

JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Marzo 2025



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 1/61	



MEMORIA ACTIVIDAD 2024



Consejería de Economía,
Hacienda y Fondos Europeos

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 2/61	



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: JUSTIFICACIÓN Y FINES.....	8
2.1. Normativa reguladora.....	8
2.2. Justificación.....	8
2.3. Fines.....	10
2.4. Carta de Servicios.....	11
3. OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE: ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO.....	13
3.1. Organización.....	13
3.2. Funciones.....	14
3.3. Procedimiento.....	15
3.3.1. Presentación de las quejas.....	15
3.3.2. Legitimación.....	16
3.3.3. Tramitación.....	16
3.4. Encuesta de satisfacción.....	19
4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	20
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	20
4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	21
4.3. Reuniones con la Dirección General de Estrategia Digital– ODC.....	21
4.4. Reuniones con la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública– ODC.....	22
4.5. Seguimiento del CIYAT.....	23
4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.....	24
4.7. Contacto con la Secretaría General para la Administración Pública.....	24
4.8. Contacto con los órganos gestores de tasas.....	25
4.9. Colaboración con la Secretaría General de Hacienda y los órganos gestores de ingresos no tributarios.....	25
4.10 Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	25
5. LABORES DE PUBLICIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	26
5.1. Labores de publicidad en general.....	26
5.2. Labores de Publicidad activa memoria anual de la ODC.....	30

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 3/61	



5.3. Labores de Publicidad activa en materia de Tasas de ella Comunidad Autónoma de Andalucía durante el ejercicio 2024.....	31
6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2024.....	32
7. PROPUESTAS DE MEJORAS, NORMATIVAS E INFORMES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS.....	34
7.1. Agencia Tributaria de Andalucía.....	35
7.2. Dirección General de Estrategia Digital.....	36
8. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA FORMULADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	36
9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	38
9.1. Antecedentes.....	39
9.2. Presentación.....	40
9.2.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2024.....	40
9.2.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.....	41
9.3. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.....	41
9.4. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2023.....	42
9.5. Presentación por área de procedencia.....	43
9.6. Presentación por provincias.....	44
9.7. Quejas presentadas por oficinas tributarias.....	45
9.8. Presentación por canales.....	46
9.9. Presentación por género.....	46
9.9.1. Información General.....	46
9.9.2. Motivos de quejas distinguidos por género.....	48
9.10. Presentación por asuntos.....	49
9.11. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.....	50
9.11.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.....	50
9.11.2. Respuestas de la ODC. Plazos.....	51
9.11.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.....	52
9.11.4. Resultados de la encuesta de satisfacción.....	53
9.12. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	53
9.12.1. Inadmisiones y agradecimientos.....	53

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACY5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 4/61	



9.12.2. Evolución del número de inadmisiones desde la creación de la ODC.....	53
9.13. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias.....	55
9.13.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.....	55
9.13.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.....	56
9.13.3. Documentos tramitados por la ODC.....	57
9.14. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2024.....	58
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	59
11. AGRADECIMIENTOS.....	60
12. CONCLUSIÓN.....	60

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 5/61	



1. INTRODUCCIÓN.

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

Posteriormente, se aprobó el Decreto 165/2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, que deroga el Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

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, solicitudes de devolución de ingresos indebidos, rectificaciones de autoliquidaciones, denuncias, o consultas tributarias, 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 165/2023, de 4 de julio, 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 y 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 las Consejerías y Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía, a las que se haya delegado el ejercicio de competencias de aplicación de los tributos.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.g) del citado Decreto 165/2023, de 4 de julio, 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 y en el Portal de la Junta de Andalucía.

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 2024.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 6/61	



El presente documento consta de varios apartados dedicados, entre otros asuntos, a la justificación de la ODC, a resumir sus fines, organización, funciones y procedimiento de tramitación de las quejas así como a mencionar las relaciones mantenidas con otros órganos directivos, las labores de publicidad, las actuaciones realizadas en el ejercicio 2024, 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 2024 y comparándolas con las recibidas en el 2023.

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

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

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

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

Finalmente, mencionar que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2024 ha aumentado respecto al ejercicio anterior, siendo necesario aclarar que la mayor parte de ese incremento corresponde a quejas en materia de incidencias informáticas derivadas de la implantación de la carta única de pago (modelo 909) y sobre el funcionamiento de la plataforma de presentación y pago telemáticos de modelos tributarios cuya resolución es competencia de la Agencia Digital de Andalucía. Aun así, si se tiene en cuenta las miles de actuaciones y atenciones presenciales, telefónicas y electrónicas realizadas por la ATRIAN, el número de quejas y sugerencias es poco relevante. Es por ello, que hay que recalcar que un año más la Agencia Tributaria de Andalucía nuevamente aplica con intensidad uno de los principios generales que deben presidir su organización y actuación previsto en el artículo 7 de la Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales, como es el de mejora continua de la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 7/61	



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

2.1. Normativa reguladora.

- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-3180>.
- Decreto 165/2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2023/129/32>).
- Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de 26 de julio de 2013, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja y las prescripciones técnicas del libro de quejas y sugerencias relacionadas directa o indirectamente con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y se dictan normas en desarrollo del Decreto 31/2013, de 26 de febrero. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2013/153/8>).
- Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, de 12 de julio de 2023, por la que se aprueba el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2023/136/41>).
- Resolución de 18 de julio de 2023, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente. (<https://juntadeandalucia.es/boja/2023/139/29>).

2.2. Justificación.

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

El derecho de los administrados a presentar quejas o sugerencias sobre los servicios públicos en general está reconocido no solo en la normativa estatal sino también en la autonómica. Sin embargo, son numerosas las razones de especialidad, agilidad, eficacia, sensibilidad e incluso complejidad de esta materia fiscal las que justifican la existencia de un único centro de tramitación y resolución de todas aquellas que tengan relación con la materia tributaria. Desde el punto de vista de la legalidad tributaria, la ODC tiene su anclaje en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT) en el que se establecen los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 8/61	



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

Concretamente, en el Estado se creó el Consejo para la Defensa del Contribuyente mediante Real Decreto 2458/1996, de 2 de diciembre; que se encuentra regulado actualmente por el Real Decreto 1676/2009, de 13 de noviembre, modificado por el Real Decreto 1070/2017, de 29 de diciembre.

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

A nivel local en Almería, se aprobó mediante acuerdo plenario de fecha 4 de junio de 1998 el Reglamento regulador del Consejo para la defensa del contribuyente en el Excmo. Ayuntamiento de Almería, en Madrid, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente en 2004 (B.O. Ayuntamiento de Madrid 30/09/2004) y en Salamanca, se crea la Oficina del Defensor del Contribuyente del OAGER (Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación) del Ayuntamiento de Salamanca. También cabe destacar el caso del Consejo Tributario (Consell Tributari) del Ayuntamiento de Barcelona, constituido en diciembre de 1988, que nació como un órgano asesor del Ayuntamiento de Barcelona en la resolución de los recursos interpuestos contra los actos y resoluciones de la Corporación municipal en materia tributaria y que logró disminuir la litigiosidad en esta materia. Posteriormente, se ampliaron sus funciones a la materia de defensa del contribuyente. Este párrafo es igual que otros años. ¿hay que hacer algún cambio o actualizarlo?

En la esfera internacional, existen instituciones parecidas de exclusiva competencia tributaria en otros países, como Italia, Estados Unidos de Norteamérica, Argentina, Perú, México, Puerto Rico, Colombia, Chile, Canadá o Australia, por citar algunos ejemplos. Entre ellos, señalar especialmente a Suecia, país donde se halla el primer antecedente de esta figura bajo la denominación de Ombudsman, creada por Ley de 6 de junio de 1809. Nace con unas características similares a las que posee en el presente; ya desde su inicio responde a la configuración de organismo independiente, con autoridad para dirigir recomendaciones a las Administraciones a fin de corregir las disfuncionalidades observadas. Asimismo, cabe citar el caso de Italia donde esta institución existe desde la aprobación de la Ley 212/2000, de 7 de agosto, del Garante del Contribuyente, que es un órgano colegiado de tres miembros nombrados por el Presidente de cada una de las Comisiones Regionales Tributarias (con la peculiaridad de que algunos de sus componentes necesariamente deben ser personas jubiladas). Sus funciones alcanzan la resolución de las quejas de los contribuyentes y la vigilancia para la mejor organización de los servicios tributarios, incluso en aspectos aparentemente menores como es la accesibilidad de las oficinas públicas. También cabe mencionar a EE.UU. donde existe un Servicio

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 9/61	



de Defensa del Contribuyente (Taxpayer Advocate Service) dirigido por el Abogado del Contribuyente (National Taxpayer Advocate), además en cada Estado existe, al menos un Delegado del Abogado del Contribuyente (Local Advocate Taxpayer). Su función esencial consiste en intervenir en aquellos procedimientos en los que los ciudadanos consideran que el IRS (Internal Revenue Service) ha vulnerado sus derechos fundamentales además de realizar funciones el estudio, análisis y presentación de propuestas de reformas normativas o de pautas de actuación en la aplicación del sistema tributario que contribuyan a mejorar su eficiencia.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 10/61	



2.4. Carta de Servicios.

La carta de servicios de la Oficina se aprobó mediante la Resolución de 18 de julio de 2023, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

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

En esta tabla se resumen los servicios, compromisos e indicadores de la Oficina para la Defensa del Contribuyente:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 11/61	



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

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

o en el siguiente código QR:



Asimismo, para facilitar a la ciudadanía la comprensión de la carta de servicios, se han publicado en la mencionada sección de la ODC una presentación y un tríptico con la información básica sobre la misma:



Por último, para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en la carta de servicios y conforme a la normativa vigente en materia de carta de servicios, en el ejercicio 2024 la ODC ha realizado el informe anual de seguimiento de la carta de servicios en los que constan los servicios prestados, el grado de cumplimiento de los compromisos conforme a los indicadores establecidos, la frecuencia de la medición, el estándar de calidad y los resultados de la encuesta de satisfacción. Estos informes están publicados en el Portal de la Junta de Andalucía en el siguiente enlace:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN		21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN		PÁG. 12/61	



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

3.1. Organización.

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

Como garante de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, la ODC tramita las quejas y sugerencias recibidas bajo la dirección de la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de Tributos, conforme al procedimiento regulado en el Decreto 165/2023, de 4 de julio.

A los efectos del citado Decreto 165/2023, de 4 de julio, 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 demás ingresos de Derecho Público de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

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

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

En la actualidad dicha competencia corresponde a las Consejerías y Agencias con competencias delegadas en materia de gestión, liquidación y recaudación en vía voluntaria de tasas, mediante Resolución de 30 de diciembre de 2021, del Consejo Rector de la Agencia Tributaria de Andalucía, por

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 13/61	



la que se da cumplimiento a la Orden de 28 de diciembre de 2021, de delegación de competencias en materia de gestión y recaudación en vía voluntaria, así como la revisión de tributos en las Consejerías y entidades vinculadas o dependientes de la Administración de la Junta de Andalucía que presten o realicen determinados servicios o actividades.

3.2. Funciones.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, 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 para mejorar el funcionamiento, la forma de prestación y la calidad de los servicios de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
- 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, los acuerdos de inadmisión y los acuerdos de no tramitación de las quejas y sugerencias.
- d) Remitir informes 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 el inicio del procedimiento de revocación al órgano competente de la Agencia Tributaria de Andalucía, en beneficio de las personas interesadas.

- e) Elaborar informes facultativos y no vinculantes o propuestas de mejora 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, que serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a aquellos órganos que se vean afectados por las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas o de que se pongan en su conocimiento las circunstancias o hechos expresados en las mismas.
- 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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 14/61	



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

La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará por dar a las quejas y sugerencias la respuesta más adecuada a cada caso, bajo los criterios de legalidad, seguridad jurídica, eficacia, eficiencia, agilidad, servicio efectivo a la ciudadanía, no discriminación, simplicidad, claridad y proximidad, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas, transparencia, 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 el Decreto 165/2023, de 4 de julio. 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 quejas 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 S.U.R.).

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 12 de julio de 2023, se aprobó el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, que sustituye al anterior formulario.

Además de su presentación en los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía mediante el modelo normalizado citado, también se pueden presentar las quejas y sugerencias por medios electrónicos a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía. A tal

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 15/61	



efecto, se ha puesto 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.

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

3.3.2. Legitimación.

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

3.3.3. Tramitación.

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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 16/61	



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, la Oficina podrá solicitar informe al órgano responsable de la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información y telecomunicaciones de la Junta de Andalucía (la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía) para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.

Cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones relacionadas con los pagos de deudas tributarias, la Oficina podrá solicitar informe al órgano competente en materia de tesorería, para que en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.

Asimismo, cuando las quejas y sugerencias se refieran a cuestiones diferentes a las anteriores se podrá solicitar informe al órgano administrativo competente por razón de la materia, para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente al día de la recepción del requerimiento, remitan informe a la Oficina proponiendo respuesta a la queja o sugerencia formulada.

De no emitirse los informes a los que se refieren los apartados anteriores en el plazo señalado, la Oficina para la Defensa del Contribuyente podrá seguir las actuaciones para dar respuesta a la persona reclamante.

La presentación de quejas y sugerencias conlleva autorización a la ODC para que pueda acceder a las bases de datos y expedientes tributarios de carácter reservado conforme a lo establecido en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

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

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

La Oficina para la Defensa del Contribuyente actúa con plena independencia de los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias. Con objeto de facilitar la respuesta más adecuada a cada caso tiene atribuidas las facultades establecidas en el artículo 4.2 del Decreto 165/2023, de 4 de julio:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 17/61	



a) 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.

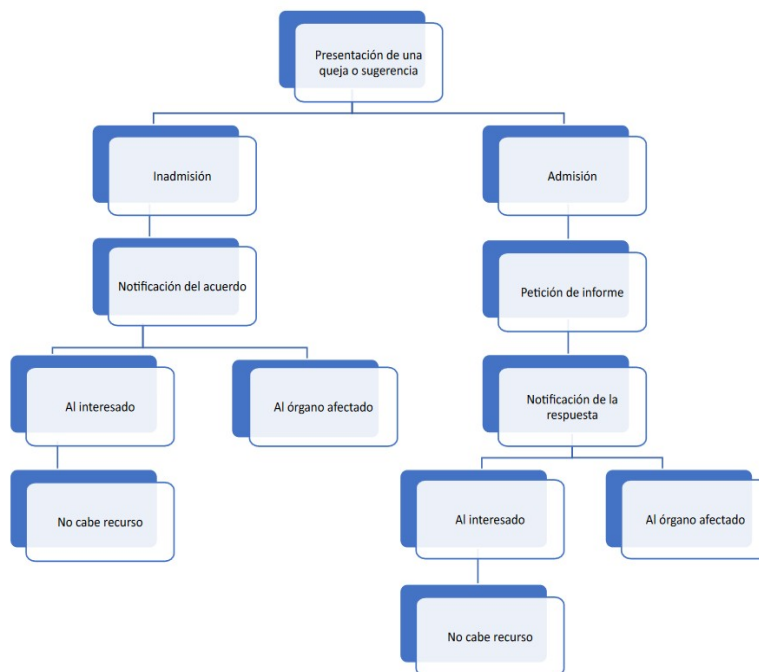
A los efectos de este Decreto, dicha autorización se entenderá otorgada con la presentación de una queja o sugerencia mediante el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

b) Comprobar los hechos y circunstancias expuestos en las quejas y sugerencias, y proponer a los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y a los órganos afectados por las quejas y sugerencias, en su caso, soluciones específicas e impulsar la resolución de los asuntos.

c) Solicitar informes de los órganos competentes en materia de informática, en materia de tesorería y aquellos otros que se considere conveniente cuando sean necesarios para la resolución de las quejas y sugerencias o para el ejercicio de sus funciones.

Todos los acuerdos y contestaciones a los reclamantes que ponen fin a los procedimientos abiertos de quejas y sugerencias se comunican inmediatamente a las personas interesadas o a sus representantes y a los órganos afectados por ellas, así como a la Dirección de la ATRIAN.

Esquema del procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 18/61	



3.4. Encuesta de satisfacción.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente para dar cumplimiento al principio general de simplificación administrativa publicó en 2023 un nuevo modelo de encuesta de satisfacción menos complejo y más eficaz, para conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes respecto a sus servicios, para entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos y detectar áreas de mejora concretas, en el área de tributos de la sección web de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y en el Portal de la Junta de Andalucía en los siguientes enlaces:

- <https://encuestas.juntadeandalucia.es/index.php/764582?lang=es>

o en el código QR:



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

o en el código QR:



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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 19/61	



4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2024 numerosos encuentros con la ATRIAN y con otros órganos directivos en aras a coordinar actuaciones administrativas, agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias y mejorar la calidad de la atención tributaria.

4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.

Para una mejor coordinación y cooperación en la resolución de las sugerencias y quejas, así como de las propuestas de mejora, se ha seguido manteniendo un contacto permanente con los Servicios Centrales y las Gerencias Provinciales de la ATRIAN, para la agilización de las distintas atenciones e incidencias puestas de manifiesto en las quejas o sugerencias presentadas ante la ODC, 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, las novedades en las herramientas informáticas comunes o a disposición de los contribuyentes, los motivos de quejas más recurrentes, etc.

También, la ODC a la vista de las quejas y sugerencias ha propuesto a la ATRIAN mejoras puntuales sobre la información facilitada a los contribuyentes en su oficina virtual, por ejemplo, añadir un mensaje en la pantalla de solicitud de cita de presentación para aclarar que los modelos deben venir cumplimentados.

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) para esta memoria.
- Los datos para el informe de la Inspección del Ministerio de Hacienda en materia de calidad de los servicios.
- Las reiteraciones de petición de informes a los órganos tributarios afectados.
- El seguimiento de los plazos de concesión de citas para la presentación de autoliquidaciones por las oficinas tributarias con intercambio de correos sobre los distintos retrasos y las medidas adoptadas al respecto para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento en plazo de sus obligaciones tributarias.
- Las vías de mejora en los servicios prestados por determinadas oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.
- El seguimiento de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo Andaluz.
- Las propuestas de mejora aceptadas y pendientes de desarrollo.
- Los convenios de colaboración firmados y en trámite.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 20/61	



- Las implicaciones en la aplicación de los tributos que suponen la aprobación de las nuevas normas tributarias, las novedades en S.U.R. y en las plataformas de presentación y pago, las actualizaciones de los contenidos informativos de las páginas web (guías, FAQs, documentos de trámites, etc), así como el seguimiento de las valoraciones negativas de los contribuyentes usuarios y la mejora continua del asistente virtual tributario.

4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.

Para agilizar la tramitación de las quejas y sugerencias se firmó el Protocolo de comunicación entre la Agencia Tributaria de Andalucía y la Oficina para la Defensa del Contribuyente con fecha 25 de julio de 2023 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, los agradecimientos 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, con medios electrónicos, informáticos, telemáticos o con CIYAT, sobre medios de pago de deudas tributarias así como las peculiaridades relativas a la tramitación de las quejas.

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

Se han mantenido contactos con la Dirección General de Estrategia Digital para tratar, entre otros temas:

- Las quejas sobre el servicio telefónico del CIYAT, sobre el funcionamiento de la plataforma de presentación y pago, sobre las caídas puntuales de dicha plataforma a efectos de fechas de vencimiento del plazo para presentar documentos tributarios o sobre la resolución tardía de las incidencias pendientes del CEIS relacionadas con expedientes tributarios concretos.
- La actualización del asistente virtual (nuevo cuadro de mandos, incorporación de nuevas preguntas, análisis de las valoraciones negativas de los contribuyentes, etc).
- En el ejercicio 2024 merece la pena destacar la colaboración de la ODC con la ADA en:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 21/61	



- La agilización de incidencias tras la implantación del modelo 909, en concreto, para facilitar al contribuyente la obtención de diligencias de presentación o la devolución de ingresos duplicados o triplicados.
- La agilización de las incidencias informáticas derivadas de la sincronización de datos censales de la AEAT con SUR.
- El seguimiento de las incidencias relativas a la conexión de GIRO y SUR de los documentos RIR (Rectificación Ingresos) que no generaban DAO (Documento Anexo 0) sobre contabilización de los embargos indebidos.
- El seguimiento del tratamiento de los ficheros de recaudación de las Entidades Colaboradoras, de las tarjetas de crédito y de las transferencias bancarias de ingresos tributarios tras la implantación del modelo 909.
- Impulsar la actualización de la conexión de SUR con el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE).
- Seguimiento de los fallos informáticos en la presentación del modelo 264 de solicitud-presentación electrónica de alegaciones, contestación a requerimiento, recursos u otras solicitudes.
- La incorporación de la opción “prescrita” durante la cumplimentación de un modelo 651 relativo al impuesto sobre donaciones.
- El refuerzo de la conexión ADA-ATRIAN solicitando y dando traslado de los informes sobre las incidencias informáticas generales habidas en distintas fechas a efectos de recargos y sanciones por presentación extemporánea.

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

Se han mantenido reuniones con ese órgano directivo a efectos de agilizar la resolución de las quejas presentadas así como sobre el planteamiento de las propuestas de mejora sobre materias de su competencia, por ejemplo, la obtención de los certificados de estar al corriente con la Hacienda autonómica de deudas tributarias ingresadas pero no aplicadas al Presupuesto, aplicación de los ingresos tributarios realizados apremiadas o embargadas, incidencias con los ingresos realizados mediante tarjeta de crédito o transferencias bancarias, agilización de la devolución de los pagos duplicados como consecuencia de los errores de la plataforma de pago, retraso en la devolución de las garantías depositadas por los contribuyentes en la Caja General de Depósitos o en la localización de los depósitos por parte del Juzgado de las

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 22/61	



transferencias realizadas en la Tesorería General de la Junta de Andalucía con objeto de que se imputen a presupuesto en la liquidación recurrida por el reclamante.

4.5. Seguimiento del CIYAT.

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

También se tratan en estas reuniones las quejas presentadas sobre este servicio telefónico (por ejemplo, en materia de citas previas o información tributaria) y sobre el retraso de la resolución de las incidencias del CEIS donde se ha propuesto por la ODC la priorización de las incidencias al CEIS que se presenten por la ciudadanía, especialmente las referentes a las diligencias de presentación telemática que impiden inscribir los documentos públicos en el Registro de la Propiedad así como sobre la corrección de los errores técnicos de pago y de presentación tras la implantación de la nueva carta única de pago. También en estas reuniones se adoptan medidas para mejorar el servicio telefónico a la vista de determinadas quejas, por ejemplo, trasladar al ciudadano qué gestión o consulta se va a realizar durante la pausa de la llamada, para que no se sienta desatendido; mecanizar por el agente la copia de números de expedientes en citas para expedientes concretos a fin de evitar errores humanos que impliquen adjudicar citas a oficinas erróneas o mejora de los mensajes a los ciudadanos de las operadoras automatizadas vía telefónica para afinar en la cita concedida.

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

Finalmente, también en este apartado es imprescindible poner de manifiesto que las **tareas de agilización diarias realizadas por las personas que trabajan en el CIYAT**, tras la presentación de una queja o sugerencia, facilitando las gestiones tributarias de los reclamantes, suponen un avance considerable en la consecución de los objetivos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de mejora continua de la calidad de los servicios tributarios y del acercamiento de la ciudadanía a la Administración tributaria. En este sentido,

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 23/61	



este año esta tarea ha sido especialmente intensa porque desde CIYAT se ha realizado una labor encomiable de seguimiento de todas y cada una de las quejas relacionadas con incidencias informáticas sobre los errores de presentación y pago en la plataforma tras la implantación del modelo 909, hasta confirmar con cada contribuyente la efectiva presentación y pago de la documentación tributaria. Es por ello, que **se agradece expresamente** en esta memoria a todas y a cada una de las personas agentes telefónicos y a sus responsables el interés demostrado en cada expediente.

4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.

Se ha mantenido la coordinación con la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía (IGS) 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., Todo ello, ha supuesto un importante avance en la agilización de la tramitación de las quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía en materia de tasas y a su vez un incremento de las quejas a resolver por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Tras estas novedades y en coordinación con la IGS, desde la Oficina para la Defensa del Contribuyente se agiliza la tramitación de las citadas quejas con las personas coordinadoras de ingresos de las distintas Consejerías gestoras de tasas. Asimismo, se estudian por la ODC aquellas propuestas de mejora que los órganos gestores de tasas consideren oportunas en relación a las materias a que se refieren las quejas (por ejemplo, la automatización de determinados procedimientos de devolución de tasas).

4.7. Contacto con la Secretaría General para la Administración Pública.

La ODC trabaja con la Secretaría General para la Administración Pública (SGAP) en el seguimiento de los objetivos previstos en la carta de servicios y en la realización de actuaciones para su publicidad activa, así como en la elaboración de los informes de seguimiento de dicha carta.

