

# JUNTA DE ANDALUCÍA

**Consejería de Hacienda y Financiación Europea**

**Oficina para la Defensa del Contribuyente**

**26/03/2021**



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 1/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## MEMORIA ACTIVIDAD 2020



### Junta de Andalucía

Consejería de Hacienda  
y Financiación Europea

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 2/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.....	7
2.1. Normativa reguladora.....	7
2.2. Justificación.....	7
2.3. Fines.....	8
3. LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.....	9
3.1. Organización.....	9
3.2. Funciones.....	10
3.3. Procedimiento.....	11
3.3.1. Presentación de las quejas.....	11
3.3.2. Legitimación.....	12
3.3.3. Tramitación.....	12
4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	14
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	14
4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	15
4.3. Reuniones con la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto – ODC.....	15
4.4. Reuniones con la Inspección General de Servicios.....	16
4.5. Seguimiento del CIYAT.....	16
4.6. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	16
5. LABORES DE PROMOCIÓN DE LA ODC.....	16
6. ACTUACIONES REALIZADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2020. .....	18
7. PROPUESTAS DE MEJORAS, MODIFICACIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS.....	19
7.1. Propuestas de mejoras a la ATRIAN.....	20
7.2. Propuestas de mejora a otros órganos distintos de la ATRIAN.....	23
8. MEDIDAS ADOPTADAS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	24
9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	32
9.1. Presentación.....	34
9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación de las quejas admitidas en los ejercicios 2019 y 2020.....	35
9.3. Análisis comparativo del volumen de quejas presentadas y admitidas en el período 2013-2020.....	36
9.4. Presentación por área de procedencia.....	37

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 3/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



9.5. Presentación por canales.....	39
9.6. Presentación por género.....	40
9.7. Quejas y Sugerencias admitidas por asuntos.....	41
9.8. Plazos.....	42
9.9. Presentación por provincias.....	45
9.10. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	48
9.11. Proporción de quejas respecto a expedientes, atenciones realizadas por la ATRIAN y llamadas recibidas por CIYAT.....	49
9.12. Propuestas de mejora enviadas por la ODC periodo 2013-2020.....	51
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	52
11. CONCLUSIÓN.....	52

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 4/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente (ODC) adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda, se 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 2020 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 5/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



aquellas propuestas de modificaciones normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina.

La presente memoria pretende dar cumplimiento a dicho precepto con información, 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 2020.

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 promoción, las nuevas actuaciones realizadas en el ejercicio 2020, 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 2020 y comparándolas con las recibidas en el 2019.

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 CIYAT, en ese mismo ejercicio.

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

Finalmente, se debe hacer referencia a que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 ha aumentado respecto al ejercicio pasado, debido principalmente a tres motivos. Por un lado, al incremento de quejas y sugerencias derivadas de los cambios producidos en el funcionamiento y organización de las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad como consecuencia del nuevo Convenio de fecha 2 de enero de 2020 entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad, por el que se determinan las condiciones de delegación de determinadas funciones y competencias en materia de aplicación de los tributos y revisión en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Por otro lado, al incremento de quejas sobre la saturación del servicio telefónico prestado por el Centro de Información y Atención Tributaria con ocasión de la implantación de las citas previas en las Oficinas a cargo de los

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 6/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Registros de la Propiedad y, por último, al descontento de la ciudadanía demostrado mediante la presentación de reclamaciones sobre el acceso presencial restringido en las oficinas tributarias, impuesto por las autoridades sanitarias con ocasión del estado de alarma decretado por el Estado con motivo del COVID-19.

No obstante, y pese a este aumento de quejas, si tenemos en cuenta las miles de actuaciones y atenciones presenciales, telefónicas y electrónicas realizadas por la Administración tributaria de Andalucía durante este ejercicio, el número de reclamaciones presentadas es insignificante y por tanto, puede afirmarse que la ATRIAN sigue dando cumplimiento en general a los compromisos previstos en su carta de servicios.

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

### 2.1. Normativa reguladora.

- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.
- Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero.
- Orden de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2020, por la que por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

### 2.2. Justificación.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente se enmarca dentro de la tendencia a ofrecer la mejor prestación de servicios a la ciudadanía, mediante la técnica de dotar a ésta 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

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 7/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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 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, 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, la Comunidad de Castilla y León, en el Decreto 98/2004, de 2 de septiembre y en Derecho comparado, existen instituciones parecidas, de exclusiva competencia tributaria, en otros países de nuestro entorno, como Italia, Estados Unidos de Norteamérica, Argentina, Perú, México o Australia, por citar algunos ejemplos.

### 2.3. Fines.

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

La 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.

#### 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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 8/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





- Incremento de la calidad en la prestación de los servicios tributarios autonómicos.
- Aumento en la transparencia en la gestión tributaria.

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

#### 3.1. Organización.

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

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

A los efectos del citado Decreto 31/2013, de 26 de febrero, con objeto de recabar los informes necesarios para dar respuesta a 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, Catalogación y análisis de riesgo fiscal 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 suscrito con fecha 2 de enero de 2020, entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 9/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

En la actualidad dicha competencia corresponde a las Consejerías y Agencias con competencias delegadas en materia de gestión, liquidación y recaudación en vía voluntaria de tasas, mediante Resoluciones de 23 de junio de 2010 y de 27 de mayo de 2011 del Consejo Rector de la ATRIAN, por las que se da cumplimiento a la disposición adicional quinta de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre.

### 3.2. Funciones.

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

- 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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 10/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

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

### 3.3. Procedimiento.

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

En todo caso, se quiere hacer notar que la Oficina para la Defensa del Contribuyente nace con la 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/o sugerencias en soporte impreso en papel en los

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 11/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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.

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

### 3.3.3. Tramitación.

Una vez recibidas las quejas y sugerencias, la ODC verifica la legitimidad de 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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 12/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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

Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones técnicas, no jurídicas derivadas de la utilización de medios electrónicos, informáticos o telemáticos en los procedimientos tributarios, se solicita informe a la Dirección General de Transformación Digital (actualmente Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, como órgano responsable de la aplicación de la política informática en la Consejería con competencias en materia de Hacienda.

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 centro directivo.

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

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

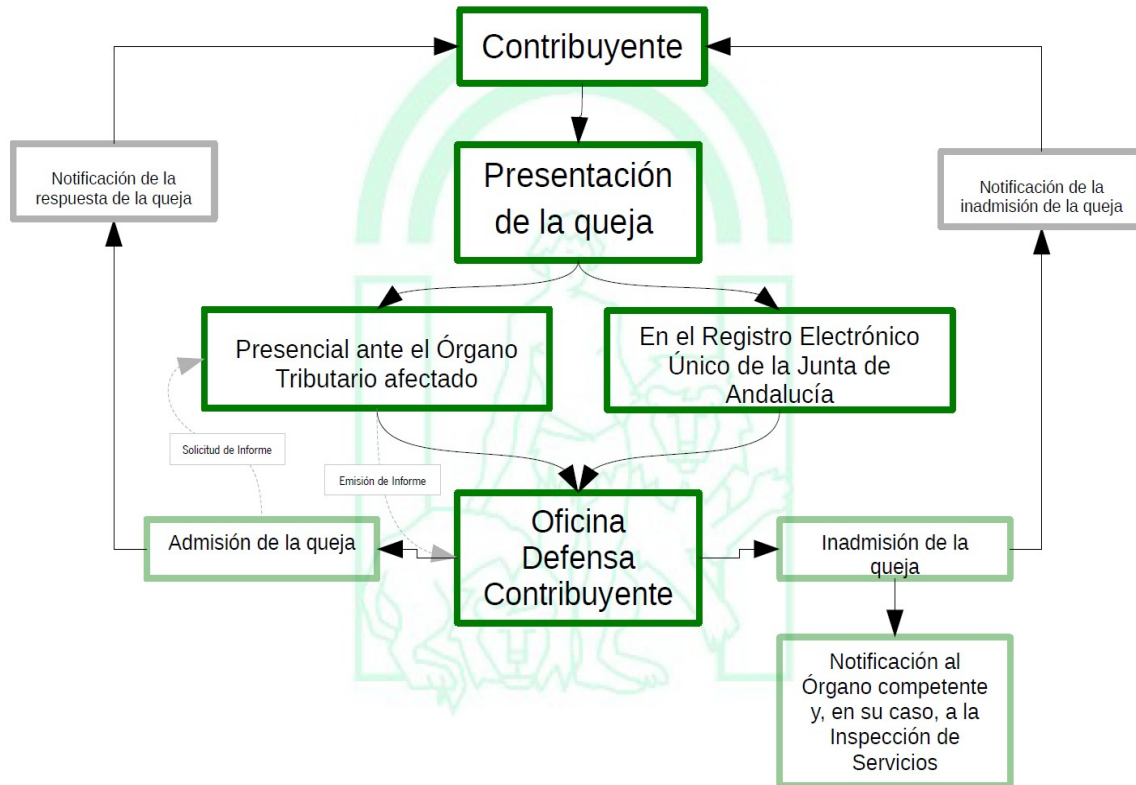
En el supuesto de tener conocimiento de la existencia simultánea de algún procedimiento de revisión en trámite sobre el mismo asunto de la queja puede acordar su no tramitación siempre dando respuesta a las personas interesadas.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente actúa con plena independencia de los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y/o sugerencias. Con objeto de facilitar la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, eficacia, eficiencia, agilidad y objetividad, tiene atribuidas las facultades establecidas en el artículo 3.2 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero: acceder a las bases de datos y 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/o 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	26/03/2021	PÁGINA 13/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



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



## 4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2020 numerosos encuentros con la ATRIAN y con otros órganos directivos en aras a coordinar actuaciones administrativas, agilizar la tramitación de las quejas y mejorar la calidad de la atención tributaria.

### 4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.

Para una mejor coordinación y cooperación en la 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, los cambios producidos en el funcionamiento y organización de las Oficinas a cargo de los Registradores de la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 14/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVBSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Propiedad como consecuencia del nuevo Convenio de fecha 2 de enero de 2020 ya mencionado; los modificaciones en las modalidades de pago, los retrasos en la concesión de citas previas, las novedades en las herramientas informáticas comunes o a disposición de los contribuyentes, etc.

Por otro lado, se han mantenido las reuniones periódicas de coordinación entre los Servicios Centrales de la ATRIAN y la ODC para tratar los datos estadísticos de quejas, citas, expedientes, etc, los motivos de quejas más recurrentes, las propuestas de mejora aceptadas y pendientes de desarrollo, las novedades normativas, los comunicados de implantación en SUR y en plataformas, las actualizaciones de las páginas web y aquellos otros temas que exigen una mayor colaboración entre ambos centros administrativos.

Este contacto también se ha extendido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto como centro responsable de los sistemas informáticos y del CIYAT, procurando una coordinación en todos los canales de la asistencia ciudadana, así como a la Dirección General competente en materia de Tesorería respecto a las quejas de su competencia.

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

Para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias, permanece vigente el Protocolo de comunicación entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Oficina para la Defensa del Contribuyente de fecha 5 de noviembre de 2019 para la tramitación de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, siendo aplicable a la ODC, a los Servicios Centrales de la ATRIAN, a las Gerencias Provinciales, a la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera y a las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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

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

Se han mantenido contactos con la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, entre otras, para continuar con la actualización del circuito de tramitación de las quejas y sugerencias EXPQYS en SUR, el acceso de la ODC al sistema de notificación por medios electrónicos a través del Notific@ de la Junta de Andalucía, la

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 15/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



modificación del modelo de hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración Tributaria, el acceso a la información sobre la tramitación de las quejas y sugerencias a través de la carpeta ciudadana, etc.

