

Oficina para la Defensa del Contribuyente

CARTA DE SERVICIOS

PRESENTACIÓN

La Oficina para la Defensa del Contribuyente tiene la misión de velar con objetividad y transparencia por la efectividad de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Esta Carta de Servicios tiene como objetivo informar a la ciudadanía de los servicios que ofrece la Oficina para la Defensa del Contribuyente, crear compromisos ante los ciudadanos, fomentar su participación y establecer canales de comunicación que permitan conocer y atender mejor sus necesidades.

Valores con los que lleva a cabo su misión:

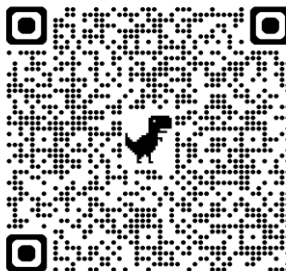
- Objetividad y transparencia al servicio del interés general.
- Igualdad y respeto a las personas.
- Agilidad en los procedimientos administrativos e impulso de la telematización.
- Servicio efectivo a la ciudadanía.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente no presta atención presencial. No obstante, podrás acceder a sus servicios a través de los siguientes canales:

1. De forma telemática rellenando la hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía:
2. De forma presencial rellenando la hoja del libro de quejas y sugerencias que podrás solicitar en las oficinas de Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

Puedes obtener información sobre como presentar una queja o sugerencia en relación con el funcionamiento de los órganos tributarios autonómicos:

- ✓ En el Centro de Información y Atención Tributaria llamando al teléfono 955544350, de lunes a viernes en horario de 9.00 a 19.00 horas o bien, escribiendo un correo electrónico a ciyat@juntadeandalucia.es
- ✓ Enviándonos un correo electrónico a la dirección oficinadefensacontribuyente.cehyfe@juntadeandalucia.es
- ✓ En nuestra página web en el siguiente enlace: <https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/quejasysugerencias.html>
- ✓ En el siguiente código QR



CONOCE EL ESTADO DE TU QUEJA O SUGERENCIA

Para consultar el estado de tramitación de tu expediente de queja o sugerencia en Carpeta Ciudadana o dirigiendo un correo electrónico a:

oficinadefensacontribuyente.cehyfe@juntadeandalucia.es

Para más información, accede a la Carta de Servicios en el Portal de la Junta de Andalucía mediante el siguiente código QR:



Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Diálogo Social

Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego



Junta de Andalucía

Oficina para la Defensa del Contribuyente

SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- ➔ Respuesta de quejas y sugerencias.
- ➔ Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas.
- ➔ Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia.
- ➔ Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes

NUESTROS COMPROMISOS

- ✓ Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 1 mes.
- ✓ Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.
- ✓ Incluir la consideración de propuesta de mejora en las resoluciones.
- ✓ Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 5 días.
- ✓ Ofrecer la información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia en un plazo inferior a 3 días.
- ✓ Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

CONOCE TUS DERECHOS ANTE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

1. Presentar cuantas quejas y sugerencias consideres conveniente relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
2. Informarte en cualquier momento sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia.
3. Obtener una respuesta expresa y motivada de la Oficina para la Defensa del Contribuyente sobre el asunto objeto de la queja o de la sugerencia, en un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas.
4. Ser atendidas con respeto y en igualdad de condiciones sin discriminación por razón de sexo, lengua, raza, nacionalidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
5. Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de esta Oficina para la Defensa del Contribuyente y con el incumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Carta de Servicios.
6. Derecho a la protección de datos de carácter personal conforme a la normativa vigente.

TU OPINIÓN NOS IMPORTA

Si crees que no hemos cumplido nuestros compromisos o quieres ayudarnos a mejorar nuestro servicio, puedes enviarnos tu opinión a través del [Libro de Sugerencias y Reclamaciones](#) de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/14637.html#toc-informacion-general>



Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Diálogo Social

Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego



Junta de Andalucía