

JUNTA DE ANDALUCÍA

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

Abril 2024



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 1/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



MEMORIA ACTIVIDAD 2023



*Consejería de Economía,
Hacienda y Fondos Europeos*

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 2/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.....	18
4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.....	20
4.1. Reuniones entre ATRIAN – ODC.....	20
4.2. Protocolo de comunicación entre ODC y ATRIAN.....	20
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.....	22
4.6. Contacto con la Inspección General de Servicios.....	23
4.7. Contacto con la Secretaría General para la Administración Pública.....	24
4.8. Contacto con los órganos gestores de tasas.....	24
4.9. Colaboración con el resto de la Administración de la Junta de Andalucía.....	24
5. LABORES DE PUBLICIDAD DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	25
5.1. Labores de publicidad anteriores al Decreto 165/2023, de 4 de julio.....	25
5.2. Labores de publicidad durante la tramitación del Decreto 165/2023, de 4 de julio.....	28
5.3. Labores de publicidad tras la publicación del Decreto 165/2023, de 4 de julio.....	29
5.4. Labores de Publicidad activa en materia de Tasas de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el ejercicio 2023.....	35
6. ACTUACIONES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE DURANTE EL EJERCICIO 2023.....	36
6.1. Actuaciones de gestión.....	36

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 3/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6.2. Tareas de elaboración de la nueva normativa reguladora de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.....	39
7. PROPUESTAS DE MEJORAS, NORMATIVAS E INFORMES DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE Y MEDIDAS ADOPTADAS POR LOS ÓRGANOS AFECTADOS.....	40
7.1. Agencia Tributaria de Andalucía.....	41
7.2. Dirección General de Estrategia Digital.....	43
7.3. Instituto Andaluz de la Administración Pública.....	43
7.4. Propuesta de mejora a la Secretaría General de Industria y Minas.....	43
7.5. Propuesta de mejora a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.....	44
7.6. Propuesta normativa a la Dirección General de Tributos, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.....	44
8. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA FORMULADAS POR LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE.....	45
9. DATOS ESTADÍSTICOS.....	50
9.1. Presentación.....	52
9.1.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2023.....	52
9.1.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.....	53
9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.....	53
9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2023.....	54
9.4. Presentación por área de procedencia.....	55
9.5. Presentación por provincias.....	56
9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.....	57
9.7. Presentación por canales.....	58
9.8. Presentación por género.....	58
9.8.1. Información General.....	58
9.8.2. Motivos de quejas distinguidos por género.....	60
9.9. Presentación por asuntos.....	61
9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.....	63
9.10.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.....	63
9.10.2. Respuestas de la ODC. Plazos.....	64
9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.....	65
9.10.4. Resultados de la encuesta de satisfacción.....	66
9.11. Quejas y sugerencias no admitidas según motivación y agradecimientos.....	66

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 4/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



9.11.1. Inadmisiones y agradecimientos.....	66
9.11.2. Evolución del número de inadmisiones desde la creación de la ODC.....	67
9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias.....	69
9.12.1. Documentos tributarios, atenciones, llamadas y quejas.....	69
9.12.2. Gestiones de agilización sobre quejas de la ODC-ATRIAN-CIYAT.....	70
9.12.3. Documentos tramitados por la ODC.....	71
9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2023.....	72
10. DEBER DE COLABORACIÓN.....	73
11. AGRADECIMIENTOS.....	74
12. CONCLUSIÓN.....	74

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 5/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. INTRODUCCIÓN.

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

Para atender a los objetivos de la ODC de intensificar las mencionadas garantías, de implantar los medios electrónicos impuestos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de incrementar la colaboración entre centros administrativos para agilizar los procedimientos administrativos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, durante el ejercicio 2023 la ODC ha realizado varias tareas tendentes a la aceleración de la tramitación de las quejas y a la activación de la coordinación con otros órganos e instituciones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 6/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



referida Consejería y en el Portal de la Junta de Andalucía, en la que se recojan las actuaciones realizadas durante el ejercicio, las recomendaciones propuestas sobre las mejoras de los servicios prestados por la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, así como aquellas propuestas de modificaciones normativas o de cualquier otra naturaleza que se consideren convenientes, a fin de evitar la reiteración fundada de quejas presentadas por las personas interesadas ante la Oficina.