#### 4.4. Reuniones con la Inspección General de Servicios.

Coordinación con la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía acerca de la presentación de quejas y sugerencias: comunicación recíproca, tramitación de expedientes presentados en ambas instituciones, quejas inadmitidas por incompetencia, agilización de trámites en los supuestos de inadmisión, etc. 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.

#### 4.5. Seguimiento del CIYAT.

Asistencia a las reuniones trimestrales de seguimiento del Centro de Información y Atención Tributaria Telefónica con objeto de conocer el funcionamiento del servicio de atención telefónica tributaria, sus objetivos periódicos, las quejas presentadas sobre este servicio, las novedades implementadas así como proponer por parte de la ODC vías de mejora.

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

La ODC ha intensificado su labor de servicio integral a la ciudadanía, especialmente en cuanto a aquellas quejas que no están dentro de 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 PROMOCIÓN DE LA ODC.

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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 16/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





Por ello, el Portal de la junta de Andalucía contiene una sección específica sobre la ODC donde se explica su objeto, funciones y normativa, se recoge el catálogo de derechos de los contribuyentes y un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria, se informa sobre la tramitación y presentación de 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, 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 y, por último, tiene insertadas las memorias anuales de la ODC de los ejercicios 2018 y 2019.

Las direcciones de dichas secciones son:

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

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

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

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

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

También en este ejercicio, se ha producido la inclusión de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía al objeto de que las personas que hubiesen presentado una queja o sugerencia puedan consultar en todo momento su estado de tramitación en el siguiente enlace:

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

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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 17/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 6. ACTUACIONES REALIZADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2020.

Durante el ejercicio 2020 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. 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.
2. Incremento del uso del sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, denominado Notific@, para comunicarse con el contribuyente por medios electrónicos en cualquier trámite objeto de notificación, tales como requerimientos, acuerdos de inadmisión o respuestas de las quejas. Cabe destacar en este aspecto, que se ha intensificado 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.
3. Actualización del circuito EXPQYS en el Sistema Unificado de Recursos (SUR) en conexión con tres circuitos de Queja para la ATRIAN (PINQYS/PINQYSOL Y 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 y Gobierno Abierto en el análisis funcional de cada cambio, lo que ha permitido su rápida implantación con evidentes mejoras en los procesos, lo cual redundará en una gestión más eficiente.
4. Como consecuencia de la firma y posterior entrada en vigor del nuevo Convenio de fecha 2 de enero de 2020 entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad, se formularon numerosas quejas con relación a la gestión de las citas previas, en cuya solución intervino esta Oficina de forma determinante propiciando una interlocución constante y fluida con el CIYAT y la ATRIAN que redundó en una mayor celeridad a la hora de obtener las citas previas en plazo por los contribuyentes.
5. Implementación y actualización de contenidos en el sitio web de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. De este modo, se han subido a este sitio manuales de instrucciones para la cumplimentación de las hojas de quejas y sugerencias para su formulación y presentación electrónica.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 18/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



6. 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 aquel con el objeto de conocer en todo momento el devenir de su situación con relación a la queja formulada, incluso confirmando con comunicaciones posteriores a la finalización del procedimiento de tramitación de la queja que el problema ha quedado solucionado.
  - Igualmente se ha recabado información de primera mano por parte de los órganos afectados con un doble objetivo, de un lado que participen ágilmente en la resolución del problema y de otro tratando de impulsar el procedimiento, ya sea propiciando que se pongan en contacto con los contribuyentes, o solicitando y reiterando informes, 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 queja atendiendo a la tipología de cada actuación.

## 7. PROPUESTAS DE MEJORAS, MODIFICACIONES Y MEDIDAS CORRECTORAS.

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

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

A continuación se realiza una breve exposición de las propuestas de mejora realizadas por la ODC durante el año 2020.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 19/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVBSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 7.1. Propuestas de mejoras a la ATRIAN.

7.1.1. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 24 de enero de 2020, con relación al plazo de espera para obtener una cita previa en la Gerencia Provincial de Sevilla, en la que se recomienda el análisis de vías de mejora para optimizar el retraso en la concesión de cita previa en el servicio de presentación de documentos de esta Gerencia Provincial. (PMJ 100000536-Q230/2019).

7.1.2. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 12 de febrero de 2020 en la que se alegaban incidencias varias a la hora de obtener cita previa en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad. Se proponía el análisis de vías de mejora para una asistencia ágil y eficaz a los contribuyentes por parte de las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad que facilitase el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias conforme a los derechos que les asisten establecidos en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de acuerdo con los principios de celeridad, responsabilidad en la tramitación y simplificación administrativa previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (PMJ100000563-Q21/2020).

7.1.3. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 12 de febrero de 2020, en la que se ponían de manifiesto diferentes incidencias sobre la solicitud de cita previa para presentación de documentos por parte de los profesionales en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad y otros temas relacionados con el pago telemático, entre ellas, señalar la cuenta bancaria de cargo titularidad del sujeto pasivo en vez de la del colaborador social. En tal caso, se proponía el análisis de la viabilidad de permitir en el pago telemático la consignación de una cuenta bancaria distinta a la del colaborador social. (PMJ100000554-S25/2020).

7.1.4. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 12 de febrero de 2020, en la que se proponía por parte de esta Oficina modificar y actualizar su carta de servicios aprobada mediante Resolución de 16 de mayo de 2018, tras la firma del Convenio de fecha 2 de enero de 2020 entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad. (PMJ100000545-Q27/2020).

7.1.5. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 24 de febrero de 2020, en la que se ponía de manifiesto por la colaboradora social reclamante diferentes incidencias sobre la presentación y pago telemático del modelo 600 de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, entre ellas, el doble pago tras un error en la citada plataforma y a tal efecto se recomendaba por esta Oficina el análisis de vías de mejora sobre estas herramientas. (PMJ1000009773-Q221/2019).

7.1.6. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 2 de marzo de 2020 en la que se ponía de manifiesto las dificultades de comunicación con la Administración Tributaria de determinados

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 20/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



contribuyentes por padecer discapacidad visual, auditiva o de movilidad, alegando que estas circunstancias los colocan en una situación de desigualdad respecto al resto de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a la vista de lo cual se recomendaba por esta Oficina la valoración de la celebración de los Convenios de Colaboración que se consideren convenientes con aquellas organizaciones más representativas en materia de discapacidad. (PMJ1000000581-Q94/2020).

7.1.7. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 5 de marzo de 2020 en la que se ponía de manifiesto diferentes incidencias sobre la presentación de la autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados ante la Delegación Territorial en Jaén de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, entre ellas, la negativa a admitirle el modelo 600 no sujeto con la diligencia de presentación telemática, documentación necesaria para un expediente de cesión de derechos de la PAC, visto lo cual se proponía que se valorase difundir esta información al resto de Consejerías con objeto de actualizarlas sobre las nuevas diligencias de presentación íntegra y pagos telemáticos (PMJ 1000000606-Q2/2020).

7.1.8. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 12 de marzo de 2020, en la que tras recibir la información de que iba a ser actualizada la página web del citado centro directivo, se proponía por la Oficina, que se valorase la conveniencia de acometer una serie de tareas, tales como, la actualización en general de las guías informativas, las prescripciones técnicas informáticas necesarias para la realización del pago y presentación telemáticos, etc, además de realizar una campaña de difusión general sobre la implantación por la Agencia Tributaria de Andalucía de la presentación íntegra telemática de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, sobre Sucesiones y Donaciones y aquellos otros documentos que puedan presentarse por medios electrónicos. (PMJ1000000597-Q47/2020).

7.1.9. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 8 de abril de 2020, en la que se ponía de manifiesto la deficiente atención tributaria ofrecida por las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad tras el nuevo Convenio suscrito el 2 de enero entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad, motivo por el cual se recomendaba la adopción de vías de optimización oportunas que redunden en un mejor funcionamiento de la Administración tributaria en sus relaciones con los contribuyentes. (PMJ1000000651-Q35/2020).

7.1.10. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 10 de julio de 2020, en la que se ponían de manifiesto diferentes incidencias acaecidas como consecuencia de la presentación telemática de la solicitud de alta como colaboradores sociales de determinados profesionales, proponiéndose para paliar tales circunstancias que se adoptasen las medidas necesarias para agilizar al máximo el proceso de alta. (PMJ1000000676-Q175/2020).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 21/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



7.1.11. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 14 de julio de 2020, en la que se ponía de manifiesto la necesidad de implementar la domiciliación bancaria para efectuar pagos telemáticos relacionados con el fraccionamiento y el aplazamiento de deudas con la Agencia Tributaria de Andalucía, para lo cual se hacía recomendación también a la Dirección General de Transformación Digital y a la Dirección General competente en materia de Tesorería, consistente en la agilización en la implementación de herramientas informáticas que permitan esta domiciliación bancaria. (PMJ1000000685-Q99/2020).

7.1.12. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 9 de octubre de 2020, en la que un contribuyente no profesional ponía de manifiesto su disconformidad con la Oficina de Información y Asistencia de Ronda al negarse ésta a que presentase de forma presencial la autoliquidación del modelo 600 por la constitución de una Sociedad Civil junto con la documentación al efecto, dirigiéndolo a que verificase el trámite de forma telemática, ante la imposibilidad de realizarlo de esta forma se recomendó aclarar la circunstancia descrita con las Gerencias Provinciales, las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad y el Centro de Información y Atención Tributaria. (PMJ 100000755-Q188/2020).

7.1.13. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 28 de octubre de 2020, en la que se ponía de manifiesto por parte de un colaborador social que pretendía presentar telemáticamente un modelo 651 junto con la solicitud de aplazamiento/fraccionamiento pero la plataforma no daba opción a presentar dicha autoliquidación sin previo pago del impuesto, proponiéndose a tal efecto la adopción de medidas provisionales que permitan la presentación de forma presencial para estos documentos tributarios y seguidamente, la agilización en la implementación de herramientas informáticas que permitan esta presentación. (PMJ 1000000773-Q219/2020).

7.1.14. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 28 de octubre de 2020, en la que un profesional inmobiliario solicita la creación de un concepto específico para la regularización por medios electrónicos cuando se dejan de cumplir los requisitos para la aplicación del beneficio fiscal declarado, situación que llevó a proponer que se procediera a la modificación de las herramientas informáticas que permitan la presentación de este tipo de autoliquidaciones complementarias. (PMJ1000000764-Q293/2020)

7.1.15. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con fecha 20 de noviembre de 2020, en la que se volvían a poner de manifiesto por parte de los reclamantes las dificultades e inconvenientes acaecidos en la prestación del servicio de atención telefónica por parte del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), reiterándose por parte de esta Oficina las recomendaciones, tanto a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto como a la ATRIAN, conducentes a la necesidad de optimizar este servicio de atención telefónica, solicitándose que se adopten las medidas necesarias para ello. (PMJ 1000000782-Q213/2020).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 22/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVBSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 7.2. Propuestas de mejora a otros órganos distintos de la ATRIAN.

7.2.1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Transformación Digital con fecha 11 de marzo de 2020, en la que se ponían de manifiesto por parte de los contribuyentes varias incidencias relacionadas con la atención telefónica prestada por el CIYAT, proponiéndose el análisis de vías de mejora que optimicen el citado servicio. (PMJ1000004-Q26720202).

7.2.2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Transformación Digital con fecha 14 de julio de 2020, en la que se ponía de manifiesto la inexistencia de la domiciliación bancaria para efectuar pagos relacionados con el aplazamiento y el fraccionamiento de deudas con la ATRIAN, para lo cual se hacía recomendación consistente en la agilización en la implementación de las herramientas informáticas necesarias.( PMJ1000000685-Q99/2020).

