado se analizará la evolución del volumen de propuestas de mejora realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su puesta en funcionamiento con fecha 15 de junio de 2013 hasta 31 de diciembre de 2021. Los órganos directivos destinatarios de las propuestas de mejora coinciden con los órganos afectados por las quejas y sugerencias presentadas en estos ejercicios (ATRIAN, Dirección General de Estrategia Digital y Dirección General de Política Financiera y Tesorería).

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

Durante el ejercicio 2021 se enviaron 5 propuestas de mejora a la ATRIAN, 5 a la Agencia Digital de Andalucía y 5 a la D.G. de Política Financiera y Tesorería.





10. DEBER DE COLABORACIÓN.

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

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

2. La presentación de una queja o sugerencia relacionada, directa o indirectamente, con el funcionamiento de los órganos que componen la Administración tributaria de la Junta de Andalucía conllevará la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios a que se refiera la correspondiente queja o sugerencia, contenidos en los ficheros de datos de carácter personal, cuya responsabilidad corresponde a los órganos de la citada Administración tributaria. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos de carácter personal que esté relacionado con la actividad o servicio objeto de comprobación e investigación. Todo ello de conformidad con el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.⁶

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

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

11. AGRADECIMIENTOS.

La ODC considera imprescindible agradecer expresamente la colaboración de la Agencia Tributaria de Andalucía, del Centro de Información y Atención Tributaria, de la Dirección General de Estrategia Digital y de la Dirección General de Política Financiera y Tesorería en general y en especial, la de todas y cada una de las personas que trabajan en las Gerencias Provinciales con las que hemos colaborado estrechamente porque sin su ayuda permanente y su buen hacer no se habrían llevado a cabo las actuaciones descritas en esta memoria.

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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 61/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



12. CONCLUSIÓN.

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

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

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

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

CONFORME

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

Fdo.: Manuel Vázquez Martín.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	17/03/2022	PÁGINA 62/62
VERIFICACIÓN	Pk2jmVAQ4N9CCHVTR68WVDD9295MC8	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	