La presente memoria pretende dar cumplimiento a dicho precepto con información, 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 2023.

El presente documento consta de varios apartados dedicados, entre otros asuntos, a la justificación de la ODC, a resumir sus fines, organización, funciones y procedimiento de tramitación de las quejas así como a mencionar las relaciones mantenidas con otros órganos directivos, las labores de publicidad, las nuevas actuaciones realizadas en el ejercicio 2023, 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 2023 y comparándolas con las recibidas en el 2022.

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

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

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

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

Finalmente, mencionar que el número de quejas y sugerencias recibidas en 2023 ha aumentado respecto al ejercicio anterior, siendo necesario aclarar que la mayor parte de ese incremento corresponde a quejas en materia de tasas gestionadas por las Consejerías. Ahora bien, 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 7/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 8/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

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

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

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

A nivel local en Almería, se aprobó mediante acuerdo plenario de fecha 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.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 9/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 10/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHF53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Aumento en la transparencia en la gestión tributaria.

2.4. Carta de Servicios.

Para adaptar la carta de servicios de la ODC a la nueva normativa reguladora de la misma, se ha aprobado una nueva carta de servicios mediante la Resolución de 18 de julio de 2023, de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

Asimismo, 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	Valor medio de las encuestas de satisfacción.	Media aritmética de las calificaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción.	100%	anual



	satisfacción.				
--	---------------	--	--	--	--

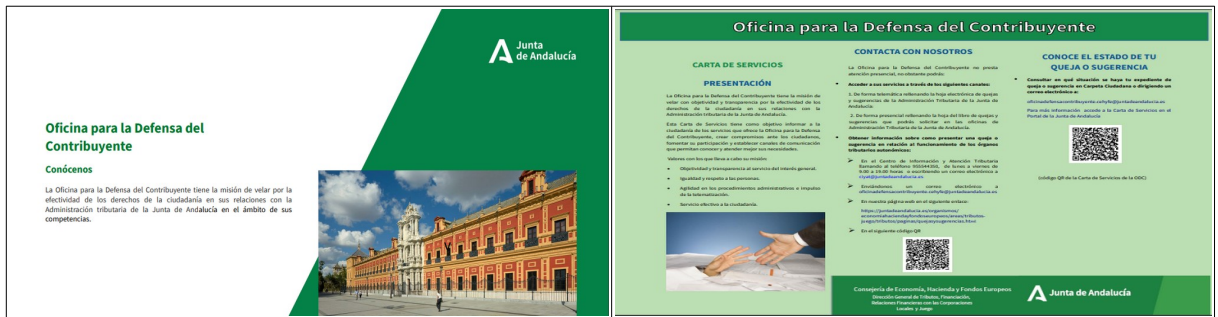
Puede consultarse esta carta en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (en adelante, BOJA), en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía o en la sección de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos en el siguiente enlace:

<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 2023 la ODC ha realizado los informes semestrales de seguimiento de la carta de servicios del primer y segundo semestre de 2023 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. 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>

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 12/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

3.1. Organización.

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

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 13/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

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 a que se refiere el artículo 5.
- 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 informe a los órganos competentes de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía afectados por las quejas, cuando durante su tramitación se hubiesen detectado actos susceptibles de revisión por alguno de los medios regulados por el título V de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Asimismo, podrá proponer 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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 14/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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

La Oficina para la Defensa del Contribuyente velará 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 reclamaciones y sugerencias.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 15/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



sugerencias por medios electrónicos a través del Registro Electrónico Único de la Junta de Andalucía. A tal 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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 16/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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:

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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 17/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