7.2.3. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Transformación Digital con fecha 21 de julio de 2020, en la que se ponía de manifiesto por parte de los contribuyentes un error en el mensaje enviado al solicitar la cita previa a través de la web de la ATRIAN, de tal suerte que estas personas se desplazaban a las diferentes sedes de la Agencia Tributaria de Andalucía y no eran atendidos de forma presencial sino telefónica, recomendándose por esta Oficina, el análisis de vías de mejora para el desarrollo de mecanismos técnicos que permitiesen a la ciudadanía identificar con nitidez, si la cita solicitada es para atención presencial o telefónica. (PMJ 1000000737-Q186/2020).

7.2.4. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Transformación Digital con fecha 23 de julio de 2020, en la que se ponían de manifiesto por parte de los contribuyentes las dificultades e inconvenientes acaecidos a la hora de solicitar cita previa a través del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), recomendándose a tal efecto que se adopten las medidas que permitan subsanar estas disfunciones (PMJ 1000000746-Q171/2020).

7.2.5. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto con fecha 20 de noviembre de 2020, en la que se volvían a poner de manifiesto por parte de los reclamantes las dificultades e inconvenientes acaecidos en la prestación del servicio de atención telefónica por parte del CIYAT, reiterándose por parte de esta Oficina las recomendaciones, tanto a este órgano directivo como a la ATRIAN, conducentes a la necesidad de optimizar este servicio de atención telefónica, solicitándose que se adopten las medidas necesarias para ello. (PMJ 1000000782-Q213/2020).

7.2.6. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General competente en materia de Tesorería con fecha 14 de julio de 2020, en la que se ponía de manifiesto la inexistencia de la domiciliación bancaria para efectuar pagos relacionados con el fraccionamiento y el aplazamiento de deudas con la Agencia Tributaria de

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 23/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Andalucía, para lo cual se hacía recomendación de la agilización en la implementación de las herramientas informáticas necesarias. (PMJ1000000685-Q99/2020).

7.2.7. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General del Medio Natural, Biodiversidad y Espacios Protegidos con fecha 1 de junio de 2020, en la que se ponían de manifiesto diversas incidencias acaecidas con una serie de expedientes de devolución de la tasa por expedición de licencia de caza y pesca, y en la que se propone por parte de esta Oficina el análisis de vías de mejora, que redunden, principalmente en la agilización en la tramitación de los procedimientos de devolución de estas tasas, así como mejorar los canales de presentación y pago de la tasa para propiciar la simultánea obtención de la licencia de caza y pesca (PMJ1000000667-Q18/2020).

El resultado que se observa respecto a las propuestas de mejora enviadas por la ODC en el ejercicio 2019, es el aumento del número de propuestas de mejora enviadas durante el ejercicio 2020 así como la variedad de los órganos de destino de las mismas, debiendo destacarse en especial las reuniones previas a la emisión de las citadas propuestas con la ATRIAN, la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto y la Dirección General competente en materia de Tesorería para tratar su viabilidad inmediata o su puesta en marcha a corto plazo.

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

Las medidas adoptadas durante el ejercicio 2020 o que se pretenden adoptar a corto plazo por la Agencia Tributaria de Andalucía siguiendo las recomendaciones de la Oficina para la Defensa del Contribuyente según oficios enviados por ese centro directivo han sido, entre otras, las siguientes:

### 1. Optimización del pago telemático.

La Agencia Tributaria de Andalucía ha solicitado a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto el desarrollo de una aplicación en el programa informático SUR para que la presentación de una autoliquidación, ya sea con ingreso o pendiente de ingreso, genere un contraído previo (modelo 061). Si se efectúa el ingreso se aplicará a dicho contraído, y si no se produce, el modelo 061 hará las veces de liquidación a efectos de su posible fraccionamiento, compensación o apremio. De este modo, se posibilitará la presentación de las autoliquidaciones sin ingreso y el pago posterior de la deuda.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 24/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





En cuanto a la duplicidad de pagos telemáticos se valorará por los Servicios Centrales de la ATRIAN la conveniencia y oportunidad de establecer un filtro para detectar la duplicidad en el pago, con remisión de un mensaje al contribuyente.

Por otra parte, actualmente desde los Servicios Centrales de la ATRIAN se está analizando la viabilidad y oportunidad de que los colaboradores sociales puedan consignar la cuenta bancaria del contribuyente en vez de la suya propia a la hora de realizar en representación de aquél el pago telemático de los tributos.

#### 2. Reducción del tiempo de concesión de cita previa para el servicio de presentación de documentos de la Gerencia Provincial de Sevilla.

Se nos informa que, tras la realización de las comprobaciones oportunas, se ha verificado que en la actualidad el plazo de obtención de cita previa para la presentación de documentación en el Servicio de Relaciones con el Contribuyente de la Gerencia Provincial de Sevilla se ha reducido considerablemente; en concreto, a la fecha de emisión del presente informe resulta posible obtener una cita previa para dicho servicio el día siguiente al de la presentación de la solicitud.

#### 3. Actualización de la Carta de Servicios de la ATRIAN.

Desde el mes de mayo del pasado año, los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía vienen realizando los estudios y trabajos previos dirigidos a la actualización de la vigente Carta de Servicios de la ATRIAN para su adaptación a la nueva situación originada con la aprobación del Convenio suscrito el 2 de enero de este año entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad.

Sin perjuicio de lo anterior, se señala que la implantación de la administración electrónica y las nuevas formas de relación con la ciudadanía han puesto de manifiesto la necesidad de elaborar una nueva Carta, por lo que también se están modificando algunos servicios, compromisos e indicadores.

#### 4. Consignación de la cuenta bancaria del contribuyente en vez de su propia cuenta a la hora de hacer el pago por parte de los colaboradores sociales.

Sobre este particular se informa que se está analizando la viabilidad y oportunidad de que los colaboradores sociales puedan consignar a la hora de realizar el pago telemático de los tributos la cuenta bancaria del contribuyente en vez de su propia cuenta.

En tal sentido, nos encontramos con el problema de que ordenar un cargo en la cuenta corriente de una persona sin tener su autorización expresa constituye un tema sensible.

Por otra parte, el presente asunto fue objeto de discusión en la Comisión de Seguimiento de los convenios de colaboración con los Colegios de Gestores Administrativos, y los representantes de dicho colectivo mostraron

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 25/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



bastantes dudas sobre la implantación de dicha posibilidad, ya que actualmente solicitan a sus clientes una provisión de fondos en la que se incluye el importe de los impuestos a ingresar.

En cualquier caso se señala que, si finalmente se decide abordar este desarrollo, por motivos de carácter técnico su implantación no se realizará con carácter inmediato.

5. Implementación de medidas de mejora en la atención al contribuyente por parte del CIYAT y las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.

A). En relación con el funcionamiento del CIYAT se informa que:

En cuanto a la saturación de las líneas telefónicas del CIYAT, tras la implantación en el nuevo Convenio entre la Agencia Tributaria de Andalucía y los Registradores de la Propiedad del sistema de cita previa para la gestión de la demanda y asistencia al contribuyente, se ha producido un aumento considerable en la utilización del servicio de atención telefónica prestado por el CIYAT, tanto para la asignación de las citas como para la atención directa de determinadas incidencias. Si bien dicha situación se ha venido gestionando por el CIYAT sin especiales dificultades, no obstante, en varias ocasiones a lo largo del presente año se ha observado un aumento inusual en la demanda del servicio que ha provocado la saturación de las líneas telefónicas con el consecuente perjuicio para quienes en ese momento estaban demandando la asistencia.

Asimismo, las nuevas formas de atención y la obligatoriedad de la presentación electrónica de documentos y modelos tributarios por parte de los profesionales han provocado un aumento muy considerable de la demanda de asistencia por parte de CIYAT.

A la vista de lo anterior, se le informa de que se ha aumentado el número de efectivos de CIYAT. Sin perjuicio de ello en la actualidad los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía y la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto están analizando la adopción de nuevas medidas para la atención de la demanda del servicio telefónico en los casos en que se produzcan las situaciones citadas.

En cuanto a la falta de información al contribuyente sobre alternativas posibles para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias en plazo, se le informa de que CIYAT ha facilitado a los contribuyentes que lo demandaran información sobre posibles alternativas para el cumplimiento en plazo de sus obligaciones tributarias cuando se les ha asignado una cita de fecha posterior a la del vencimiento del plazo. No obstante, en la actualidad el plazo para la obtención de citas se ha conseguido rebajar considerablemente y, en la mayoría de las Gerencias Provinciales y Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, es posible obtener una cita para el día siguiente al de su solicitud, facilitándoles información sobre la presentación de modelos tributarios y escritos en plazo en el ámbito de las figuras tributarias objeto de delegación. Por otra parte, se ha puesto en conocimiento de las Oficinas

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 26/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Coordinadoras constituidas al amparo de la cláusula tercera del Convenio que se han presentado numerosas quejas sobre el particular.

B). En relación con las mejoras propuestas sobre el funcionamiento de las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad:

En cuanto a la admisión de documentación tributaria y la colaboración con los contribuyentes facilitándoles información sobre la presentación de modelos tributarios y escritos en plazo, en el ámbito de las figuras tributarias objeto de delegación, se trata de funciones que se encuentran asignadas a todas las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en virtud de lo señalado en el apartado A.3. de la cláusula cuarta del Convenio de 2 de enero de 2020.

En cuanto a la notificación de las liquidaciones y de las cartas de pago que se derivan del ejercicio de las competencias delegadas en materia de aplicación y revisión en vía administrativa, constituye una de las funciones asignadas las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, en virtud de lo dispuesto en el apartado B.2.h. de la cláusula cuarta del Convenio.

A la vista de lo anterior, se ha puesto en conocimiento de las Oficinas Coordinadoras constituidas al amparo de la cláusula tercera del Convenio que se han presentado numerosas quejas ante la Oficina de Defensa del Contribuyente sobre el funcionamiento de las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.

En cuanto al retraso en la grabación de las quejas presentadas en el programa informático SUR, también se ha informado a las Oficinas Coordinadoras constituidas al amparo de la cláusula tercera del Convenio para que lo ponga en conocimiento de la Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.

En cuanto a la propuesta de que se amplíe el número de citas previas disponibles en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, por parte de los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía se ha analizado la adecuación de la oferta de citas disponibles a la demanda de servicios por parte de los contribuyentes, de acuerdo con la información obtenida del sistema de gestión de citas, y se han ampliado las citas en las oficinas con mayor demanda.

#### 6. Celebración de Convenios de Colaboración con las organizaciones más representativas en materia de discapacidad.

Se traslada por parte de la Agencia Tributaria de Andalucía que en la actualidad tiene suscritos numerosos convenios de colaboración con colegios y asociaciones profesionales para la colaboración de sus miembros en la aplicación de los tributos, al amparo de lo establecido en el artículo 92 de la LGT, por ejemplo, con todos los Colegios de Abogados de todas las capitales de provincias de Andalucía. Pueden consultarse los convenios vigentes en el siguiente enlace.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 27/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBSSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



<https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia///colaboracion-social1/>

Así, actualmente se encuentra en fase de negociación un Convenio de colaboración entre la Agencia Tributaria de Andalucía, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y la fundación ONCE, dirigido a facilitar a los miembros integrantes de dichas entidades el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con la Junta de Andalucía.

Asimismo, la ATRIAN comunica su disposición a celebrar nuevos Convenios con otras instituciones u organizaciones representativas de sectores o intereses sociales a iniciativa de las mismas, con el fin de lograr la igualdad de oportunidades de las personas con diversidad funcional.

#### 7. Recomendaciones realizadas a raíz de las incidencias acaecidas como consecuencia de la firma del nuevo Convenio con los Registradores de la Propiedad.