Asimismo, la SGAP ha incorporado a la ODC en el grupo de red profesional de cartas de servicios de la Junta de Andalucía y mantiene una relación constante con la ODC para tenerla informada de las novedades en materia de atención a la ciudadanía, por ejemplo, las novedades de los asistentes virtuales en materia administrativa y asistencial.

También se trabaja con la SGAP sobre la actualización del Registro de Procedimientos Administrativos, en concreto, el asignado a la ODC con el número de código de procedimiento 6426.

Por último, gracias a este contacto continuo con la SGAP, la ODC ha avanzado en la atención global a la ciudadanía aunque sea en materia distinta a los ingresos tributarios para orientarlo hacia el órgano competente y comunicarse con este para trasladarle la solicitud recibida.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 24/61	



4.8. Contacto con los órganos gestores de tasas.

Para una mejor coordinación y cooperación en la resolución de las sugerencias y quejas en materia de tasas, se ha mantenido un contacto permanente con los órganos afectados para la agilización de las distintas atenciones e incidencias puestas de manifiesto, en particular para reclamar la actuación de otros órganos directivos competentes para la resolución de las mismas, como por ejemplo, la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, la Dirección General de Estrategia Digital o la Intervención General de la Junta de Andalucía con objeto de aligerar la contabilización de esos documentos, tratamiento de ficheros o asesorar sobre los reparos de la Intervención competente.

También se ha colaborado con órganos gestores en la agilización de expedientes de devolución de ingresos indebidos sobre los que no se han presentado quejas con objeto de mejorar la calidad de los servicios tributarios o para asesorar en cómo mejorar determinados trámites que supongan simplificar determinados procedimientos tributarios.

En este sentido, merece especial atención el interés demostrado por las personas que trabajan en el Instituto Andaluz para la Administración Pública y por el Servicio de Ingresos de la Secretaría General de Agua de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural en la agilización y mejora de la tramitación de los procedimientos de devolución de ingresos indebidos.

4.9. Colaboración con la Secretaría General de Hacienda y los órganos gestores de ingresos no tributarios.

La ODC en colaboración con la Secretaría General de Hacienda ha intervenido en la agilización de procedimientos de devolución de precios públicos y de otros ingresos no tributarios, para promover la unificación de criterios de la Intervención General de la Junta de Andalucía en el proceso de gestión de las devoluciones de ingresos de SUR con IVA así como en la remisión de recomendaciones a las personas coordinadoras de Ingresos de las Consejerías y agencias para la actualización de determinadas plantillas, difusión de cursos en materia de ingresos, etc.

4.10. 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 9 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, 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 al contribuyente los datos de localización del órgano y de su procedimiento, incluso agilizando su tramitación si el órgano competente lo considera conveniente.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 25/61	



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

5.1. Labores de publicidad en general.

El artículo 20 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, establece que:

“Artículo 20. Publicidad activa y participación ciudadana.

1. Los órganos que tengan la consideración de Administración tributaria conforme al artículo 2 y la Consejería competente en materia de Hacienda, en cumplimiento de la obligación de publicidad activa definida en el artículo 2.b) de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, publicarán información de relevancia sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente y sobre los medios de presentación presencial y electrónico de la hoja de queja y sugerencia de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

2. La Consejería competente en materia de Hacienda realizará campañas informativas dirigidas a la ciudadanía, así como a las empresas y demás organizaciones y asociaciones que puedan tener interés en este ámbito a petición de la Oficina para la Defensa del Contribuyente con el fin de dar a conocer su existencia y para que pueda conocer sus obligaciones y sus derechos en esta materia, así como la forma de poder ejercerlos.

3. Asimismo, el contribuyente podrá manifestar su opinión acerca de los servicios prestados por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a través de la encuesta de satisfacción publicada en la sección de encuestas del Portal de la Junta de Andalucía y en la sección de la Consejería competente en materia de Hacienda del Portal de la Junta de Andalucía.”

En este sentido, para dar cumplimiento a este artículo 20 se han realizado distintas tareas:

- Por una parte, la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos (CEHYFE), ha publicado en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía información de relevancia sobre la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Se ofrece información sobre su creación, objeto, normativa aplicable y las preguntas frecuentes (FAQS). Asimismo, se informa sobre la tramitación y presentación de forma presencial o telemática de quejas y sugerencias incluyendo el modelo de hoja de queja y sugerencia e instrucciones escritas para su cumplimentación, así como un enlace para permitir la presentación telemática. También se ofrece un apartado de preguntas frecuentes que se refieren entre otros temas, a qué es una queja o sugerencia, cuándo, cómo y dónde presentarla, diferencias entre las quejas y los recursos o solicitudes, principales trámites del procedimiento del expediente de queja (presentación, tramitación, resolución y notificación), los órganos intervinientes en el mismo y los canales de contacto. Por otra parte, la citada sección web contiene un esquema informativo sobre el procedimiento de tramitación de las quejas, se posibilita el acceso a la información sobre el estado de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 26/61	



tramitación de su expediente, tiene insertadas las memorias anuales de la ODC de los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, la carta de servicios de la ODC, la encuesta de satisfacción sobre sus servicios y sobre los medios de presentación presencial y electrónico de la hoja de queja y sugerencia de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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

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

- https://www.youtube.com/watch?v=DYNloMwk1Y0&list=PLnz65DICAs6A_z5k1fcuajUmvaCictUN4&index=2



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

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

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

o en el siguiente código QR:



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACY5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 27/61	



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

<https://juntadeandalucia.es/organismos/atrian/servicios/canales.html>

o en el siguiente código QR :



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

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

o en el siguiente código QR:



- En materia de publicidad activa en el Portal de Transparencia para dar cumplimiento a dicha obligación la ODC, en colaboración con la Viceconsejería, ha realizado un seguimiento sobre esta materia y le consta que se ha incluido, en el apartado de información económica y presupuestaria de todas las secciones de las Consejerías y Agencias del Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía, un punto dedicado a la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 28/61	



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

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

o en el siguiente código QR:



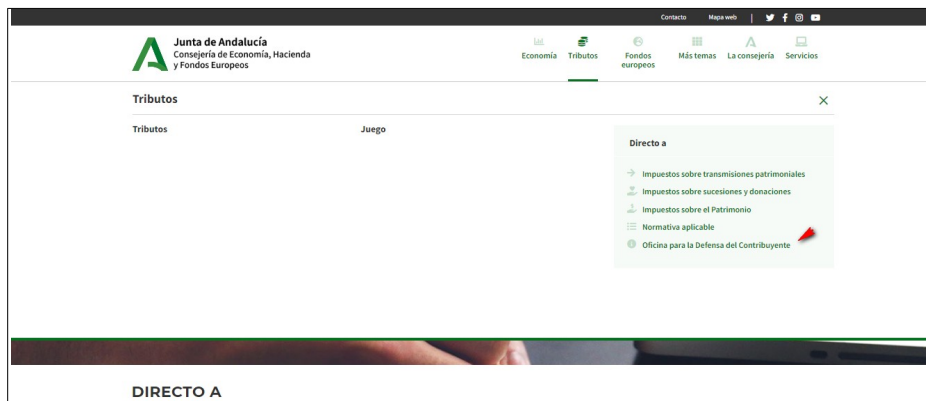
- La Secretaría General para la Administración Pública ha actualizado en el Portal de la Junta de Andalucía la información sobre la ODC en el siguiente enlace:

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

Durante el ejercicio 2024 se ha conseguido una mayor visualización de la ODC dentro del sitio web de la Consejería competente en materia de Hacienda, al incluirse en la interfaz de tributos un punto de información directa para la ODC en el siguiente enlace:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 29/61	



Asimismo, se ha modificado la información sobre la ODC de la citada página web para hacer más visible el acceso a la hoja de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y en general, para facilitar la información a la ciudadanía:



5.2. Labores de Publicidad activa en relación con la memoria anual de la ODC.

Por otra parte, para fomentar esta tarea de publicidad activa entre los órganos de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, la Oficina para la Defensa del Contribuyente durante el ejercicio 2024 ha realizado labores de difusión de la memoria del ejercicio 2023 y de información de relevancia sobre la ODC a través de los siguientes medios:

- Envío de correos electrónicos a todas las Secretarías Generales Técnicas, a las personas Coordinadoras en materia de ingresos y de Transparencia de las Consejerías y Agencias, así como a las Secretarías Generales Provinciales de las Delegaciones Territoriales.
- Envío de correos masivos a los órganos gestores de tasas de los Servicios Centrales, Territoriales y Agencias de la Administración de la Junta de Andalucía, para su conocimiento, a los órganos directivos competentes en materia de informática y de tesorería, al CIYAT, etc

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 30/61	



Asimismo, la Oficina para la Defensa del Contribuyente, para dar a conocer su existencia a empresas y demás organizaciones y asociaciones que puedan tener interés en este ámbito, para que puedan informarse de sus obligaciones y sus derechos en esta materia, así como la forma de poder ejercerlos, ha enviado correos electrónicos a los destinatarios del trámite de audiencia pública del Proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente acompañando la memoria del ejercicio 2023 ya mencionada. Los destinatarios del correo, entre otros, han sido los siguientes: Colegio Notarial de Andalucía, Decanato Territorial de Andalucía Occidental del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, Decanato Territorial de Andalucía Oriental del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España, CEMPE Andalucía, Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Granada, Jaén y Almería, Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), Colegio Profesional de Economistas de Sevilla, Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Málaga, Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Sevilla, Asociación Española de Asesores Fiscales, Delegación de Málaga, Consejo Andaluz de Colegios de Procuradores de los Tribunales, Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad CERMI Andalucía,, Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos de Andalucía (UPTA), Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA, Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, UGT Andalucía y Comisiones Obreras de Andalucía

5.3. Labores de Publicidad activa en materia de Tasas de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el ejercicio 2024.

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

Posteriormente, ha habido varias modificaciones normativas que han dado lugar a que la Oficina para la Defensa del Contribuyente colabore en la actualización de la información en los sitios webs mencionados, entre ellas, la Ley 12/2023, de 26 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2024 y el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía.

Dentro de la encomienda que tiene esta Oficina para la Defensa del Contribuyente de velar por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 31/61	



Andalucía prevista en el Decreto 165/2023, de 4 de julio, y con objeto de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, la Oficina ha colaborado en el seguimiento de la actualización de dicha publicidad activa en las distintas Consejerías. Por ello, se ha comprobado si cada Consejería tenía publicado en dichas secciones los importes actualizados de las tasas y los beneficios aplicables a las mismas y en aquellos casos en los que no se encontró su publicación, la Oficina envió correos electrónicos a las personas titulares de las Secretarías Generales Técnicas de las Consejerías competentes y a las personas designadas como coordinadoras de la Ley de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, para que procedieran a dar cumplimiento a dicha obligación de publicidad activa a la que se refiere la disposición adicional segunda.

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

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

Como resultado de este seguimiento, las Consejerías gestoras de las tasas modificadas por las normas citadas han dado cumplimiento a dicha obligación de publicidad activa, encontrándose en el ejercicio 2024 todas las tasas publicadas con sus importes y beneficios fiscales actualizados, en las secciones ordenadas por la mencionada disposición adicional segunda.

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

6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2024.

Durante el ejercicio 2024 la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha realizado varias tareas para actualizar, agilizar la tramitación de las quejas y coordinar sus actuaciones con otros órganos e instituciones, entre ellas:

1. 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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 32/61	



sentido, de cambiar la tendencia en las notificaciones de los procedimientos y lográndose en un porcentaje muy elevado la citada telematización de las comunicaciones.