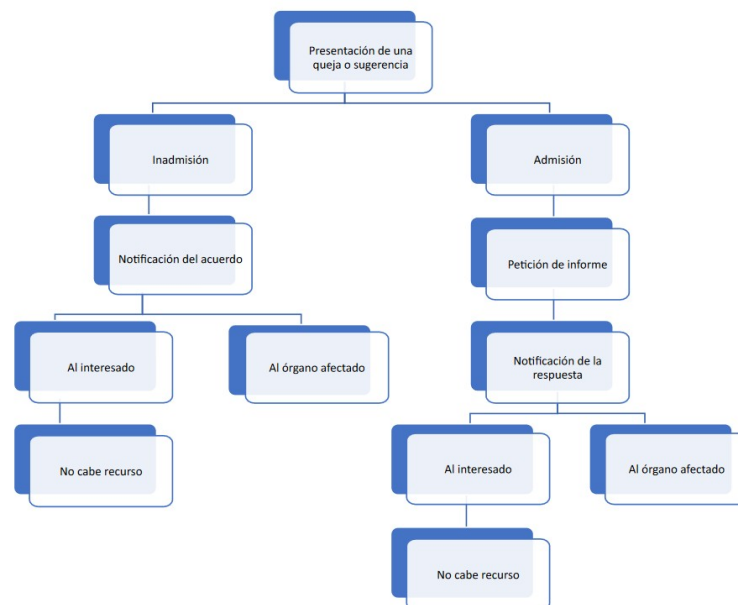
A los efectos de este Decreto, dicha autorización se entenderá otorgada con la presentación de una queja o sugerencia mediante el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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



3.4. Encuesta de satisfacción.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente para dar cumplimiento al principio general de simplificación administrativa en el ejercicio 2023 ha publicado una nueva encuesta de satisfacción sobre su funcionamiento para conocer de forma más simple y eficaz el nivel de satisfacción de los contribuyentes

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 18/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



respecto a sus servicios, 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).

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 19/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. RELACIONES CON OTROS ÓRGANOS DIRECTIVOS.

La ODC ha mantenido durante el ejercicio 2023 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, etc.

Por otro lado, se han mantenido las reuniones periódicas de coordinación entre los Servicios Centrales de la ATRIAN y la ODC para tratar los proyectos normativos en tramitación relacionados con la Oficina para la Defensa del Contribuyente, los datos estadísticos (de quejas, citas, expedientes, etc), las reiteraciones de petición de informes a los órganos tributarios afectados, los motivos de quejas más recurrentes, 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, las propuestas de mejora aceptadas y pendientes de desarrollo, los convenios de colaboración firmados y en trámite, las implicaciones en la aplicación de los tributos que suponen la aprobación de las nuevas normas tributarias, las novedades en S.U.R. y en las plataformas de presentación y pago, las observaciones al Plan de educación cívico tributaria con fines de sensibilización en el ejercicio 2023, 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 y adaptarlo a la nueva normativa reguladora de la Oficina para la Defensa del Contribuyente se firmó un nuevo 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 20/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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, a las reclamaciones presentadas ante la Inspección de Servicios o ante otras Instituciones y en general, las incidencias de S.U.R., las medidas de colaboración sobre el intercambio de información, la simplificación administrativa y la modernización en la tramitación de las quejas y sugerencias.

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

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

- La actualización del circuito de tramitación de las quejas y sugerencias EXPQYS en S.U.R. incorporando las novedades normativas en las plantillas de los documentos de salida.
- La modificación del modelo de hoja electrónica de quejas y sugerencias de la Administración tributaria para adaptarlo a la normativa vigente y a los estilos de la nueva imagen corporativa de la Junta de Andalucía.
- 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 expedientes tributarios concretos.
- La actualización del manual de usuario de S.U.R. de los circuitos QYS (circuitos relacionados con las quejas: EXPQYS; PINQYS; PINQYSOL Y RMEJORA).
- La actualización del asistente virtual (nuevo cuadro de mandos, incorporación de nuevas preguntas, análisis de las valoraciones negativas de los contribuyentes, etc).
- La resolución de las incidencias derivadas de la conexión S.U.R-@RIES que imposibilitó la entrada en la ODC de algunas quejas telemáticas desde el 25 de julio hasta el 24 de octubre y la duplicidad de expedientes EXPQYS en SUR, etc.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 21/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 antes de la notificación de la providencia de apremio y que sin embargo han sido apremiadas, incidencias con los ingresos realizados mediante tarjeta de crédito, incidencias de embargos de deudas tributarias ingresadas o por algún retraso en la devolución de las garantías depositadas por los contribuyentes en la Caja General de Depósitos.