A tal respecto la Dirección de la ATRIAN, oído el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información, ha trasladado la puesta en marcha de la ampliación del número de citas en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad en las que se ha observado una mayor demanda. También se ha implantado un nuevo sistema de Agenda Única por el que, para los servicios de información tributaria y confección de modelos, las oficinas con menor demanda van a absorber las citas de las oficinas con mayor demanda.

De otra parte, se ha aumentado el número de efectivos de CIYAT y por parte de los Servicios Centrales de la ATRIAN y la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto se continúan investigando nuevas medidas de atención del servicio telefónico.

Destacar, que en la actualidad se está elaborando el Plan de Comunicación de la Agencia para 2021, en el que se prevé la realización por la ATRIAN de una campaña de difusión sobre la presentación integra telemática de los tributos cedidos e igualmente están en fase de elaboración una serie de videos tutoriales informativos sobre la utilización de la plataforma virtual de presentación.

Por último, mencionar que se está valorando la posibilidad de establecer un canal específico para la resolución de incidencias informáticas dirigido a colaboradores sociales a fin de rebajar la saturación en los canales ordinarios.

#### 8. Modificaciones en la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Se informa de las siguientes modificaciones e innovaciones:

En el apartado ayuda de la plataforma de presentación y pago de tributos se encuentra una guía para la utilización de la plataforma.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 28/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Con respecto a las guías informativas se ha creado un grupo de trabajo entre la ATRIAN y la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego para la actualización, entre otros documentos, de las guías de los Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones y Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, así como de las preguntas frecuentes y la información relativa a otros trámites a realizar tras el fallecimiento, trámites para realizar una donación, etc. En la actualidad se han actualizado los documentos relativos a las donaciones y se está trabajando para la actualización del resto de guías.

En cuanto a la optimización de la información ofrecida en la web de citas previas, se informa que se ha implantado un sistema de agenda única para la cita previa que implica, entre otras cuestiones, una reorganización en 2021 de los servicios de información ofrecidos en la web.

En la segunda quincena de enero de 2021, se ha simplificado estos Servicios para mantener únicamente una serie de áreas eliminando las que no han tenido demanda de citas durante el 2020 y se creará un nuevo Servicio de Recaudación Ejecutiva desde el que se atenderá la creciente demanda de información de las actuaciones en periodo de apremio.

9. Medidas sobre la atención tributaria ofrecida por las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, tras el nuevo Convenio suscrito el 2 de enero de 2020 con los Registradores de la Propiedad.

En cuanto a la propuesta de mejora sobre las citas previas, se han tomado las medidas oportunas y se considera que dicho asunto se encuentra a día de hoy solventado, ya que es posible la obtención de cita previa en muchas oficinas incluso el mismo día de su solicitud y el plazo máximo no suele sobrepasar los dos o tres días.

En cuanto a las propuestas de mejora sobre las numerosas quejas ante la Oficina de Defensa del Contribuyente relativa a la atención tributaria ofrecida a los contribuyentes:

Se ha dado traslado de las incidencias relacionadas con estas circunstancias a las Oficinas Coordinadoras constituidas al amparo de la cláusula tercera del Convenio de 2 de enero de 2020, como órganos de coordinación del ejercicio de las funciones y competencias delegadas, así como a la Comisión de seguimiento del Convenio.

Por otra parte, con relación a la incorporación de quejas y a los informes solicitados por la ODC y que estas oficinas tienen obligación de emitir se nos informa que se elaboró una guía-tutorial para la incorporación a SUR de las quejas presentadas, que se envió a todas las oficinas a través de la Oficina Coordinadora. Asimismo, cuando se ha producido algún incumplimiento se ha puesto en conocimiento de la Oficina Coordinadora y se ha solicitado su colaboración tanto para agilizar la emisión de los informes en los que había transcurrido el plazo establecido como para que el contenido de los mismos se limite a responder detalladamente la queja en cuestión. En la actualidad se considera que dicha práctica es residual.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 29/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 10. Campaña de difusión en el marco del Plan de comunicación 2021.

Habida cuenta de las incidencias acaecidas con algunos contribuyentes, que veían rechazada la presentación de los modelos 650-651 no sujetos (con diligencia de presentación telemática), por parte del órgano gestor no tributario, en el marco del Plan de comunicación de 2021 se va a realizar una campaña de difusión sobre la implantación por la Agencia Tributaria de Andalucía de la presentación íntegra telemática de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, sobre Sucesiones y Donaciones y aquellos otros documentos que puedan presentarse por medios electrónicos.

#### 11. Implementación de medidas para colaboradores sociales (presentación electrónica modelos 270/271 y DOM)

Con el objeto de evitar la dificultad que supone obtener la firma presencial de la persona interesada y su expresa autorización para el cargo en cuenta corriente, a la hora de tramitar la domiciliación de pagos en aplazamientos y fraccionamientos se ha previsto en el ámbito de los convenios de colaboración social tanto la posibilidad de presentar un modelo 270/271 de Aplazamiento/Fraccionamiento por medios electrónicos, como de presentar un modelo DOM (Orden de Domiciliación Bancaria) para las deudas aplazadas /fraccionadas. Ello será extensible a los nuevos convenios que se firmen así como para los convenios que ya se han firmado, además se ha informado de dichas modificaciones en la comisión de seguimiento de los convenios de colaboración social.

En la actualidad ya es posible la presentación del modelo 270/271 en el ámbito de la colaboración social y se ha solicitado a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto la implantación masiva del modelo DOM para los colaboradores sociales que estén adheridos a un convenio vigente de colaboración social con la Agencia Tributaria de Andalucía.

#### 12. Alta de Colaboradores Sociales.

Con relación a las dificultades encontradas por algunos de estos profesionales a la hora de realizar su alta, se nos recuerda por la ATRIAN que tal información se encuentra actualmente disponible en la dirección web: <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/web/guest/colaboracion-social1> "colaboración social", en el apartado "comunicado", en el que se señala con claridad, en resumen, que el alta de los profesionales como colaboradores sociales se tramita exclusivamente a través de los Colegios o Asociaciones Profesionales que tengan suscrito con la ATRIAN un Convenio para la colaboración en la aplicación de los tributos al amparo de lo establecido en el artículo 92 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de modo que cualquier profesional que forme parte de uno de los colectivos convenidos podrá adherirse en los términos previstos en cada Convenio a través de su Colegio o Asociación Profesional, y si pertenece a un colectivo que aún no tiene suscrito Convenio con la ATRIAN y se encuentra interesado en utilizar los servicios y utilidades que se ofrecen en el ámbito de la colaboración social, deberá solicitar al Colegio/Asociación al que

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 30/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



pertenezca que promueva la suscripción del correspondiente Convenio de colaboración con la ATRIAN, para después adherirse al mismo.

### 13. Servicio de atención telefónica prestado por el CIYAT.

Con relación a este asunto, ya abordado en anteriores ocasiones, la Agencia Tributaria de Andalucía nos traslada que se ha aumentado el número de efectivos de CIYAT. Sin perjuicio de ello, se está analizando la adopción de nuevas medidas para la atención de la demanda del servicio telefónico en los casos en que se vuelvan a producir las situaciones citadas a lo largo de esta memoria.

Con relación a los posibles fallos en la información a la hora de conceder la cita previa, induciendo a confusión al obligado tributario que solicita cita presencial y luego resulta ser telefónica, sin ser debidamente informado de este extremo, se informa de que, en el momento de asignación de la cita solicitada, CIYAT siempre comunica debidamente sobre si la cita tiene carácter presencial o telefónico. No obstante, es posible que la falta de costumbre de los contribuyentes a que las citas tengan carácter telefónico haya inducido a algunos a pensar que tenían que acudir presencialmente.

Asimismo, hay que indicar que el correo de confirmación de la cita que recibían los contribuyentes podía inducir a confusión, ya que en el mismo se incluía la dirección de la Gerencia Provincial u Oficina que iba a realizar la atención. Dicho correo ha sido modificado, por lo que se considera que en la actualidad el problema se encuentra solventado.

Por último, en relación con la excesiva duración de la llamada en espera, unida a la ausencia de locución para conectar posteriormente con el contribuyente, se informa de que dado que el Centro de Información y Atención Tributaria es un organismo dependiente de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, se le dará traslado de dicha sugerencia a los efectos oportunos, al tratarse del órgano competente para su evaluación y, en su caso, adopción de las correspondientes medidas.

### 14. Obligatoriedad de la presentación telemática a través de la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria de Andalucía del modelo 600 para la constitución de determinadas Sociedades.

Con relación a tal circunstancia se nos informa que desde el día 8 de octubre de 2020 se permite a las sociedades anónimas y limitadas, sociedades civiles y comunidades de bienes la presentación del modelo 600 para la constitución de sociedades de forma presencial en las Gerencias Provinciales y en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, al haberse constatado que no resulta posible su presentación por medios electrónicos por no disponer en ese momento de certificado digital.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 31/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



15. Imposibilidad de presentación virtual del modelo 651 de un cliente junto con la solicitud de fraccionamiento de la deuda, sin el previo pago del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, por parte de Colaborador Social.

Se nos informa que a día de hoy ya se han implementado las herramientas informáticas necesarias y se puede presentar la solicitud de fraccionamiento del modelo 651 por medios telemáticos, sin previo pago.

16. Regularización del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados por pérdida sobrevenida del beneficio fiscal, en los casos de Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión en el Mercado Inmobiliario y en los de adquisiciones de viviendas por profesionales inmobiliarios para su posterior reventa.

Con relación a estos particulares casos la ATRIAN traslada que ya ha adoptado medidas provisionales para posibilitar la presentación de las autoliquidaciones complementarias en los casos referidos e indica que el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información ha elaborado las especificaciones técnicas para la modificación del modelo 600 y las mismas se han enviado a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto para su implantación, que se producirá cuando las disponibilidades de dicho centro directivo lo permitan. Las especificaciones enviadas incluyen la adición al modelo 600 de dos nuevos conceptos:

- CONCEPTO TURP: Para los profesionales inmobiliarios y SOCIMIS que deban tributar por la modalidad de TPO (segunda adquisición de viviendas destinadas al arrendamiento).
- CONCEPTO DNSI: Para las SOCIMIS que deban tributar por la modalidad de AJD (primera adquisición de viviendas o adquisiciones de terrenos en general).

En ambos casos, es obligatorio marcar el apartado liquidación complementaria/ sustitutiva/rectificativa e indicar el modelo 600 asociado al nuevo concepto que se desarrolle, volcándose el importe ingresado, pero permitiéndose su modificación por el usuario en la confección.

## 9. DATOS ESTADÍSTICOS.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas desde la entrada funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ejercicio 2013. Posteriormente se hace un análisis comparativo entre las quejas tramitadas durante los dos últimos ejercicios, comparando los datos de las quejas recibidas en 2019 y 2020, 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.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 32/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	





## 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 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 requeridos 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 **2019** 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.

Las quejas y sugerencias presentadas en **2020** fueron 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.