2. Modernización de los medios de comunicación con otros órganos directivos, entre otros, el uso del correo electrónico para la petición de informes, envío de respuestas, acuerdos de inadmisión, etc. a otros órganos directivos afectados por las quejas.
3. Incremento de la interlocución constante y fluida con el CIYAT y la ATRIAN en la gestión de las quejas y sugerencias que han necesitado de su intervención inmediata como, por ejemplo, la concesión de citas previas, la emisión de cartas de pago, el envío de certificados estar al corriente de las deudas con la Hacienda autonómica, el envío de diligencias de presentación o cualquier otra información que ha redundado en un mejor servicio para los contribuyentes a la hora de cumplir sus obligaciones tributarias en plazo. Además, se ha constatado que la ciudadanía agradece de forma expresa a las personas que le han atendido telefónica o presencialmente este tipo de actuaciones rápidas y eficaces ante cualquier dificultad, mejorando la imagen de la Administración tributaria y, en general, de la Junta de Andalucía, que en un primer momento podía haberse visto afectada cuando el reclamante presentó la queja o sugerencia.
4. Actualización de contenidos en el sitio web de la Oficina para la Defensa del Contribuyente para hacerla más visual al ciudadano incluyendo a la ODC en el acceso directo de la página inicial de Tributos, modificando la estructura de la información para simplificarla, adaptar cada documento a las nuevas herramientas informáticas, así como la incorporación de nuevos contenidos.
5. Cabe destacar la labor llevada a cabo por parte de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en orden a coordinar la actuación de todos los órganos directivos intervinientes en el proceso de tramitación y resolución de las quejas y sugerencias, siendo reseñables los siguientes aspectos:
 - Intensificación del acercamiento al contribuyente, acudiendo con más frecuencia al contacto telefónico o al correo electrónico para obtener más información del asunto o para finalizar los expedientes en curso con mayor calidad, eficacia y celeridad. Para ello, se ha llevado a cabo una importante tarea de localización de datos del contribuyente a fin de mantener una constante y fluida comunicación con el fin de conocer en todo momento el devenir de su gestión tributaria objeto de queja, incluso confirmando a la persona reclamante que el problema en cuestión ha quedado efectivamente solucionado después de haber finalizado el procedimiento de tramitación de la queja.
 - Dentro de esta tarea de cercanía y servicio a la ciudadanía durante el ejercicio 2024 se han recibido en la ODC numerosos correos de personas que solicitaban información acerca del estado de tramitación de las quejas presentadas en la hoja general de quejas y sugerencias de la Junta de Andalucía, sobre el funcionamiento de otros organismos distintos a la Administración tributaria de la Junta de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 33/61	



Andalucía, fundamentalmente el Servicio Andaluz de Salud o la Dirección General de Consumo, y a este respecto se ha informado detalladamente a dónde deben dirigirse indicándoles varios datos de contacto y enlaces de interés informativos sobre los mismos. Asimismo, la ODC ha redirigido los correos a los órganos directivos competentes, para su conocimiento.

- Colaboración con la Secretaría General de Hacienda en materia de quejas y sugerencias sobre la gestión de los precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía en aras a agilizar los expedientes de devolución de los mismos ante los órganos gestores.
- Impulsar la solución de incidencias informáticas que afectan a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por ejemplo, sobre las incidencias informáticas habidas tras la implantación de la nueva carta de pago.
- Detectar vías de mejora en las resoluciones de devolución de ingresos indebidos de los órganos gestores de tasas.
- A efectos de control cuantitativo y cualitativo, esta Oficina mantiene a nivel interno un registro de documentos de trámites, tareas de agilización de los expedientes de quejas y sugerencias atendiendo a la tipología de cada actuación y de los resultados de las encuestas de satisfacción que ha ido aumentando en este ejercicio como se expondrá en los datos estadísticos de esta memoria.

7. PROPUESTAS DE MEJORAS, NORMATIVAS E INFORMES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente lleva a cabo diversas funciones, según el artículo 4.1.e), f) y g) del Decreto 165/2023, de 4 de julio. Estas incluyen las siguientes:

- Elaborar informes y propuestas de mejora por iniciativa propia, basados en el análisis de quejas y sugerencias recibidas.
- Remitir estas propuestas e informes a los órganos pertinentes de la Administración tributaria y a los demás órganos afectados para su consideración y acción.
- Presentar propuestas de modificaciones normativas relacionadas con sus funciones a la persona titular de la Consejería competente en materia de Hacienda.
- Elaborar una memoria anual que incluye las actividades realizadas, recomendaciones para mejorar el servicio prestado por la Administración tributaria, así como propuestas de medidas normativas u otras para evitar la reiteración de quejas.

Durante el año 2024, la Oficina para la Defensa del Contribuyente se dedicó a desarrollar propuestas de mejoras e informes con el objetivo de optimizar y ampliar la atención a los contribuyentes de la Comunidad

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 34/61	



Autónoma de Andalucía. Estas iniciativas buscan no solo abordar las necesidades actuales de los contribuyentes, sino también anticiparse a posibles desafíos futuros, garantizando así un servicio eficiente y efectivo, contribuyendo también a una mayor transparencia y equidad en la aplicación del sistema tributario autonómico.

Estas acciones reflejan el compromiso de la OCD de velar por la efectividad de los derechos y las garantías de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, con objeto de conseguir un efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias y una gestión pública de calidad.

A continuación, se realiza una breve exposición de las propuestas de mejora, normativas e informes realizados por la OCD durante el año 2024.

7.1. Agencia Tributaria de Andalucía.

1. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN relacionada con la actualización de la guía de ayuda a la confección del modelo 600 de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

Para responder a esta recomendación, la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la OCD que con fecha 2 de diciembre de 2024 el Departamento de Innovación Tecnológica y Análisis de la Información de la Agencia Tributaria de Andalucía ha comunicado que se ha procedido a actualizar el contenido de la citada guía de ayuda para la confección del modelo 600, por lo que en aras de facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes, la mejora solicitada ha sido implantada.

2. Informe enviado a la ATRIAN en el que se comunica la entrada de una serie de quejas, en las cuales las personas reclamantes manifiestan ciertas incidencias relacionadas con el acceso sin cita previa a las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía, en las que se realizan entre otras las siguientes solicitudes:

- La vuelta a la atención presencial y la eliminación de la cita previa.
- El acceso sin cita previa a las oficinas tributarias para obtener información básica sobre cómo contactar con la Agencia Tributaria de Andalucía y qué documentación deben aportar.
- La habilitación excepcional de citas previas en el día, tanto en las Gerencias Provinciales como en las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad, en determinados supuestos, por ejemplo, en los días de vencimiento de los plazos para presentar las declaraciones tributarias, recursos, alegaciones, solicitudes de fraccionamiento, etc o cuando falla la plataforma de presentación y pago telemáticos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 35/61	



7.2. Dirección General de Estrategia Digital.

1. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital sobre la agilización de resolución de las incidencias informáticas derivadas de la implantación de la carta única de pago (modelo 909).

Para responder a esta recomendación la Dirección General de Estrategia Digital comunicó a la ODC que se han llevado a cabo las actuaciones oportunas para la resolución de las incidencias informáticas que dieron lugar a las circunstancias expuestas en las quejas.

2. Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital sobre la agilización de la resolución de las incidencias informáticas en materia de sincronización censal S.U.R-AEAT.

Para responder a esta recomendación la Dirección General de Estrategia Digital comunicó a la ODC que se han llevado a cabo las actuaciones oportunas para la resolución de las incidencias informáticas que dieron lugar a las circunstancias expuestas en las quejas.

8. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA FORMULADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.

Conforme al artículo 24.4.d) del Decreto 165/2023, de 4 de julio, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, la Secretaria de la Comisión elaboró el informe anual de los trabajos realizados durante el ejercicio 2024 que remitió con 27 de febrero de 2025 al Director de la Oficina para la Defensa del Contribuyente para su incorporación a esta memoria y que se resume de la siguiente forma:

I.- Normativa.

El artículo 21 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, crea la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente como órgano interdepartamental de los previstos en el artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, adscrita a la Consejería competente en materia de Hacienda y se regula su objeto, composición, funciones y funcionamiento.

II.- Composición de la Comisión.

De acuerdo con el artículo 23 del citado Decreto, la Comisión está compuesta por la persona titular de la Secretaría General de Hacienda que presidirá la Comisión, la persona titular de la Dirección de la Oficina para

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 36/61	



la Defensa del Contribuyente que ocupará la Vicepresidencia de la Comisión y las personas titulares de la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, de la Dirección General competente en materia de tesorería y de la Dirección General competente en materia de desarrollo de los sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía que ocuparán las tres vocalías.

Por último, la persona titular del Servicio de Seguimiento y Evaluación de los Servicios Tributarios ocupará la Secretaría de la Comisión, con voz pero sin voto y no será miembro de la Comisión.

III.- Constitución de la Comisión.

En la sesión de 6 de octubre de 2023 se acordó la constitución de la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

IV. Asuntos tratados por la Comisión en las sesiones celebradas en el ejercicio 2024.

La Secretaria de la Comisión planteó las incidencias y problemas recurrentes puestos de manifiesto por los contribuyentes en las quejas formuladas ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente y los proyectos de propuestas de mejora que fueron aceptadas por unanimidad por todos por los miembros de la Comisión.

Asimismo se levantaron actas de las reuniones que fueron firmadas por el Presidente, Vicepresidente y Secretaria con fechas 6 de febrero, 23 de mayo y 11 de noviembre de 2024.

V.- Propuestas de mejora aprobadas por la Comisión.

Como resultado de dichas reuniones el Director de la Oficina para la Defensa del Contribuyente remitió propuestas de mejora a la Dirección General de Estrategia Digital, a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y a la Agencia Tributaria de Andalucía, en materias de tratamiento y contabilización de ficheros de ingresos tributarios, funcionamiento de la plataforma de presentación y pago, resolución de las incidencias informáticas pendientes, priorización de las incidencias relacionadas con las diligencias de presentación y los pagos duplicados, aplicación de los ingresos realizados por error en la cuenta restringida de ingresos de la AEAT, sincronización de datos censales de la AEAT y coordinación entre los órganos afectados en distintas materias relacionadas con el funcionamiento de las herramientas informáticas y con la aplicación a Presupuesto de los ingresos tributarios.

VI.- Actuaciones posteriores de la Comisión de seguimiento.

Posteriormente, y conforme al artículo 24.4 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, la Secretaria de la mencionada Comisión, durante el ejercicio 2024 como tarea de relación permanente con los distintos departamentos y de seguimiento de las citadas propuestas de mejora, ha dado traslado al personal técnico designado al efecto como contactos por la Agencia Tributaria de Andalucía, la Agencia Digital de Andalucía y la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública de las quejas formuladas ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente sobre

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 37/61	



los asuntos tratados en la reunión citada para, por una parte, poner en su conocimiento las distintas incidencias y problemas ocasionados a los contribuyentes y por otra parte, proporcionar una solución concreta a estos contribuyentes y en general, a los asuntos tratados en las mismas así como sobre la evolución de las tareas encomendadas en las propuestas de mejora citadas.

VII.-Conclusión.

A modo de conclusión, se informa que la Comisión conforme a la normativa vigente se ha reunido para tratar los temas encomendados, ha aprobado las propuestas de mejoras mencionadas y ha realizado las labores de seguimiento de las mismas.

9. DATOS ESTADÍSTICOS.

A continuación, se ofrecen los datos estadísticos de las quejas y sugerencias recibidas desde la entrada en funcionamiento de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en el ejercicio 2013. Posteriormente se hace un análisis comparativo entre las quejas tramitadas durante los dos últimos ejercicios, comparando los datos de las quejas recibidas en 2023 y 2024, distinguiendo entre admitidas a trámite e inadmitidas.

En la elaboración de estas estadísticas se han tenido en cuenta los diferentes plazos establecidos en las normas vigentes en este ejercicio.

Además, en esta memoria se han incorporado nuevos datos estadísticos que se reflejan en sus respectivos cuadros informativos y gráficas. La fuente de la que proceden estos datos generalmente es el Sistema Unificado de Recursos de la Junta de Andalucía (S.U.R.). Sin embargo, los datos estadísticos de los documentos tributarios presentados en el ejercicio 2024 proceden de la web de la ATRIAN, estadísticas elaboradas por la ATRIAN, Oficina Virtual Tributaria, apartado 1. Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación. Datos acumulados a 31 de diciembre de 2024, que pueden consultarse en el siguiente enlace: https://www.ieca.junta-andalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/badea/operaciones/consulta/anual/89005?CodOper=b3_3258&codConsulta=89005.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 38/61	



9.1. Antecedentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 39/61	



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

En **2022** se reciben un total de 224, de las cuales 219 son quejas y cinco sugerencias. De entre ellas, 29 son inadmitidas y 195 admitidas a trámite.

En **2023** suman un total de 259, de las cuales 257 corresponden a quejas y 2 a sugerencias. De estas, 27 han sido consideradas inadmisibles para su trámite, mientras que 232 han sido admitidas para su tramitación y resolución.

Las quejas y sugerencias recibidas en **2024** suman un total de 282, de las cuales 281 corresponden a quejas y 1 a sugerencia. De las quejas, 16 han sido consideradas inadmisibles para su trámite, mientras que 266 han sido admitidas para su tramitación y resolución.