Los motivos de las quejas con mayores incidencias afectan a la información y asistencia prestada a los contribuyentes, concretamente por la cita previa, debido fundamentalmente a las dificultades propias de este sistema tras la implantación en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad y por los tiempos de espera que las personas interesadas tuvieron que aguardar para ser atendidos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 33/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

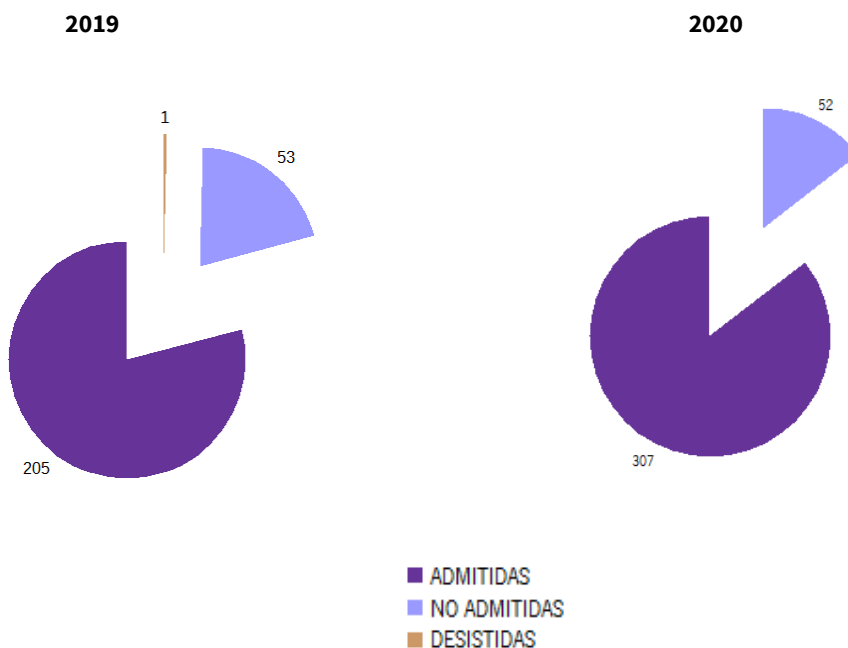


## 9.1. Presentación.

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

Aumenta el número de quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2020 respecto al ejercicio 2019 en un 38,61%. No obstante, el volumen de quejas y sugerencias admitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece relativamente estable, representando un 79,54% (2019) y un 85,52% (2020). Por otro lado, se mantiene el número de quejas y sugerencias no admitidas a trámite.

Tipo/Año	ADMITIDAS				NO ADMITIDAS		Total Presentadas	
	Contestadas		Desistidas		2019	2020	2019	2020
	2019	2020	2019	2020				
Quejas	200	291			51	46	251	337
Sugerencias	2	5	1		2	5	5	10
Quejas y Sugerencias	3	11				1	3	12
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>307</b>	<b>1</b>		<b>53</b>	<b>52</b>	<b>259</b>	<b>359</b>

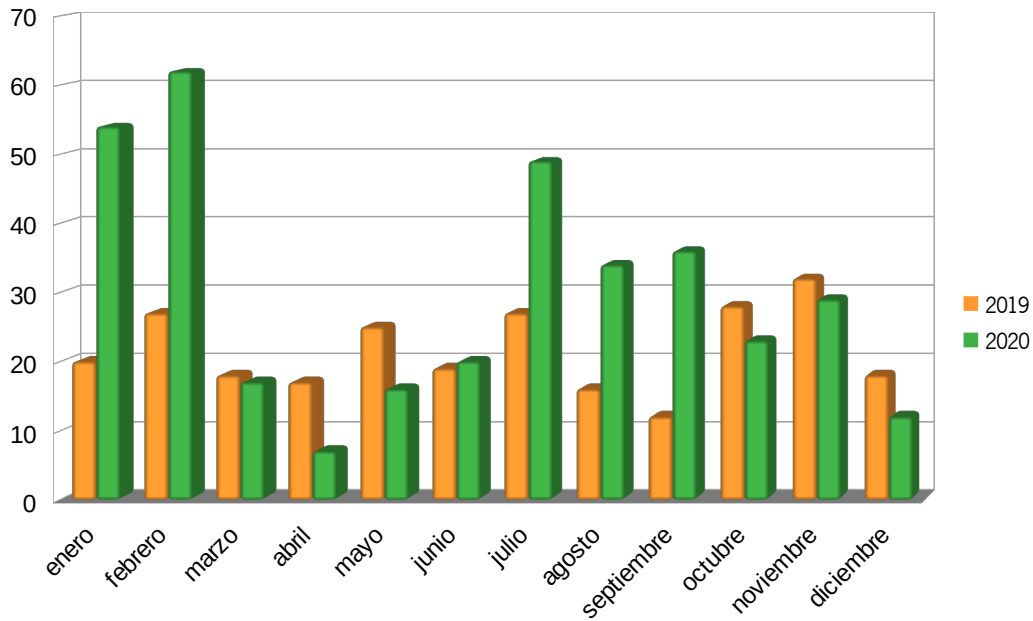




## 9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación de las quejas admitidas en los ejercicios 2019 y 2020.

**Gráfico n.º 2.** Comparativa del número de quejas y sugerencias presentadas por meses.

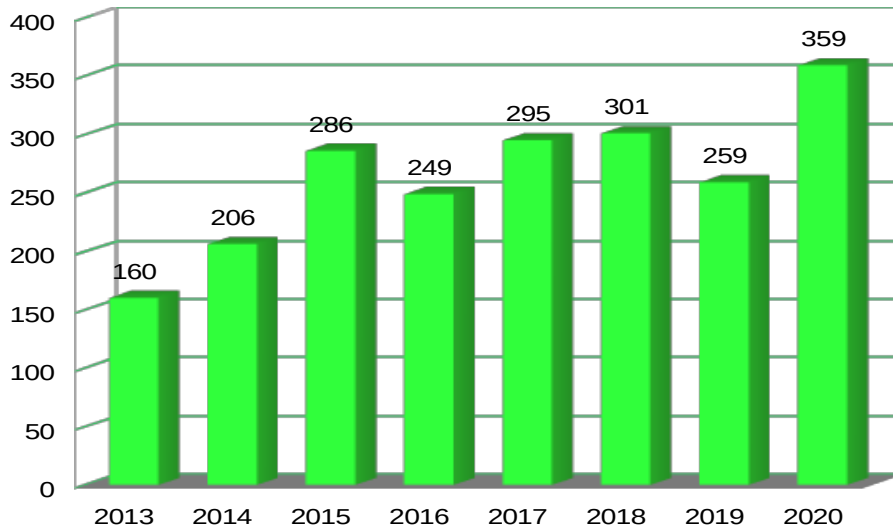
Se observa que durante los dos primeros meses del año 2020 se presentaron más quejas que en el mismo período de 2019 con un incremento de un 247% y también un repunte durante los meses de julio, agosto y septiembre en un 216%.



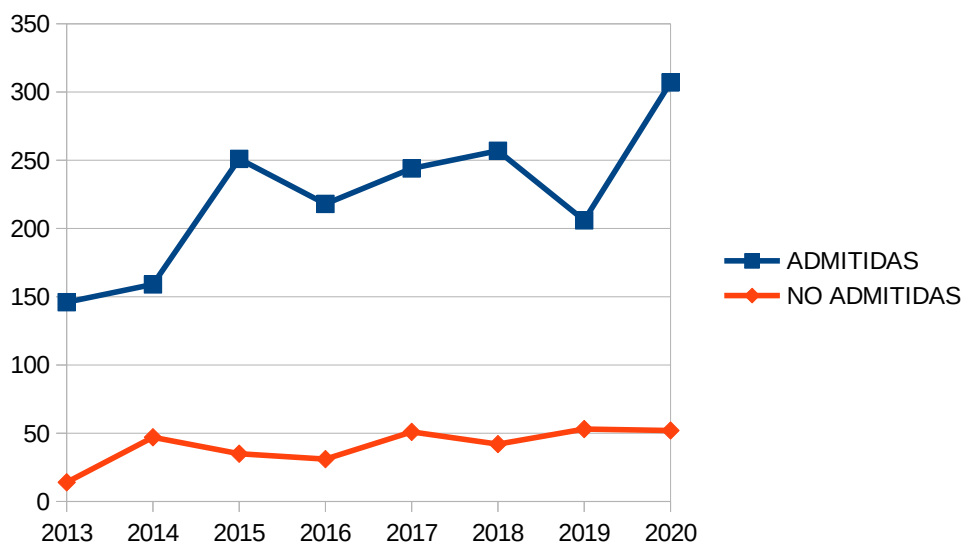


### 9.3. Análisis comparativo del volumen de quejas presentadas y admitidas en el período 2013-2020.

**Gráfico n.º 3.** Mediante esta gráfica se muestra la evolución del número de quejas presentadas desde la entrada en funcionamiento de la ODC hasta el 31 de diciembre de 2020, en la que se observa un cambio fluctuante en diversos ejercicios alternos.



**Gráfico n.º 4.** Con esta gráfica se expone la evolución de las quejas admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC, desde la entrada en funcionamiento de la ODC hasta el 31 de diciembre de 2020, en la que se observa un cambio fluctuante en diversos ejercicios alternos.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 36/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



#### 9.4. Presentación por área de procedencia.

La presentación de quejas y sugerencias se desagrega por área de procedencia según afecten a las actuaciones de los órganos de la ATRIAN (ya sean Servicios Centrales, Gerencias Provinciales o la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera); de las a cargo de los Registradores de la Propiedad (OIA) o del CIYAT (dependiente orgánicamente de la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto, distinguiendo por años entre admitidas, desistidas e inadmitidas.

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

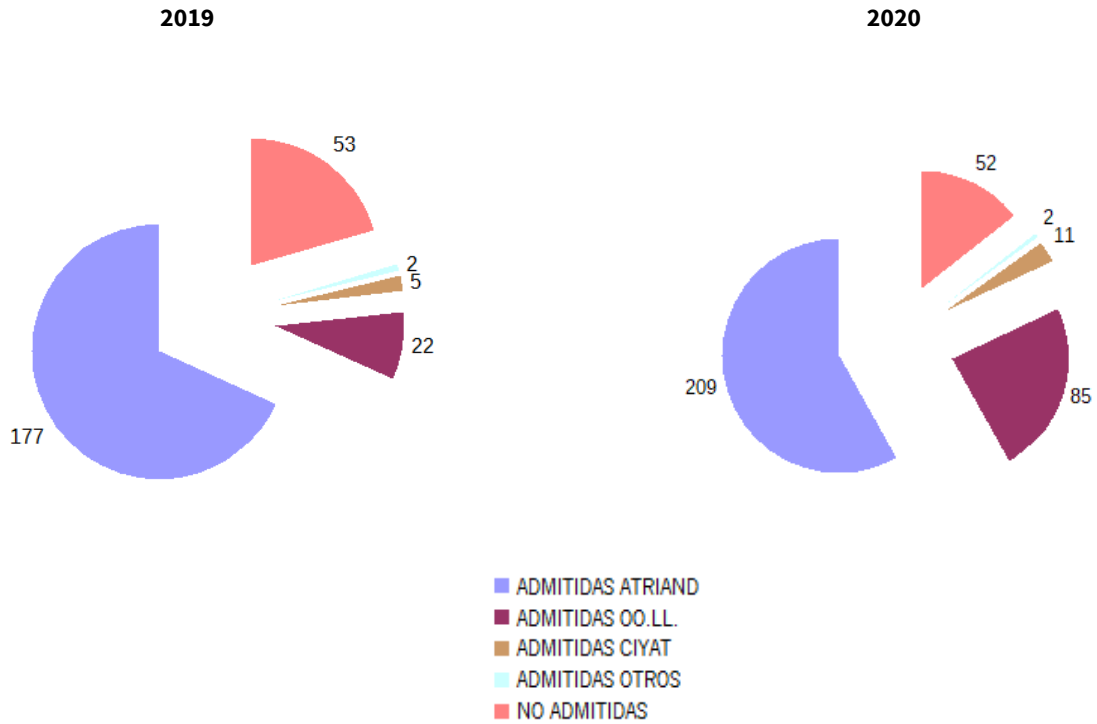
ÁREA DE PROCEDENCIA/ AÑO	QUEJAS/ SUGERENCIAS		% TOTAL	
	2019	2020	2019	2020
<b>ADMITIDAS:</b>	<b>205</b>	<b>307</b>	<b>79,15</b>	<b>85,51</b>
ATRIAN	177	209	68,34	58,22
OIA	22	85	8,49	23,68
CIYAT	5	11	1,93	3,06
OTROS <sup>1</sup>	1	2	0,39	0,56
<b>DESISTIDAS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,39</b>	<b>0</b>
ATRIAN				
OTROS	1		0,39	
<b>NO ADMITIDAS</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>20,46</b>	<b>14,48</b>
ATRIAN	27	18	10,42	5,01
OIA	2	9	0,77	2,51
CIYAT	1		0,39	
OTROS <sup>2</sup>	23	25	8,88	6,96
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>359</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

- 1 Consejería de Hacienda y Financiación Europea, Instituto Andaluz de la Caza y Pesca Continental, Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), Delegación Territorial de Educación, OCA Ronda.
- 2 Servicio Andaluz de Salud, Consejería de Educación, Consejería de Empleo y Trabajo Autónomo, Secretaría General de Industria, AVRA, Consejería de Turismo, R, J y AL, ENVIESA, SEPE y Tesorería.



**Gráfico nº 5.** Número de quejas y sugerencias presentadas, admitidas a trámite según procedencia (ATRIAN, Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad- OIA-, CIYAT y OTROS) e inadmitidas.

El número de quejas y sugerencias presentadas en el ejercicio 2020 presenta un ascenso en las áreas de OIA, CIYAT y ATRIAN. Las quejas no admitidas permanecen estables en relación al ejercicio pasado.



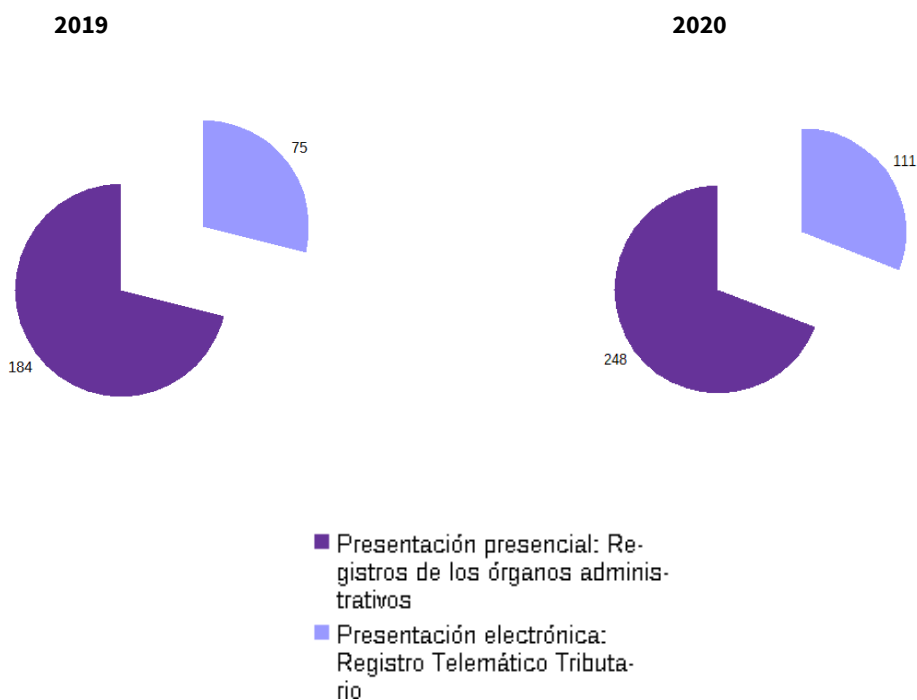


## 9.5. Presentación por canales.

**Cuadro n.º 3 y gráfico n.º 6.** Número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o telemático.

En 2020, el canal de presentación de quejas y sugerencias más utilizado siguió siendo el presencial a través de los órganos tributarios o de las oficinas de asistencia en materia de registros. Sin embargo, la presentación telemática aumenta en 48 % en 2020 respecto al año 2019.

Tipo/canal presentación	Número		%	
	2019	2020	2019	2020
Presentación presencial: Registros de los órganos administrativos	184	248	71,04	69,08
Presentación electrónica: Registro Telemático	75	111	28,96	30,92
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>359</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



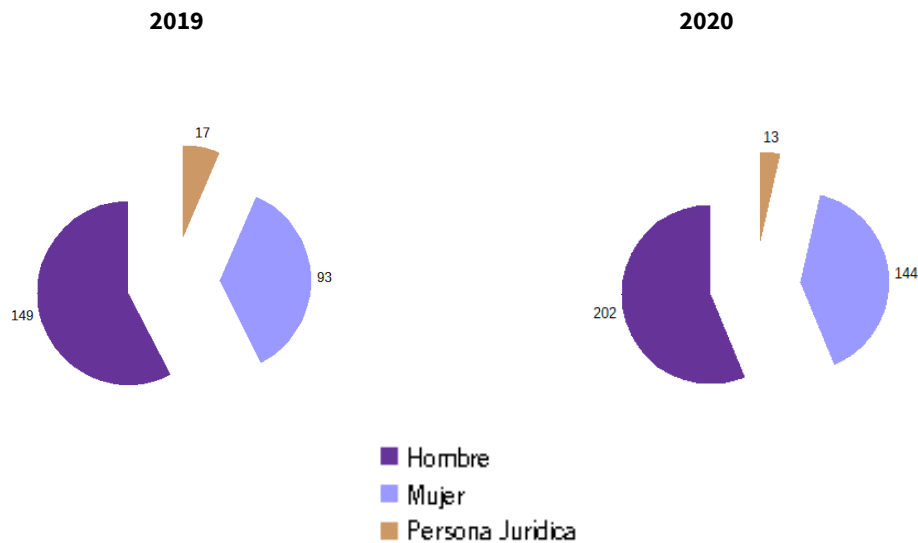


## 9.6. Presentación por género.

**Cuadro n.º 4 y gráfico n.º 7.** Número de quejas y sugerencias presentadas según que el reclamante sea persona física por género, o jurídica.

En 2020 se observa un aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por mujeres (4,2%), en detrimento de hombres (-1,26%) y personas jurídicas (- 2,94%). Sin embargo, del total de las quejas presentadas aún sigue siendo muy inferior las presentadas por mujeres (144) a las presentadas por hombres (202), siendo la diferencia total de 58 quejas (-28,71%).

Personalidad	Sexo	N.º quejas/sugerencias		%	
		2019	2020	2019	2020
Persona física	Hombre	149	202	57,53	56,27
	Mujer	93	144	35,91	40,11
Persona jurídica		17 <sup>3</sup>	13	6,56	3,62



<sup>3</sup> Señalar que de las 17 quejas y sugerencias presentadas por personas jurídicas, 15 han sido presentadas telemáticamente en 2019 y 9 en 2020.





## 9.7. Quejas y Sugerencias admitidas por asuntos.

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

**Cuadro n.º 5.** Catálogo de asuntos y áreas de procedencias: 2019/2020

	Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
		ATRIAN		O.REG.P		CIYAT		OTROS		2019	2020	2019	2020
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020				
<b>A</b>	<b>A. Información y Asistencia Contribuyentes</b>	<b>138</b>	<b>194</b>	<b>12</b>	<b>73</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>155</b>	<b>279</b>	<b>59,8</b>	<b>77,7</b>
	1. Atención al contribuyente: trato	6	2	1						7			
	2. Largos tiempos de espera	15	7							15			
	3. Horario	2								2			
	4. Accesibilidad información y asistencia tributaria	17	21	3	14					20			
	5. Procedimientos específicos	6	3	1						7			
	6. CIYAT: Información y Asistencia Telefónica.	6	4			2	3			8			
	7. CIYAT: cita previa	23	105	1	48	1	6		1	25			
	8. Web: Información y asistencia.	2	2							2			
	9. Accesibilidad Oficinas Tributarias	1	3							1			
	10. Oficina Virtual: Sede electrónica	6	19		3		2	1		7			
	11. Certificados tributarios	6	4		1					6			
	12. Información y Asistencia Presencial	42	15	6	5	1				49			
	13. Asuntos generales	2								2			
	14. Protección datos	3	1										
	15. Pagos	1	3		1								
16. Altas como colaboradores sociales		5		1									
<b>M</b>	<b>B. Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluc.</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>					<b>13</b>	<b>2</b>	<b>5,0</b>	<b>0,6</b>
	1. Ejecución de Resoluciones	1	1	1	1					2	2		
	2. Retrasos de tramitación	10		1						11			
<b>I</b>	<b>C. Procedimientos de aplicación de los tributos</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>					<b>18</b>	<b>14</b>	<b>6,9</b>	<b>3,9</b>
	1. Comprobación valores									1			
	2. Actuaciones Control: Requerimientos	1								2	1		
	3. Sanciones y recargos			2	1								
	4. Notificaciones									3	2		
	5. Tasación pericial contradictoria	3	1		1					1			
	6. Devolución Ingresos Indevidos			1						1			
	7. Actuación Inspección	8	6	1	4				1	1	10	11	
	8. Liquidaciones												
	9. Beneficios Fiscales	1								1			
<b>S</b>	<b>D. Procedimiento de recaudación</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>					<b>17</b>	<b>11</b>	<b>6,6</b>	<b>3,1</b>
	1. Aplazamientos/fraccionamientos	9	7	3	1					12	8		
	2. Embargos	4	2		1					4	3		
	3. Intereses de demora	1								1			
<b>A</b>	<b>E. Modelos Tributarios</b>	<b>2</b>								<b>2</b>		<b>0,8</b>	
	1 Modelos tributarios	1								1			
	2 Adquisición de impresos soporte papel	1								1			
<b>S</b>	<b>F. Procedimientos Especiales Revisión /REA</b>				<b>1</b>						<b>1</b>	<b>0,3</b>	
	1. Afectan a Recursos de Revisión/REA				1						1		
	<b>SUBTOTALES</b>	<b>231</b>	<b>211</b>	<b>16</b>	<b>83</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>257</b>	<b>307</b>	<b>85,4</b>	<b>85,5</b>

	Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
		ATRIAN		O.REGIS. PROP		CIYAT		OTROS		2019	2020	2019	2020
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020				
	<b>Admitidas finalizadas: desistimiento de interesados</b>									1			<b>0,4</b>
	<b>No Admitidas</b>	27	18	2	9					24	25	53	52
	<b>SUBTOTALES</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>9</b>					<b>25</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>52</b>
	<b>TOTALES</b>	<b>205</b>	<b>229</b>	<b>23</b>	<b>92</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>259</b>	<b>359</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



## 9.8. Plazos.

- **Informes de órganos afectados por las quejas/sugerencias.**

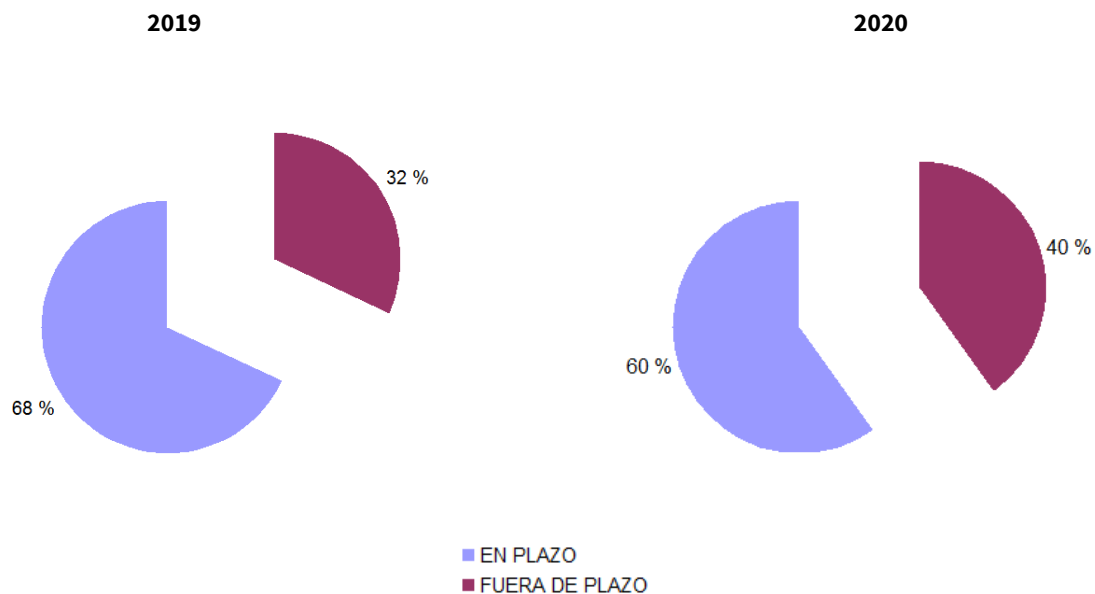
Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias deben remitir informe con propuesta de respuesta al reclamante en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el siguiente al de recepción del requerimiento realizado por la ODC.