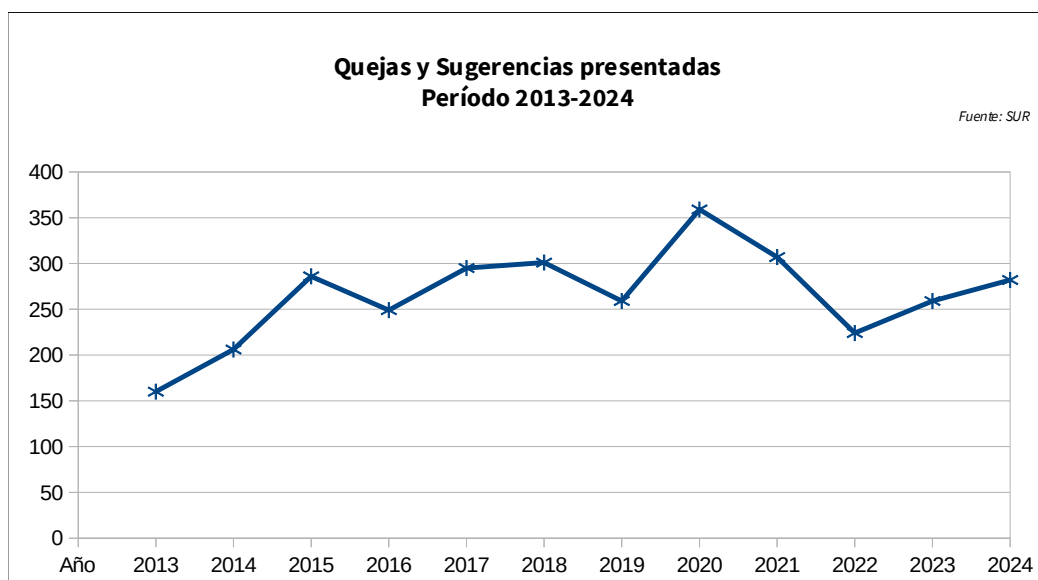
9.2. Presentación.

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

Se observa que en el ejercicio 2024 aumenta en un 8,15 % el número de quejas y sugerencias presentadas respecto al ejercicio 2023 aunque el aumento es menor que en otros ejercicios.

9.2.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2024.

En este cuadro se observa una presentación fluctuante a lo largo del periodo 2013-2024 con una tendencia variable.



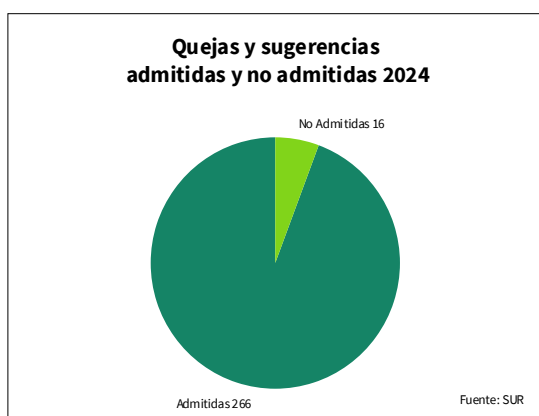
Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 40/61	



9.2.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.

Quejas y Sugerencias admitidas y no admitidas Ejercicios 2023-2024						
Tipo/Año 2023-2024	ADMITIDAS		NO ADMITIDAS		TOTAL PRESENTADAS	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Quejas	230	265	27	16	257	281
Sugerencias	2	1			2	1
TOTAL	232	266	27	16	259	282

En la gráfica se observa que el volumen de quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece estable, representando las admitidas un 89,58 % en el ejercicio 2023 y un 91,26% en el ejercicio 2024.

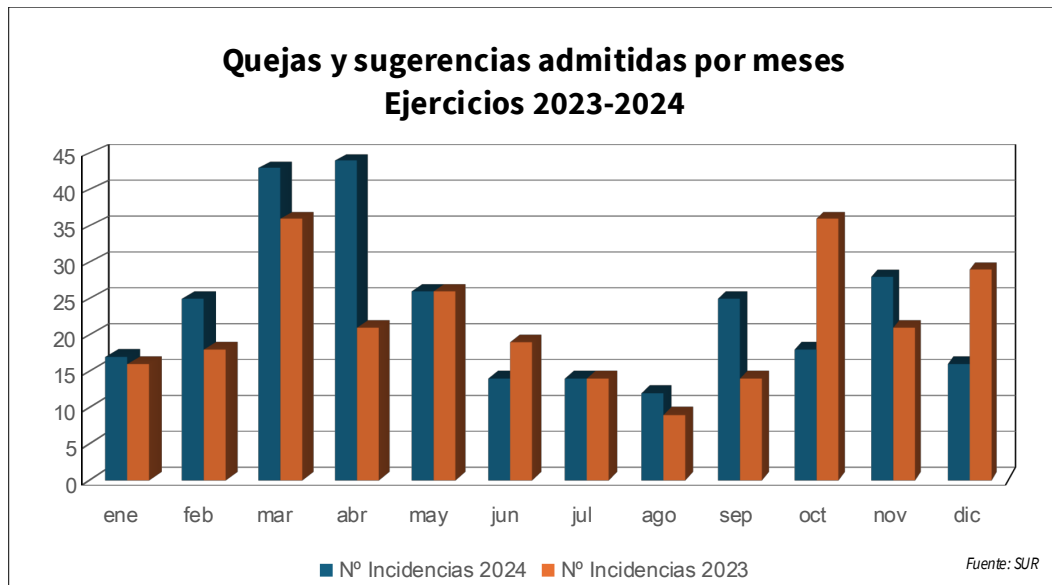


9.3. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.

En este apartado se analiza el volumen de quejas y sugerencias admitidas en los años 2023 y 2024.

Se observa el alza de las quejas presentadas durante todos los meses del año 2024 respecto al año 2023, con excepción de los meses de junio, octubre y diciembre, manteniéndose el número de los meses de mayo y julio con un incremento pronunciado durante el mes de abril que coincide con las incidencias informáticas y problemas de acceso a la atención presencial.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 41/61	

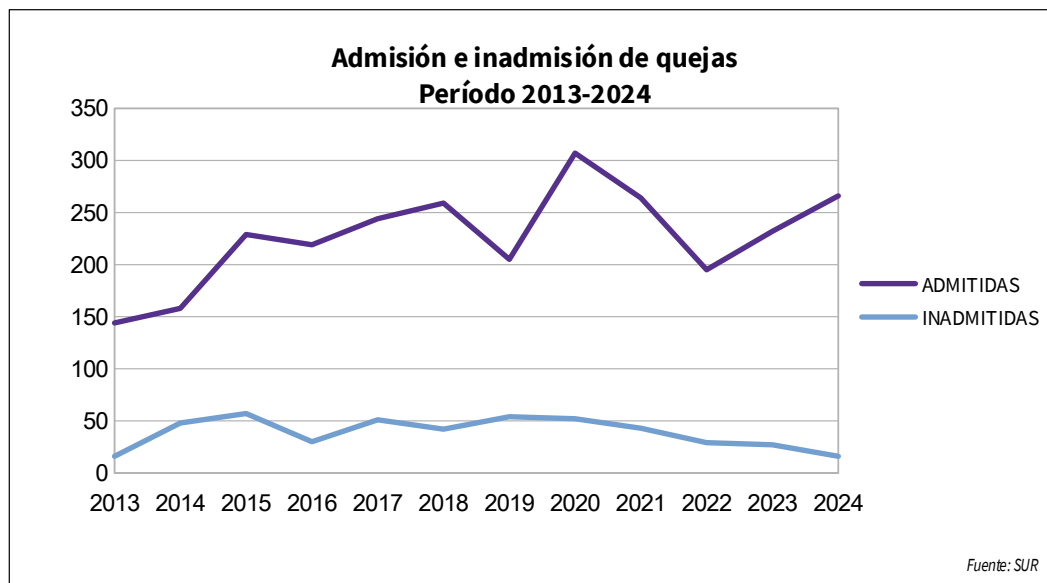


9.4. Análisis comparativo de las quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2024.

En este apartado se analiza comparativamente por ejercicios las quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2024.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACY5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 42/61	



9.5. Presentación por área de procedencia.

En este apartado la presentación de quejas y sugerencias se desagrega por área de procedencia según afecten a los órganos de la ATRIAN (ya sean Servicios Centrales, Gerencias Provinciales o la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera); a las oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad (OIA), al CIYAT (dependiente de la Dirección General de Estrategia Digital) o a otros órganos (principalmente gestores de tasas), distinguiendo entre admitidas e inadmitidas en los ejercicios 2023 y 2024.

Quejas y sugerencias presentadas por área de procedencia		
Ejercicios 2023-2024		
Área de procedencia/Año	Quejas y sugerencias	
	2023	2024
ADMITIDAS:	232	266
ATRIAN	183	216
OIA	17	27
CIYAT	3	5
OTROS ¹	29	18
NO ADMITIDAS:	27	16
ATRIAN	11	12
OIA	1	1
OTROS ²	15	3
TOTAL	259	282

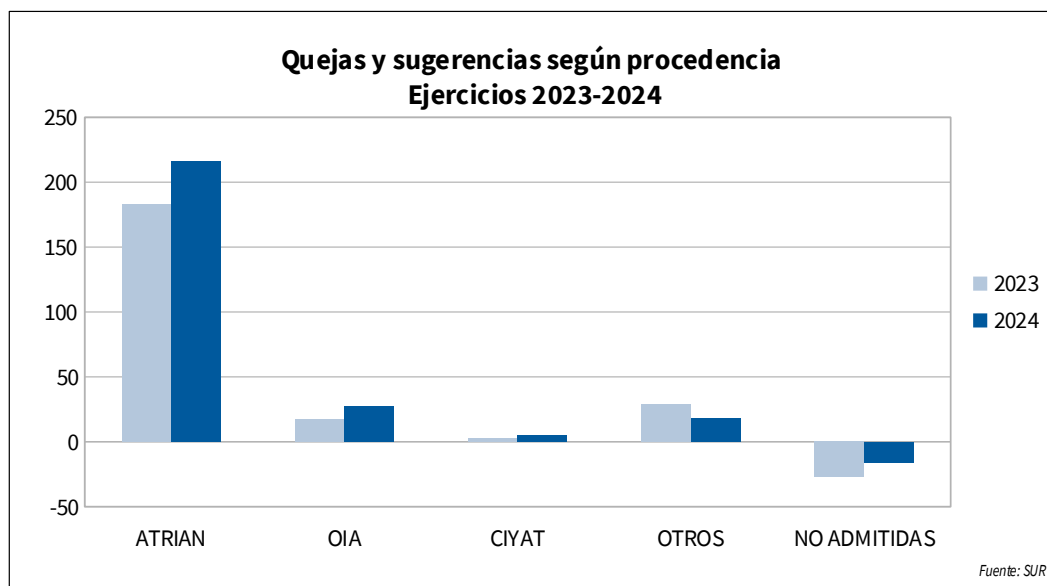
1 Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (D.T. Córdoba, Málaga, Granada y Sevilla), Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda (SS.CC. y D.T. Sevilla), Consejería de Industria, Energía y Minas (D.T. Sevilla), IAAP, SAS, ASSDA, Instituto Andaluz de Deporte, Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, Dirección General de Estrategia Digital.

2 DG Consumo, DT Educación Sevilla y Diputación Málaga.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 43/61	

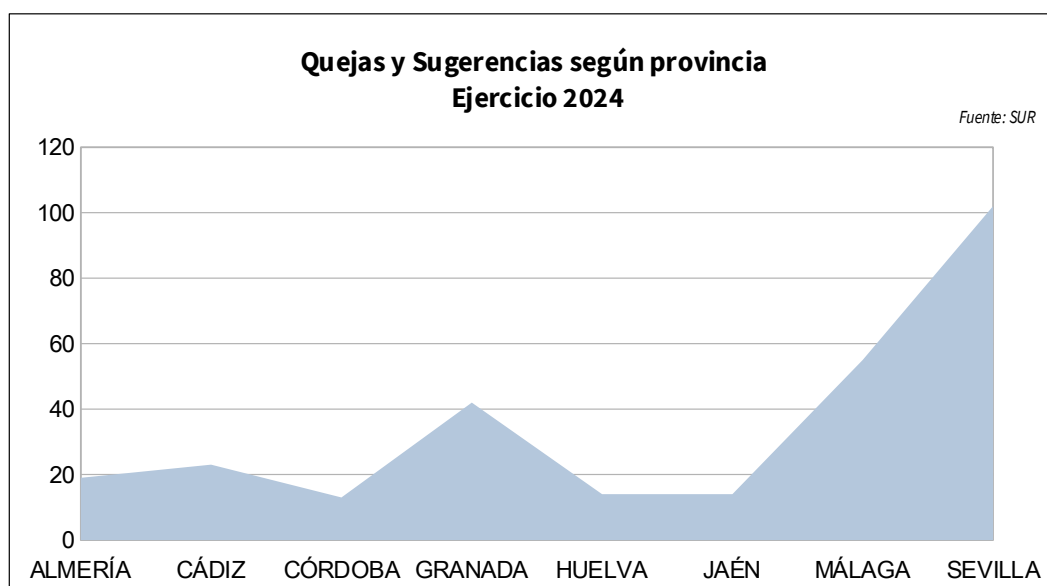


Por otra parte, en términos relativos las quejas no admitidas a trámite disminuyen en general.



9.6. Presentación por provincias.

En este apartado se exponen las quejas y sugerencias presentadas por provincias en el ejercicio 2024. En la gráfica se observa que la provincia que recibe mayor número de presentaciones de quejas y sugerencias es Sevilla, que también cuenta con el mayor volumen de expedientes y contribuyentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía. Luego, le sucede Málaga y Granada, el resto se mantiene en una tasa corriente.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYSS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 44/61	



9.7. Quejas presentadas por oficinas tributarias.

En este apartado se analizarán las quejas y sugerencias presentadas por oficinas tributarias en los ejercicios 2023 y 2024 distinguiéndose entre las presentadas en Gerencias Provinciales y Servicios Centrales (SS.CC.) y en las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad.

Presentación según procedencia y provincia Ejercicios 2023-2024						
PROVINCIA	2023			2024		
	Gerencia Provincial	OIA	Otros	Gerencia Provincial	OIA	Otros
Almería	10			7		1
Cádiz	3	5	5	6	3	2
Jerez de la Frontera	5			6		
Córdoba	4	2	1	5	2	2
Granada	21	2	3	19	5	1
Huelva	15			11		
Jaén	8	3		7	3	
Málaga	35	1	9	27	4	4
Sevilla	61	5	29	46	11	16
SS.CC ATRIAN	32			94		
Totales	194	18	47	228	28	26

Fuente:
SUR

2023

Almería: Gerencia Provincial.
Cádiz: Gerencia Provincial y OIA de Algeciras, San Fernando, Puerto de Santa María y San Roque.
Córdoba: Gerencia Provincial y OIA de Lucena.
Granada: Gerencia Provincial y OIA de Santa Fe
Huelva: Gerencia Provincial.
Jaén: Gerencia Provincial y OIA de Linares, La Carolina y Alcalá la Real.
Málaga: Gerencia Provincial y OIA de Benalmádena y Manilva.
Sevilla: Gerencia Provincial y OIA de Alcalá de Guadaíra, Sanlúcar la Mayor y Utrera.

2024

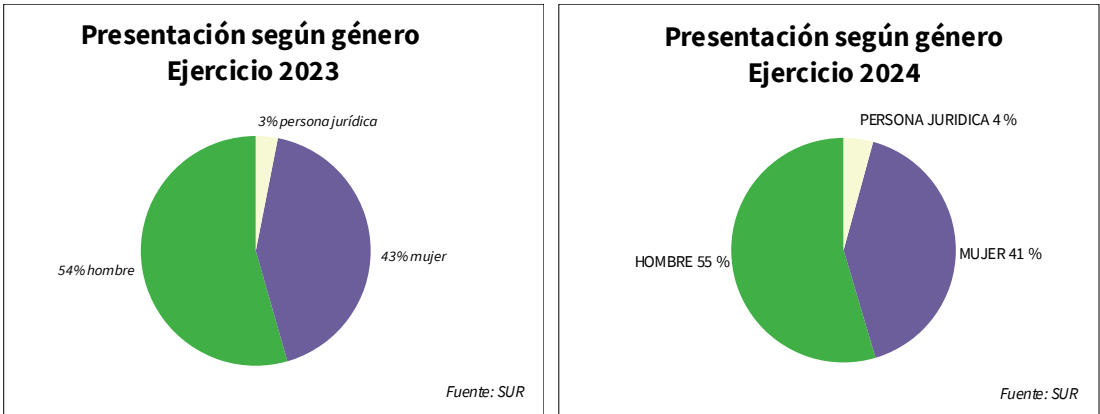
Almería: Gerencia Provincial.
Cádiz: Gerencia Provincial y OIA de San Fernando.
Córdoba: Gerencia Provincial y OIA de Hinojosa del Duque, Bujalance y Rute.
Granada: Gerencia Provincial y OIA de Guadix, Baza y Órgiva.
Huelva: Gerencia Provincial y OIA de Ayamonte.
Jaén: Gerencia Provincial y OIA de Alcalá la Real y Linares.
Málaga: Gerencia Provincial y OIA de Benalmádena, Antequera, Mijas y Estepona.
Sevilla: Gerencia Provincial y OIA de Utrera, Morón de la Frontera, Alcalá de Guadaíra, Écija y Sanlúcar la Mayor.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 45/61	

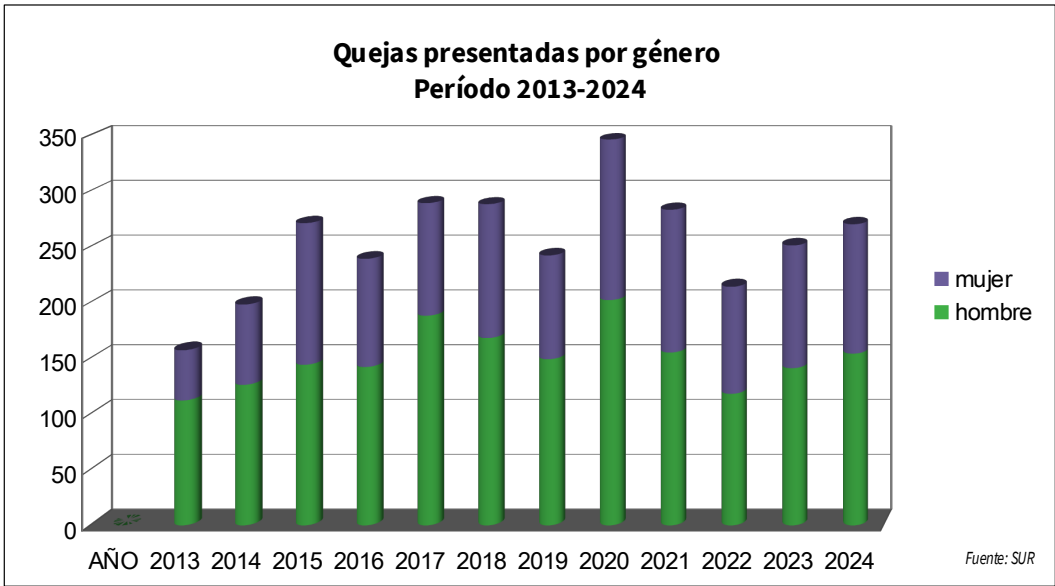


En la gráfica se observa que en el ejercicio 2024 hay un leve aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres (0,17%) y personas jurídicas (1,16%) en detrimento de las entregadas por mujeres (-1,33%) respecto al ejercicio 2023.

En consecuencia, del total de las quejas y sugerencias formuladas por hombres y mujeres (270), en el ejercicio 2024 sigue siendo inferior las presentadas por mujeres (116) que representan un 41,14% a las presentadas por hombres (154) que suponen un 54,61% con el siguiente porcentaje diferencial del -13,47%.



En esta gráfica se observa la evolución del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres y las presentadas por mujeres ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2024, comprobándose que el número de expedientes iniciados por mujeres permanece estable durante ese período.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 47/61	



9.9.2. Motivos de quejas distinguidos por género.

En este cuadro se observa los asuntos de las quejas presentadas distinguidos por género durante el año 2024, sin que resulte destacable ningún dato al porcentaje tratado anteriormente en el punto 9.9.1.

Quejas y sugerencias presentadas por asunto y género 2024			
Asunto	Hombre	Mujer	Persona Jurídica
Información y Asistencia al Contribuyente	112	75	9
- Atención al contribuyente: trato	8	3	
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	2	1	
- CIYAT: información y asistencia telefónica	6	6	
- CIYAT: cita previa	24	10	
- WEB: Información y asistencia	1	4	
- Accesibilidad oficinas tributarias		1	
- Oficina virtual: sede electrónica	38	29	5
- Certificados tributarios	3	2	
- Información y asistencia presencial	26	14	2
- Asuntos Generales	1	3	2
- Presentaciones	3	2	
- Pagos			
- Protección de datos			
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones	5	7	1
- Resoluciones	5	7	
- Retrasos de tramitación			1
Aplicación de los tributos	21	18	1
- Notificaciones	1	2	
- Devolución ingresos indebidos	17	13	1
- Comprobación de valores	1		
- Recursos	1	2	
- Rectificación autoliquidación	1	1	
Procedimiento de recaudación	8	9	1
- Aplazamiento/fraccionamiento	1		
- Embargos	6	7	1
- Apremios	1	2	
- Reintegros			
Modelos tributarios	1	1	
- Modelos tributarios y confección	1	1	
Sugerencias	1		
Agradecimientos		2	
No relacionadas administración tributaria	6	4	
TOTALES	154	116	12

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 48/61	



9.10. Presentación por asuntos.

En este apartado las quejas y sugerencias admitidas a trámite se clasifican por asuntos en los ejercicios 2023 y 2024, para lo cual se ha confeccionado un catálogo de cuestiones planteadas más importantes.

En este ejercicio cabe destacar la entrada de un mayor número de quejas sobre acceso a las oficinas tributarias sin cita previa y el funcionamiento de la plataforma de presentación y pago telemático.

Quejas y sugerencias presentadas por asuntos Ejercicio 2023- 2024				
Asunto	2023	2024	% 2023	% 2024
Información y Asistencia al Contribuyente	129	196	50	69,5
- Atención al contribuyente: trato	10	11		
- Accesibilidad información y asistencia tributaria		3		
- CIYAT: información y asistencia telefónica	54	12		
- CIYAT: cita previa	5	34		
- WEB: Información y asistencia	34	5		
- Accesibilidad oficinas tributarias		1		
- Oficina virtual: sede electrónica	1	72		
- Certificados tributarios	4	5		
- Información y asistencia presencial	2	42		
- Asuntos Generales	6	6		
- Presentaciones		5		
- Pagos	10			
- Protección de datos	3			
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones	10	13	3,9	4,6
- Resoluciones	3			
- Retrasos de tramitación	7	13		
Aplicación de los tributos	57	40	22,1	14,18
- Notificaciones	6	3		
- Tasa pericial contradictoria				
- Devolución ingresos indebidos	44	31		
- Comprobación de valores		1		
- Recursos		3		
- Rectificación autoliquidación	7	2		
Procedimiento de recaudación	33	18	12,74	6,38
- Aplazamiento/fraccionamiento	9	1		
- Embargos	17	14		
- Apremios	6	3		
- Reintegros	1			
Modelos tributarios	2	2	0,7	0,7
- Modelos tributarios y confección	2	2		
Sugerencias	1	1		
Agradecimientos		2		
No relacionadas administración tributaria	27	10	10,3	3,54
TOTALES	259	282	100	100

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 49/61	



9.11. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.

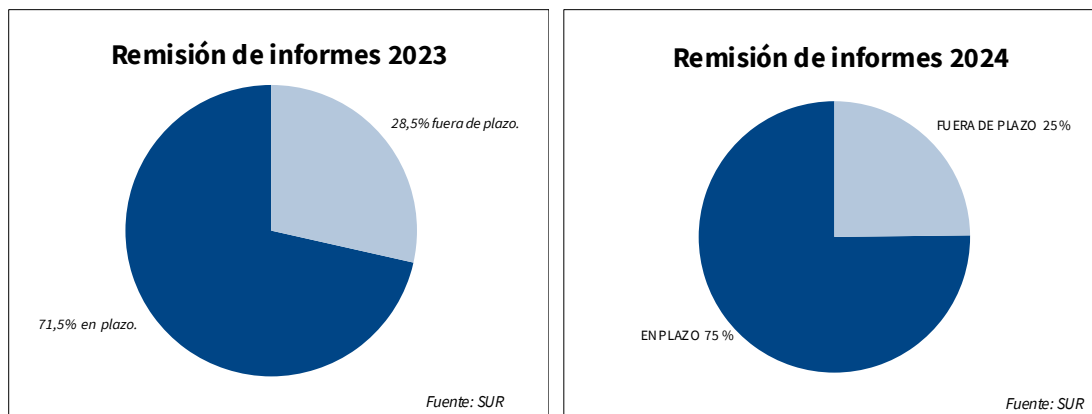
9.11.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.

Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias tienen la obligación de enviar a la ODC un informe con una propuesta de respuesta al reclamante en un plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente a la recepción del requerimiento realizado por la ODC.

En este apartado se analizarán los plazos de remisión de estos informes de los ejercicios 2023 y 2024 y su evolución a lo largo del periodo 2013-2024.

En la gráfica se observan los informes recibidos fuera de plazo respecto al ejercicio 2023, extremo que supone para la ODC la tarea de reiteración de petición de informes cuando los mismos no llegan en plazo y para el contribuyente, el retraso en la notificación de la respuesta. En este sentido, es necesario hacer constar que en este ejercicio 2024 el número de reiteraciones de peticiones de informes realizadas por la ODC a los órganos afectados ha disminuido ligeramente, ascendiendo en total a 83 reiteraciones de peticiones de informes que, aunque menor que el año pasado, sigue siendo un número considerable.

También hay que destacar como dato positivo que durante 2024 todas las solicitudes de informes a la Agencia Tributaria de Andalucía han sido contestadas dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 del Decreto vigente. Sin embargo, no ha sido así con respecto al resto de órganos directivos afectados.



En este punto es necesario hacer constar que en los últimos ejercicios son órganos afectados por las quejas: los Servicios Centrales de la ATRIAN (ATRIAN), sus Gerencias Provinciales (GP), las Oficinas a cargo de los Registradores de la Propiedad (OIA), la Dirección General de Estrategia Digital (DGED) y el Centro de Información y Asistencia Tributaria (CIYAT), la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y las Consejerías gestoras de tasas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 50/61	



En el cuadro siguiente se desglosan los informes solicitados y las reiteraciones con el porcentaje de reiteración a cada órgano directivo.

PORCENTAJE DE REITERACIONES DE INFORMES POR ÓRGANOS DIRECTIVOS

ÓRGANO DIRECTIVO	INFORMES PEDIDOS	REITERACIONES
ATRIAN	94	8
GP	128	44
OIA	28	12
DGED / CIYAT	6	8
OTROS ¹	26	11

¹ DT Educación Sevilla, S.A.S., D.T. Granada, I.A.A.P. y Delegación de Fomento Sevilla.

9.11.2. Respuestas de la ODC. Plazos.

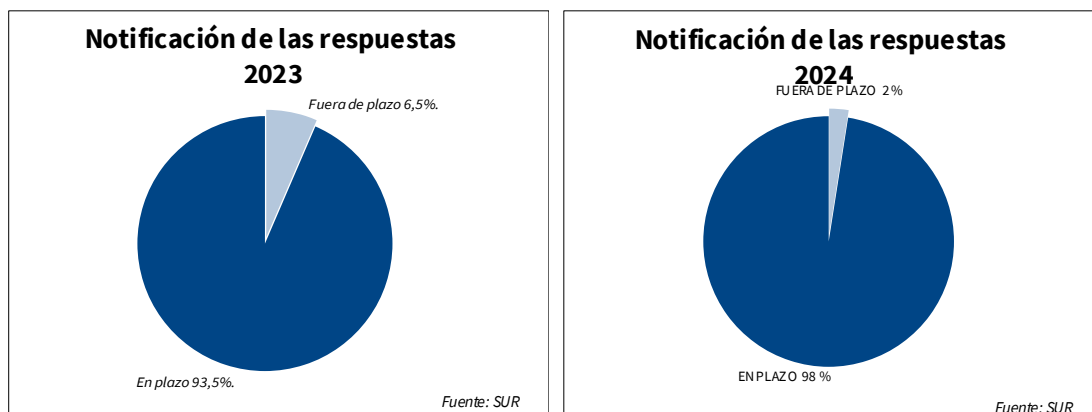
A modo de aclaración y siguiendo las recomendaciones del Consejo Económico y Social de Andalucía en su Dictamen 03-2023, de fecha 31 de marzo de 2023, sobre el proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, se indica en la presente memoria anual que la ODC en el ejercicio 2024 ha respondido a todas las quejas y sugerencias formuladas por los contribuyentes (100%), igual que en ejercicios anteriores.

Por otro lado, la ODC está obligada a notificar la respuesta a las quejas y sugerencias a los reclamantes en un plazo de un mes contado desde el día siguiente a la entrada de la queja o sugerencia en el Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía.

En este apartado se analizan los plazos de emisión de las respuestas por la ODC a las personas reclamantes. En la gráfica se observa que durante el ejercicio 2024 se han contestado en plazo un 98 % de las quejas y sugerencias admitidas a trámite. El plazo medio de contestación a las personas interesadas durante el ejercicio 2024 ha sido de 11 días, mejorando esta media respecto al ejercicio anterior (13 días). En este sentido queda a la ODC, a la Agencia Tributaria de Andalucía y a la Agencia Digital de Andalucía un margen de mejora para el ejercicio siguiente.

Asimismo, es necesario destacar que, en aras a la agilización administrativa, en este ejercicio 2024 la ODC ha decidido que una vez resuelta la gestión tributaria manifestada en la queja, le comunica por correo electrónico este extremo al contribuyente con independencia de la notificación formal posterior de la respuesta cuando le llegue el informe del órgano afectado.

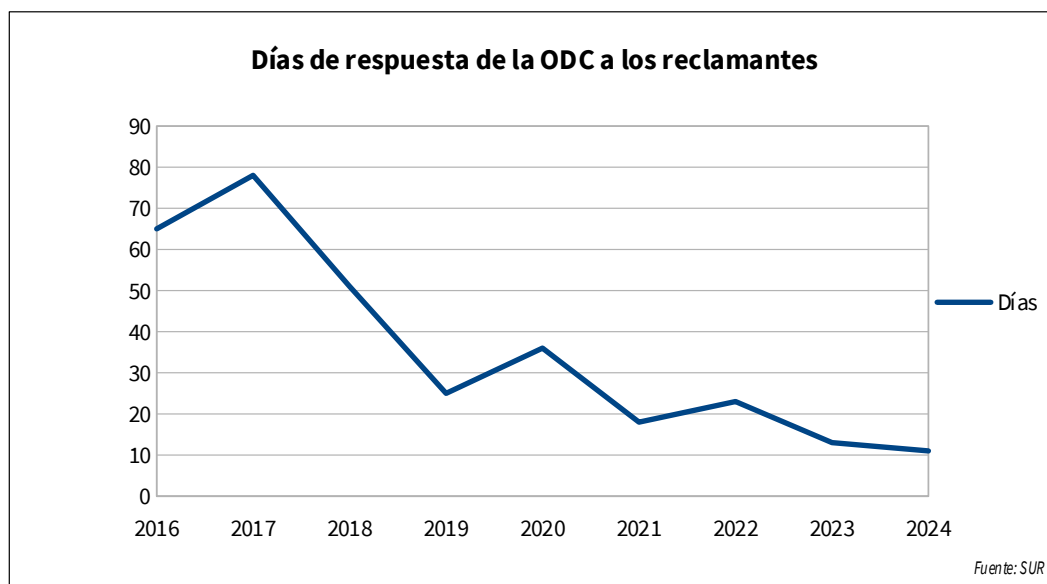
Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 51/61	



9.11.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.

En este apartado se analizan los plazos de notificación a las personas reclamantes de las respuestas por parte de la ODC desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2024.

La gráfica expresa la evolución de la media de días de respuesta de la ODC a los reclamantes apreciándose una tendencia decreciente en general de forma que cada año se ha ido notificando por la ODC en menos tiempo. En el ejercicio 2023 el plazo medio disminuyó a 13 días y en el ejercicio 2024 el plazo medio ha disminuido a 11 días. En este sentido, la ODC pretende mejorar estos plazos de notificación de las respuestas.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACY55386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 52/61	



9.11.4. Resultados de la encuesta de satisfacción.

En este apartado se analizarán los resultados de la encuesta de satisfacción de los reclamantes en relación con la tramitación y conclusión de sus quejas y sugerencias ante la Oficina para la Defensa del Contribuyente, que quedan reflejados en los informes de seguimiento de la carta de servicios en los ejercicios 2023 y 2024, detectándose una mejoría en los mismos:

Durante el primer semestre del ejercicio 2023 el valor medio de la encuesta de satisfacción de las preguntas contestadas supone un 3,7 sobre 5, siendo un 74,00% de satisfacción. Durante el segundo semestre del ejercicio 2023 el valor medio de la encuesta de satisfacción de las preguntas contestadas supone un 4,71 sobre 5, equiparándose a un 95,42% de satisfacción

Durante el ejercicio 2024 el valor medio de la encuesta de satisfacción de las preguntas contestadas supone un 4,81 sobre 5, equiparándose a un 96,20% de satisfacción.

Por tanto, el nivel de satisfacción de los contribuyentes con los servicios de la ODC ha ido en aumento, aunque se pretende seguir mejorando en la prestación de los mismos.

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

9.12.1. Inadmisiones y agradecimientos.

Las quejas pueden ser admitidas a trámite o inadmitidas en los supuestos regulados en el artículo 9 del Decreto 165/2023, de 4 de julio.

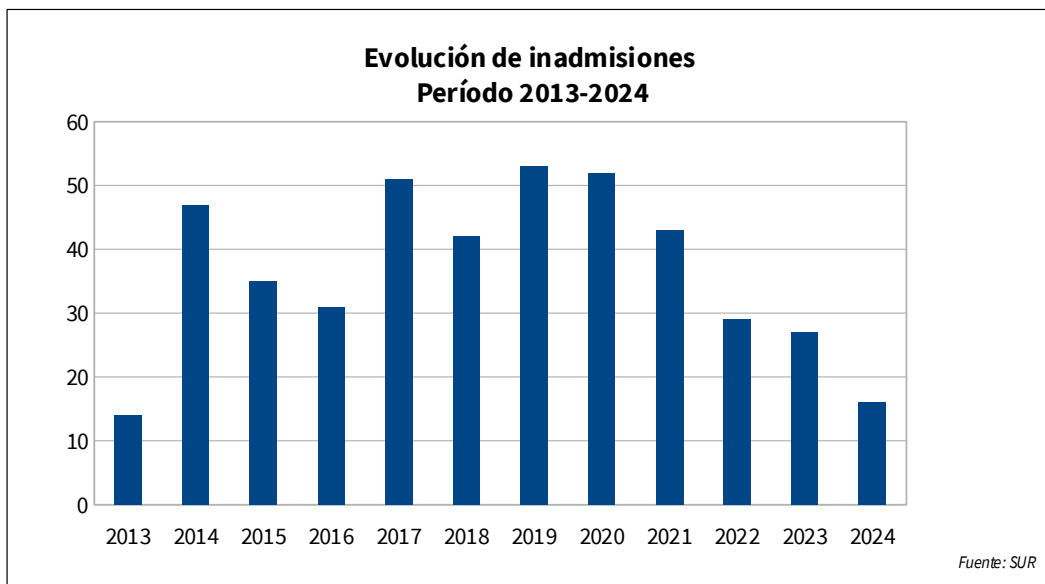
En cuanto a los agradecimientos, aunque es poco frecuente que los contribuyentes agradezcan de forma escrita los servicios prestados por los empleados públicos en general, a la Oficina para la Defensa del Contribuyente le consta que frecuentemente se agradece verbalmente a las personas que están atendiendo al público presencialmente o por teléfono y así se lo hacen saber los mismos a la ODC cuando se contacta a diario con la ciudadanía y con CIYAT para agilizar las gestiones tributarias objeto de queja.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 53/61	



La gráfica representa la evolución de las inadmisiones por diferentes causas en los ejercicios de existencia de la ODC. La media total del periodo 2013-2024 de inadmisiones supone un 14,57% respecto a la media total de quejas presentadas en ese periodo.



Esta gráfica nos indica las quejas inadmitidas de forma porcentual en relación a las presentadas desde el inicio de la Oficina para la Defensa del Contribuyente, ya que el número de quejas varía cada anualidad. Entre todas las quejas recibidas durante la existencia de esta Oficina, el 14,57 % han sido inadmitidas.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACY5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 54/61	



9.13. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias².

9.13.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.

En este apartado se analizarán, por un lado, los datos de los documentos tributarios con ingreso presentados en la Oficina Virtual de la Agencia Tributaria de Andalucía, las citas previas asignadas por la ATRIAN junto a las llamadas atendidas por el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT- teléfono 954544350) y por otra parte, las quejas y sugerencias admitidas así como las tareas de agilización realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente durante el ejercicio 2024.

Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación a 31-12-2024			
Impuesto	Presentación presencial	Presentación web	Total
I. Sucesiones y Donaciones	3.067	520.942	524.009
I. Patrimonio Personas Físicas		1.334	1.334
I. Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados	36.299	852.612	888.911
Impuestos Ecológicos	1.362	14.150	15.512
Canon de mejora de Infraestructuras hidráulicas	28	753	781
I. sobre Actividades del Juego Presenciales	186	461	647
Tasas, Precios Públicos, Otros Ingresos	57.581	755.901	813.482
Garantías, Depósitos, Fianzas	12.854	55.007	67.861
Total	111.377	2.201.160	2.312.537

² Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2024 se han extraído de la web de la ATRIAN, Estadísticas elaboradas por la ATRIAN, Oficina Virtual Tributaria, apartado 1. Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación. Datos acumulados a 31 de diciembre de 2024, en el siguiente enlace: <https://www.ieca.junta-andalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/badea/operaciones/consulta/anual/89005>. Los datos estadísticos sobre las citas se proporcionan en el Centro de Gestión de Portales y Aplicaciones Web (CGPAW) que los obtiene directamente de las tablas de datos del programa de gestión de citas. Los datos estadísticos de las quejas se han obtenido de S.U.R.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 55/61	



Llamadas entrantes y atendidas. CIYAT 2024	
SOLICITUD CITA PREVIA	70.536
OTROS TRÁMITES	298.860
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	369.396

N.º quejas presentadas, admitidas e inadmitidas 2024	
ADMITIDAS	266
NO ADMITIDAS	16
TOTAL QUEJAS PRESENTADAS	282
ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN	420

Total de quejas y sugerencias en 2024: 282 quejas y sugerencias. Total de tareas de agilización realizadas por la ODC: 420 tareas. Total de documentos tributarios con ingreso presentados a 31 de diciembre de 2024: 2.312.537 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2024: 70.536 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 369.396 llamadas. Resto de trámites atendidos por CIYAT: 298.860.

Sobre esta materia es necesario destacar que el volumen de quejas presentadas y el número de gestiones de agilización realizadas por la ODC durante el ejercicio 2024 es muy poco relevante respecto del volumen de documentos, citas previas y llamadas tributarias asistidas por la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía y el CIYAT.

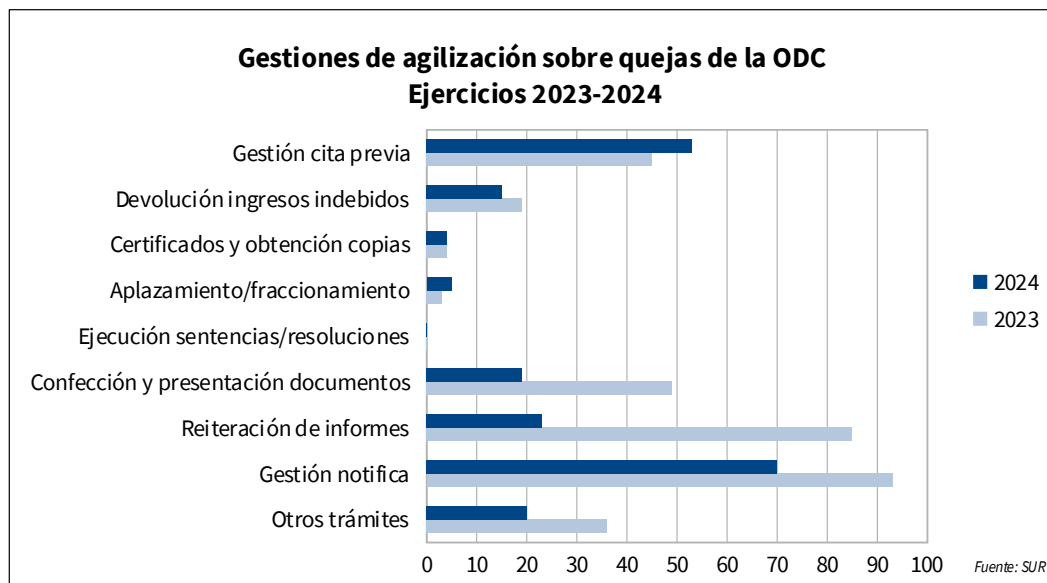
9.13.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.

En este apartado se detallan las actuaciones de agilización de la ODC durante los ejercicios 2022, 2023 y 2024 disgregadas por materias en colaboración con el CIYAT y la ATRIAN mediante las llamadas y las atenciones tributarias en las oficinas afectadas.

Actuaciones de agilización ODC 2022-2023-2024 por materias			
Actuación/año	2022	2023	2024
Gestión cita previa	43	45	55
Devolución Ingresos Indevidos	21	19	16
Certificados y obtención copias	9	4	4
Aplazamiento/fraccionamiento		3	5
Ejecución Sentencias/resoluciones	3		
Confección y presentación documentos	61	49	111
Reiteración petición de informes	98	85	97
Gestión notifica	227	93	97
Otros trámites	32	36	35
Total	494	334	420

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 56/61	



9.13.3. Documentos tramitados por la ODC.

En el ejercicio 2024 esta Oficina ha tramitado 282 expedientes de quejas y sugerencias, pero la gestión de las mismas además de las tareas de agilización mencionadas en el apartado anterior, conlleva la elaboración de un número mayor de documentos, entre ellos, se destacan las solicitudes de informe (PIN), las respuestas (RES), los acuerdos de inadmisión (ACU), las comunicaciones que acompañan a esos acuerdos (CIO) así como las propuestas de mejora, que se relacionan en el cuadro siguiente:

TIPO DOCUMENTO	Nº
PIN	281
RES	265
ACU	18
CIO	20
PMJ	13
TOTAL DOCUMENTOS	597

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 57/61	



9.14. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2024.

Conforme al artículo 4.1 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, la ODC desarrolla, entre otras, la siguiente función:

“e) Elaborar informes facultativos y no vinculantes o propuestas de mejora 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.

Las propuestas de mejora o informes serán remitidas a los órganos afectados de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o a aquellos órganos que se vean afectados por las quejas o sugerencias, a fin de que se adopten las medidas correctoras oportunas o de que se pongan en su conocimiento las circunstancias o hechos (eliminar “enter”) expresados en las mismas, debiendo estos responder a la Oficina para la Defensa del Contribuyente cuando así se requiera en el informe o propuesta de mejora en el plazo de un mes a contar desde el siguiente al de su recepción.”

En este apartado se analizan las propuestas de mejora (PM) enviadas en 2024. Por una parte, desde la ODC se tramitaron una propuesta de mejora (PM) a la ATRIAN y dos PM a la Dirección General de Estrategia Digital (Agencia Digital de Andalucía).

Por otra parte, la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha enviado una PM a la ATRIAN, una PM conjuntamente a la Dirección General de Estrategia Digital y a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y ocho PM exclusivamente a la Dirección General de Estrategia Digital.

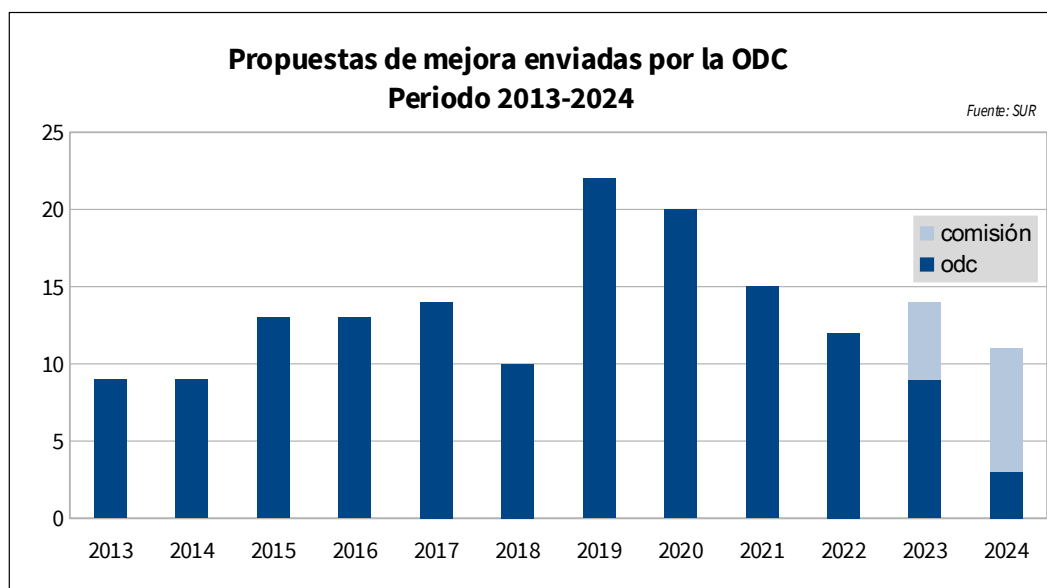
PROPUESTAS DE MEJORA 2024 DE LA ODC			
MOTIVOS/ÓRGANOS DIRECTIVOS	ATRIAN	DGED (ADA)	DGTDP
Guía modelo 600	1		
Fallo plataforma		1	
Sincronización censo AEAT		1	
PROPUESTAS DE MEJORA 2024 DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO			
Pagos en Entidades Colaboradoras		1	
Pagos tarjeta de crédito		1	
Plataforma Junta de Andalucía		2	
Censo AEAT- SUR		1	
Incidencias CEIS		2	
Contabilización ingresos	1	1	1

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 58/61	



También se analizará la evolución del volumen de propuestas de mejora realizadas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente desde su puesta en funcionamiento con fecha 15 de junio de 2013 hasta 31 de diciembre de 2024. Los órganos directivos destinatarios de las propuestas de mejora coinciden con los órganos afectados por las quejas y sugerencias presentadas en estos ejercicios (ATRIAN, Dirección General de Estrategia Digital, Dirección General de Tesorería y Deuda Pública).

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



10. DEBER DE COLABORACIÓN.

El deber de colaboración con la ODC está previsto en el artículo 19 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, que establece:

“Artículo 19. Deber de colaboración.

1. Durante la tramitación de las quejas y sugerencias, las autoridades y las personas empleadas públicas de los órganos administrativos dependientes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía y aquellos otros órganos administrativos afectados por las quejas y sugerencias estarán obligados a colaborar con la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 59/61	



A estos efectos, no se podrá negar a la Oficina para la Defensa del Contribuyente el acceso a ningún expediente, documentación o dato contenido en un fichero de datos personales, que estén relacionados con la actividad o servicio objeto de investigación, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 95.1.k) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre.

2. Del incumplimiento de la obligación de colaboración por parte de los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía o de cualquier otro órgano administrativo se dará cuenta al Consejo de Gobierno a través de la memoria anual a que se refiere el artículo 4.1.g), sin perjuicio de las responsabilidades que en su caso correspondan.”

Cabe destacar la permanente e inestimable colaboración de las personas que trabajan en la Agencia Tributaria de Andalucía, en la Agencia Digital de Andalucía y en la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública respecto a la tramitación de las quejas y sugerencias así como en las medidas adoptadas por estas tras la formulación de las propuestas de mejora, destacando especialmente en el ejercicio 2024 la disminución del tiempo de emisión de los informes solicitados para la resolución de las mismas.

11. AGRADECIMIENTOS.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente considera como parte relevante de esta memoria expresar su agradecimiento expreso por la colaboración constante, eficaz y amable de todas y cada una de las personas de la Agencia Tributaria de Andalucía, del Centro de Información y Atención Tributaria, de la Dirección General de Estrategia Digital y de la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, que hacen posible que los expedientes de quejas y sugerencias se gestionen con celeridad y eficiencia, participando de forma activa en la optimización los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.

12. CONCLUSIÓN.

Para finalizar, varias razones amparan y justifican la existencia y continuidad 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 tributarios, cuyas peculiaridades hacen conveniente un tratamiento específico, lo que se puede concretar en dos aspectos fundamentales: acercar la Administración tributaria a la ciudadanía y adecuar la actuación de aquella a las demandas de ésta.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 60/61	



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, de ahí que haya constituido un objetivo primordial y estratégico de la Oficina durante estos años, el acercamiento de la Administración Tributaria de Andalucía a la ciudadanía con el fin de detectar las posibles mejoras en su gestión.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

CONFORME

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

P.S. Orden de 25 de febrero de 2025

EL SECRETARIO GENERAL DE HACIENDA

Manuel Vázquez Martín

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	21/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJACYS5386WL5Z2B69W5UH973FHN	PÁG. 61/61	