### Gráfico nº 8. Porcentajes de informes recibidos dentro y fuera de plazo.

En el ejercicio 2020 se experimenta un ligero aumento de los informes recibidos fuera de plazo, retraso que se puede atribuir a las circunstancias acaecidas este año con ocasión de la declaración del estado de alarma por el COVID-19.

Por otro lado, es necesario hacer constar también 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 139 reiteraciones de las 307 quejas admitidas a trámite.

En cambio, también hay que destacar como dato positivo que durante 2020 todas las solicitudes de informes han sido contestadas por los órganos afectados.



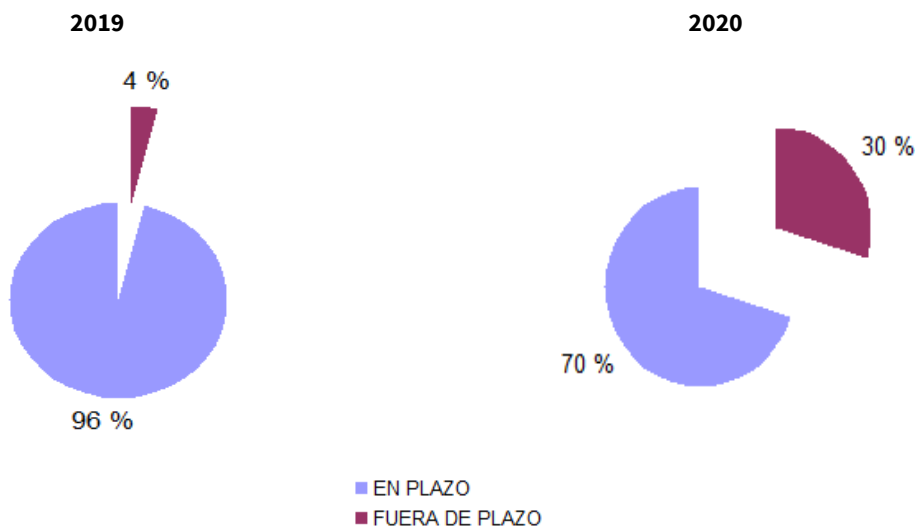


- **Respuestas a las personas interesadas.**

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

**Gráfico n.º 9.** Porcentajes de respuestas notificadas por la ODC a los reclamantes dentro de plazo y fuera de plazo.

Durante el ejercicio 2020 se han contestado en plazo un 70% de las quejas admitidas mientras que las quejas no atendidas en plazo solo representa un 30%. El plazo medio de contestación a las personas interesadas durante 2020 ha sido de 36 días, aumentando respecto al ejercicio 2019 (25 días) en un 44% debido a las circunstancias del COVID-19. La ODC sigue trabajando para reducir estos plazos de respuesta a las quejas y sugerencias.



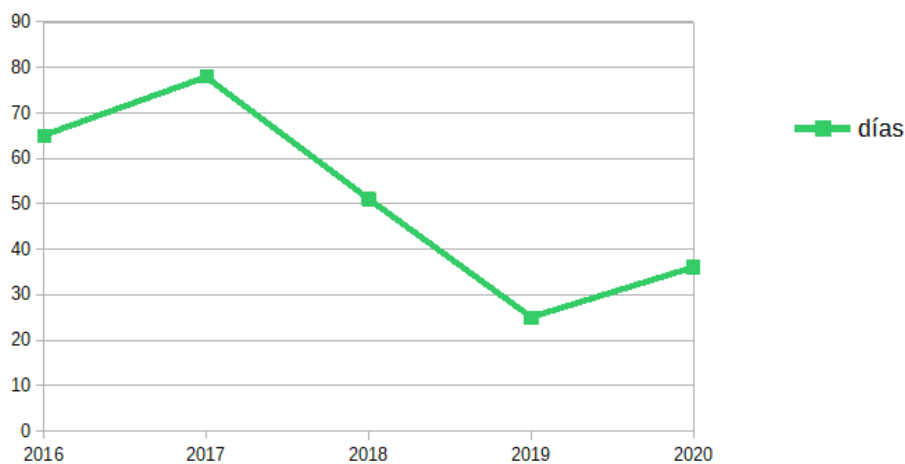
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 43/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVBSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



- **Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.**

Es necesario reseñar que debido al estado de alarma derivado de la crisis sanitaria del COVID-19, declarado en virtud del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, los plazos medios de tramitación y respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía han aumentado. Bajo este prisma, basta recordar que prácticamente durante todo el periodo de duración del primer estado de alarma la atención presencial en las Gerencias Provinciales y Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad quedó temporalmente suspendida hasta el pasado 4 de junio, días antes de la finalización del citado estado de alarma sanitaria, lo que ha supuesto una ralentización en la tramitación de las mismas.

**Gráfico n.º 10.** Esta gráfica expresa la evolución de la media de días de respuesta de la ODC a los reclamantes.



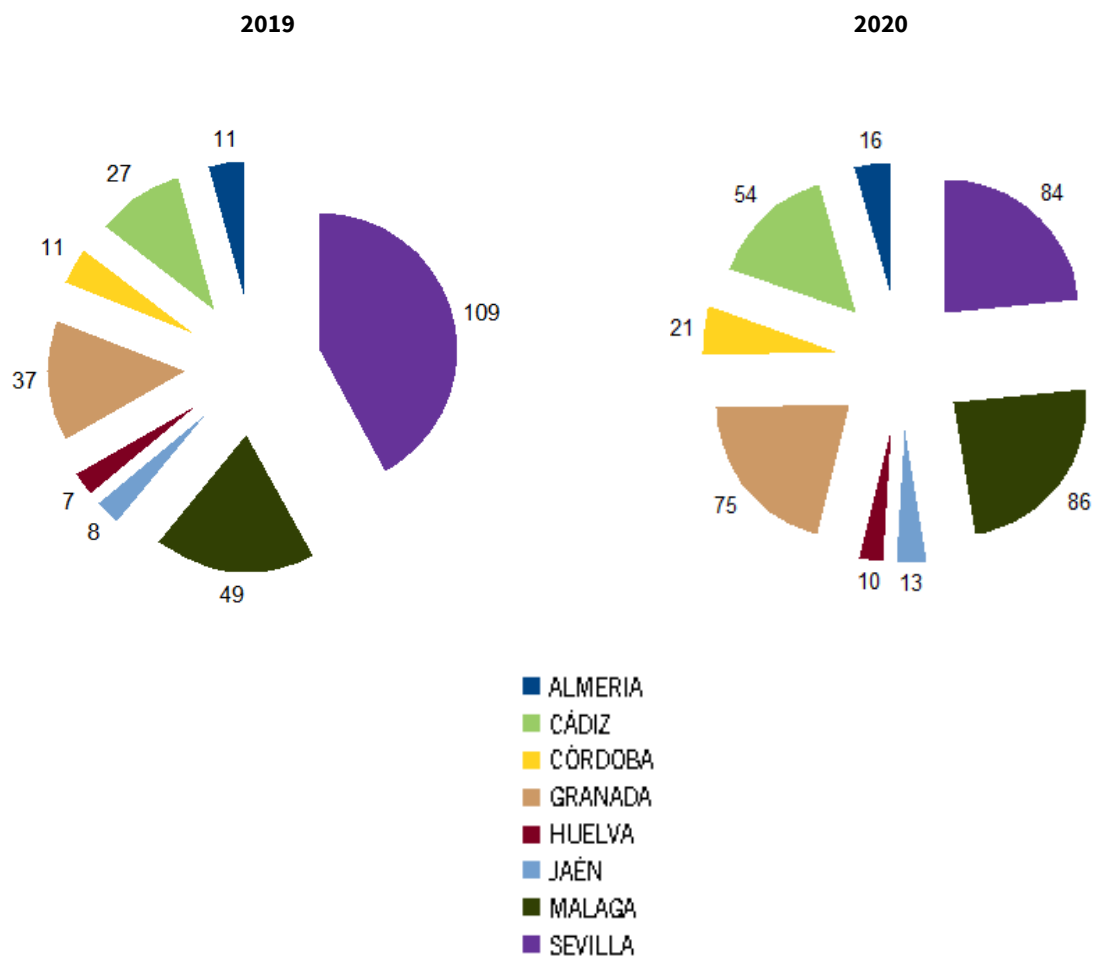
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 44/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBSSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 9.9. Presentación por provincias.

**Gráfico n.º 11.** Número de quejas y sugerencias presentadas según anualidad /desagregadas por provincias (incluye número total de quejas/sugerencias de las áreas de procedencia: ATRIAN, SSCC Y GGPP/CIYAT/ Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad- OIA- y otros).

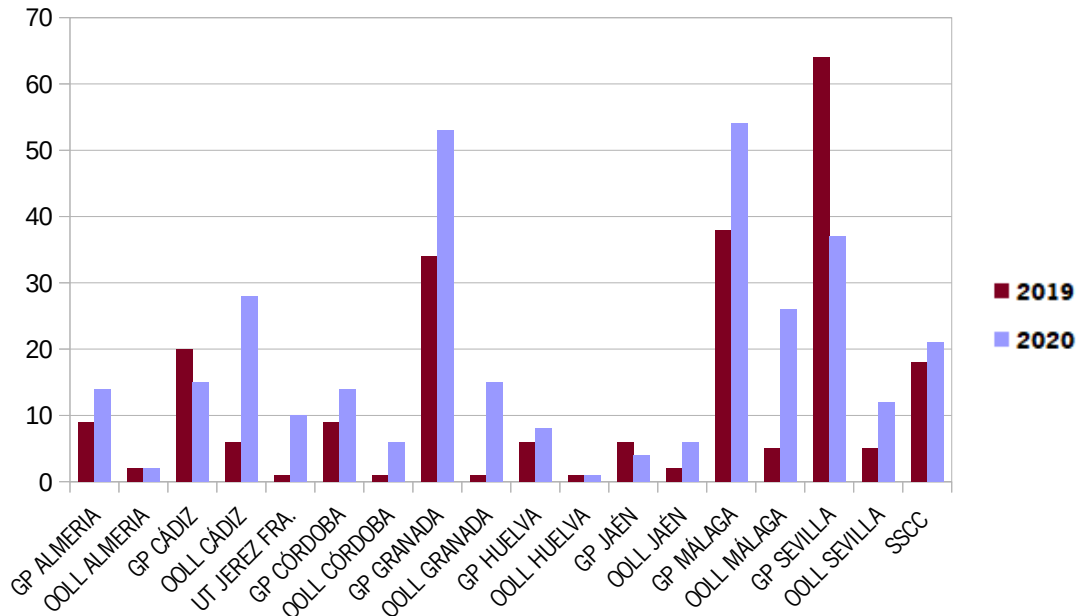
En el ejercicio 2020 aumenta el número de quejas y sugerencias que afectan a las sedes tributarias en todas las provincias a excepción de Sevilla.



FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 45/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**Gráfico nº 12.** Quejas y sugerencias presentadas por años y provincias, distinguiendo la procedencia de las sedes administrativas afectadas: ATRIAN (GGPP y UT de Jerez de la Frontera) y Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad -OIA,- obviando las que afectan a otras sedes administrativas.



- En la provincia de Almería aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (16) respecto a 2019 (11) en un 31,25%. Este aumento afecta exclusivamente a la GP, dado que ha recibido 16 quejas frente a 11 en 2019.
- En la provincia de Cádiz aumenta el número de quejas recibidas en 2020 (43) respecto a 2019 (27) en un 59,26%. Dicho aumento afecta por completo a las OIA y la Unidad Tributaria de Jerez, con una disminución en la Gerencia Provincial.
- En la provincia de Córdoba aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (20), respecto al 2019 (10) en un 100%. Este aumento afecta tanto a OIA como a la GP.
- En la provincia de Granada aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (68), respecto al 2019 (35). Este aumento (33 quejas más en 2020) que supone un 94,28%, afecta en igual proporción a la GP como a la OIA.
- En la provincia de Huelva se aprecia un ligero aumento en el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (9) frente a las recibidas en 2019 (8).
- En la provincia de Jaén aumenta el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (10) respecto a 2019 (8) en un 25%. El ascenso afecta exclusivamente a la OIA, con una disminución en la GP.
- En la provincia de Málaga aumenta en un 86,1% el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (80) frente a las de 2019 (43), afectando en mayor proporción a las OIA.
- En la provincia de Sevilla disminuye el número de quejas y sugerencias recibidas en 2020 (49) respecto a 2019 (69) en un 29%. Este descenso afecta exclusivamente a la GP.
- Respecto a las quejas que afectan directamente a los SSCC ATRIAN, se observa un ligero ascenso en 2020 (21) frente al 2019 (18) de un 16,7%.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 46/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**Cuadro n.º 6.** Detalle del número de quejas y sugerencias presentadas por años, según procedencia (ATRIAN, GGPP, UT JEREZ FRA. Y Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad -OIA) y provincias.

PROVINCIA	QYS			QYS		
	2019			2020		
	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINAS LIQUIDADORAS	OTROS	GERENCIA PROVINCIAL	OFICINA REGIST. PROP.	OTROS
<b>ALMERÍA</b>	9	2		14	2	
<b>CÁDIZ</b>	20	6		15	28	1
<b>JEREZ DE LA FRONTERA</b>	1			10		
<b>CÓRDOBA</b>	9	1	1	14	6	1
<b>GRANADA</b>	34	1	2	53	15	7
<b>HUELVA</b>	6	1		8	1	1
<b>JAÉN</b>	6	2		4	6	3
<b>MÁLAGA</b>	38	5	6	54	26	6
<b>SEVILLA</b>	64	5	7	37	12	14
<b>SSCC</b>	18		15	21		
<b>TOTALES</b>	<b>205</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>230</b>	<b>96</b>	<b>33</b>

**2019**

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

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

*Córdoba:* Gerencia Provincial y OOLL de Lucena y Posadas.

*Granada:* Gerencia Provincial y OL de Santa Fe.

*Huelva:* Gerencia Provincial y OL de Ayamonte.

*Jaén:* Gerencia Provincial y OOLL de Linares y Martos.

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

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

**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 Velez-Málaga.

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



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

Las quejas pueden ser admitidas a trámite, inadmitidas en los supuestos regulados en el artículo 6 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero(1) o puede adoptarse acuerdo de no tramitación conforme al artículo 11.4 del mismo Decreto.

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

**Cuadro nº 7.** Número de quejas no admitidas a trámite, desagregadas según los motivos de inadmisión y número de agradecimientos.

Nº QUEJAS NO ADMITIDAS		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2019	2020	2019	2020	
1	2	1,89	3,84	Reclamante no reúne la condición de persona interesada/ No atiende requerimiento (art.6.1.b) y c))*
25	28	47,17	53,85	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta Andalucía (art.6.1.a))*
0	0	0	0	Denuncias a que se refiere el art. 114 de la LGT (art. 6.1.a))*
11	1	20,75	1,92	Petición de información no susceptible de queja (art.6.1.a))*
10	15	18,87	28,85	Se articula como quejas solicitud, petición, alegaciones, reclamaciones o la interposición de recursos (art. 6.1.a))*
1	3	1,89	5,77	Reitera queja contestada anteriormente (artículo 6.d))*
<b>48</b>	<b>49</b>	<b>90,57</b>	<b>94,23</b>	<b>SUBTOTAL 1</b>
N.º AGRADECIMIENTOS		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2019	2020	2019	2020	
5	3	9,43	5,77	Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos y otros)
<b>5</b>	<b>3</b>	<b>9,43</b>	<b>5,77</b>	<b>SUBTOTAL 2</b>
<b>53</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>

(1)Artículo 6. Supuestos de inadmisión.

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

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

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

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

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

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

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

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

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





## 9.11. Proporción de quejas respecto a expedientes, atenciones realizadas por la ATRIAN y llamadas recibidas por CIYAT<sup>4</sup>.

Es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas y el número de gestiones de agilización realizadas por la ODC durante el ejercicio 2020 es insignificante respecto del volumen de documentos tributarios presentados ante la ATRIAN en 2020, del número de atenciones con cita previa realizadas por la ATRIAN y del número de llamadas atendidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT- teléfono 954454350).

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2020: 307 documentos. Total de documentos tributarios presentados: 1.963.557 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2020: 331.335 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 237.512 llamadas (descontadas las 82.018 referentes a solicitudes de cita).

**Cuadro n.º 8:** Documentos tributarios presentados por provincia en 2020.

PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	SSCC	TOTAL
<b>DOCUMENTOS PRESENTADOS</b>	181.010	253.199	201.830	233.166	122.052	175.246	373.834	415.067	8.153	1.963.557

**Cuadro n.º 9:** N.º de atenciones de la ATRIAN con cita previa en 2020.

PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
<b>ATENCIÓNES CON CITA PREVIA</b>	34.342	50.390	30.058	40.115	20.873	33.556	60.318	61.683	331.335

**Cuadro n.º 10:** N.º de llamadas atendidas por CIYAT en 2020.

SOLICITUD CITA PREVIA	82.018
OTROS TRÁMITES	237.512
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	319.530

<sup>4</sup> Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2020 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 31/12/2020, en el siguiente enlace <https://agenciatributariadeandalucia.chap.junta-andalucia.es/agenciatributariadeandalucia/estadisticas>. Los datos estadísticos sobre las citas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que lo obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas. Los datos estadísticos de las quejas se han obtenido del SISTEMA UNIFICADO DE RECURSOS (SUR).



**Cuadro n.º 11:** N.º de quejas presentadas, admitidas e inadmitidas en 2020.

ADMITIDAS	307
NO ADMITIDAS	52
TOTAL QUEJAS PRESENTADAS	359
ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN	342

**Cuadro n.º 12:** N.º actuaciones de agilización realizadas por la ODC en 2020 desglosadas en materia.

Gestión cita previa	84
Devolución Ingresos Indevidos	10
Certificados y obtención copias	7
Cartas de pago	8
Ejecución Sentencias/resoluciones	2
Presentación documentos	57
Requerimientos informes	139
Otros trámites	35
<b>Total</b>	<b>342</b>

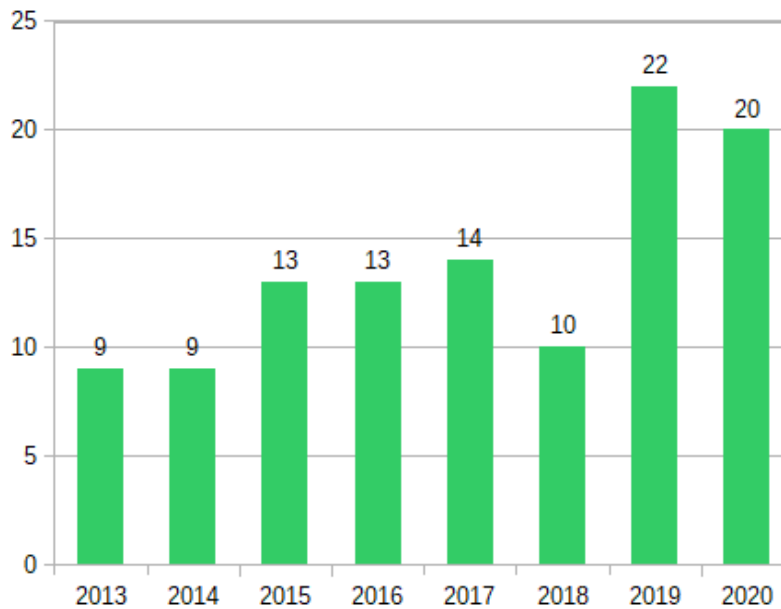


## 9.12. Propuestas de mejora enviadas por la ODC periodo 2013-2020.

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.*

**Gráfico n.º 13.** En esta gráfica no se aprecia un aumento de propuestas de mejora durante el ejercicio 2020 en relación con el ejercicio 2019. Se enviaron propuestas de mejora a órganos no tributarios (entre otras, Dirección General de Medio Natural, Biodiversidad y Espacios Protegidos y Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto). <sup>(1)</sup>



(1) Durante el ejercicio 2020, se enviaron 14 propuestas de mejora a la ATRIAN y 6 propuestas de mejora a otros órganos administrativos.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 51/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVBSE3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



## 10. DEBER DE COLABORACIÓN.

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

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

*2. La presentación de una queja o sugerencia relacionada, directa o indirectamente, con el funcionamiento de los órganos que componen la Administración conllevará la autorización a la Oficina para la Defensa del Contribuyente para acceder a las bases de datos y expedientes de los procedimientos tributarios a que se refiera la correspondiente queja o sugerencia, contenidos en los ficheros de datos de carácter personal, cuya responsabilidad corresponde a los órganos de la citada Administración tributaria de la Junta de Andalucía. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos de carácter personal que esté relacionado con la actividad o servicio objeto de comprobación e investigación. Todo ello de conformidad con el artículo 6.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.<sup>5</sup>*

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

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

## 11. CONCLUSIÓN.

Para finalizar, varias razones han amparado y justificado la existencia de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, entre las que resaltan la necesidad de potenciar en la gestión pública 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.

<sup>5</sup> Derogada por la Ley Orgánica 3/2019, de 5 de diciembre, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional decimocuarta y en la disposición transitoria cuarta (disposición derogatoria única).

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 52/53
VERIFICACIÓN	Pk2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Bajo este prisma y dado que las peculiaridades en el ámbito tributario hacían conveniente un tratamiento específico, en el marco de la LGT, en cuanto receptora de las normas contenidas en la derogada Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes, se consideró necesaria la 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 ocho años de funcionamiento pone de manifiesto la necesidad de continuar avanzando en la consecución de unas relaciones mucho más fluidas entre la Administración tributaria y los contribuyentes, ya que solo desde el debido respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes se puede conseguir un efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Para concluir, agradecer la ayuda prestada por la Agencia Tributaria de Andalucía, la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto y la Dirección General de Política Financiera y Tesorería, en especial, a todas y cada una de las personas que trabajan en las Gerencias Provinciales y en los Servicios Centrales de la ATRIAN con los que hemos colaborado estrechamente en el pasado año y sin cuya cooperación permanente no se habrían llevado a cabo todas las actuaciones anteriormente descritas.

En Sevilla, a 26 de marzo de 2021

CONFORME

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

Fdo.: Manuel Vázquez Martín.

FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	26/03/2021	PÁGINA 53/53
VERIFICACIÓN	PK2jmQEN8D4B2PV9MVFBS3G2ZFXJR	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	