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, las novedades implementadas (por ejemplo, el incremento de la utilización del chat humano del CIYAT y del asistente virtual), la actualización de la Base de Datos de Conocimiento Tributario, así como para proponer vías de mejora por parte de la ODC.

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

Asimismo, con objeto de conocer in situ la atención presencial e intercambiar ideas y experiencias, el grupo de trabajo de seguimiento del CIYAT, del que forma parte la ODC, organizó una visita a la Gerencia Provincial de la ATRIAN en Sevilla con fecha 17 de octubre de 2023 en la que se enseñaron las instalaciones y los distintos servicios de atención a la ciudadanía, se presenciaron varias atenciones a contribuyentes y se aportaron recíprocamente conocimientos interesantes entre los asistentes a la reunión y los funcionarios del Servicio de Relaciones con el Contribuyente, recíprocamente.

Es necesario destacar en este punto 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 22/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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. 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. A tal efecto, en aras a una mayor claridad y certeza, se ha elaborado y propuesto a la citada Inspección, por parte de esta Oficina, un circuito para el envío de las quejas por parte de aquella, así como para cumplimentar los requerimientos de información y remisión de las respuestas a la Inspección, todo ello de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

En esta línea, es necesario destacar que en el ejercicio 2023, por una parte, se ha implantado una herramienta de tramitación en la Inspección General de Servicios que permite distinguir las quejas y reclamaciones por materias, entre las que se ha incorporado la materia de tasas, lo que que facilita la derivación por el inspector actuante de esas quejas a la Oficina para la Defensa del Contribuyente y, por otra parte, en el formulario electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía también se ha incluido entre las materias a clicar por el ciudadano la materia de tasas, de forma que esto supondrá un envío automatizado desde la plataforma electrónica general a la Oficina para la Defensa del Contribuyente. Ambas implantaciones supondrán 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 que hasta ahora se tramitaban por la Inspección General de Servicios.

Tras estas novedades y en coordinación con la IGS, desde la Oficina para la Defensa del Contribuyente se ha remitido por correo electrónico a los Secretarios Generales Técnicos de las distintas Consejerías gestoras de tasas un comunicado para que las quejas sobre la aplicación de las tasas sean remitidas a la ODC con un informe

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 23/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



con una propuesta de respuesta breve a la queja. Asimismo, también se ha comunicado que podrán sugerir a 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 ha trabajado con la Secretaría General para la Administración Pública (SGAP) en la elaboración de la nueva carta de servicios, de la presentación de la misma y en la realización de actuaciones para su publicidad activa, así como en la elaboración de los informes de seguimiento de dicha carta.

Por otra parte, también han colaborado en cuanto al reparto y gestión de los libros de quejas y sugerencias de la Administración tributaria de Andalucía a las oficinas de asistencia en materia de registro de las Delegaciones Territoriales competentes en materia de tasas.

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 en la ampliación del servicio telefónico 112 o las novedades de los asistentes virtuales en materia administrativa y asistencial.

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, así como de las propuestas de mejora sobre esta materia, en el ejercicio 2023, y debido al aumento de entrada en la ODC de quejas sobre estos ingresos tributarios se ha mantenido un contacto permanente con el órgano afectado, para la agilización de las distintas atenciones e incidencias puestas de manifiesto, en particular para reclamar la actuación de otros centros 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.

En este sentido, merece especial atención el interés demostrado por las personas que trabajan en el Instituto Andaluz para la Administración Pública en la agilización y mejora de la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos.

4.9. 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 24/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

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

5.1. Labores de publicidad anteriores al Decreto 165/2023, de 4 de julio.

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

Por ello, el Portal de la Junta de Andalucía contiene un sitio específico sobre la ODC dentro del área de tributos de la sección de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos donde se exponen los derechos de los contribuyentes, cómo contactar con la ODC, se ofrece información sobre su creación, objeto, normativa aplicable y las preguntas frecuentes (FAQS). Asimismo, se recoge un listado de los órganos con la consideración de Administración tributaria y se informa sobre la tramitación y presentación de forma presencial o telemática de quejas y sugerencias incluyendo el modelo de hoja de queja e instrucciones 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 tramitación de su expediente, tiene insertadas las memorias anuales de la ODC de los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, la carta de servicios de la ODC y la encuesta de satisfacción sobre sus servicios.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 25/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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=PLnz65DICA6A_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:



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 26/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 del portal de internet de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, en el siguiente enlace:

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

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:



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:



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 27/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



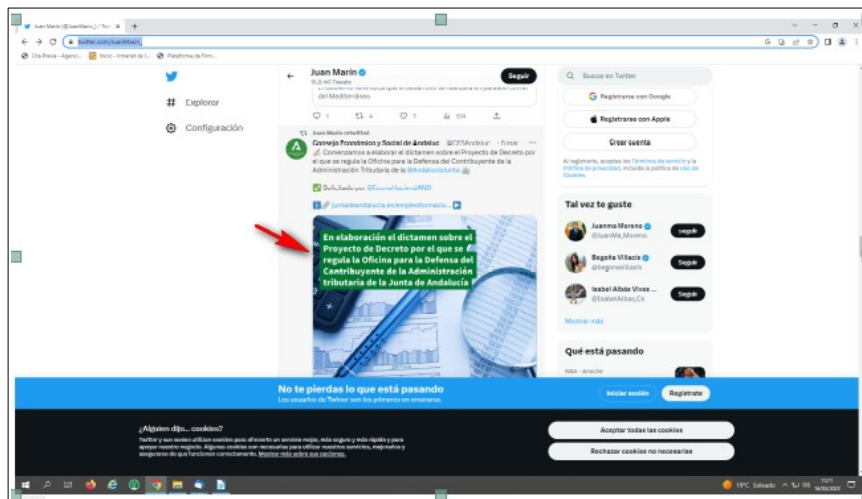
5.2. Labores de publicidad durante la tramitación del Decreto 165/2023, de 4 de julio.

Durante el procedimiento de elaboración del mencionado Decreto, además de los trámites preceptivos de audiencia e información pública, que tienen por objeto recabar la opinión de los ciudadanos titulares de derechos e intereses legítimos afectados por un proyecto normativo, a través de las organizaciones o asociaciones que los representen, se ha dado publicidad de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en los siguientes foros:

- En las redes sociales del Presidente del Consejo Económico y Social de Andalucía el siguiente enlace:

<https://twitter.com/JuanMarin>

Donde se hizo la siguiente mención: *“La creación de órganos para la defensa de las personas contribuyentes en sus relaciones con las Administraciones, en los que la búsqueda del equilibrio entre las dos partes de la relación constituye una característica indispensable, adquiere a lo largo del tiempo y de los territorios diversos nombres y modelos. Así, junto a la Oficina para la Defensa del Contribuyente instaurada en Andalucía, conviven consejos, como el Consejo para la Defensa del Contribuyente, de ámbito nacional, el Consejo para la Defensa del Contribuyente de Castilla y León o el Consell Tributari del Ayuntamiento de Barcelona; defensores del contribuyente, como el Garante del Contribuyente italiano o los Ombudsman, con origen en Suecia y que existen en la actualidad con bastante éxito en diversos sistemas, como el estadounidense (abogado del contribuyente, en la normativa actual), el mexicano o el brasileño.”*



- En las Noticias del Portal de la Junta de Andalucía sobre la sesión del Consejo de Gobierno que aprobó el mencionado Decreto donde se publicó el siguiente resumen del discurso de la Consejera de Economía, Hacienda y Fondos Europeos: *“Por otra parte, el Consejo de Gobierno también ha acordado la*

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 28/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



actualización de la regulación de la Oficina para la Defensa del Contribuyente de Andalucía (ODC), que entrará en vigor cuando se publique en el BOJA, y que tiene como fin simplificar y agilizar el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias mediante la actualización de medios de presentación de las mismas, modernización de los canales de comunicación, incorporación de nuevas herramientas informáticas, eliminación de trámites administrativos, reducción de plazos y un nuevo modelo normalizado de quejas y sugerencias. La ODC vela por la efectividad de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Tributaria de la Junta y, tras una década en funcionamiento, era necesario adecuarla a la norma básica y de desarrollo creadas en estos años, así como aprovechar las posibilidades que brindan las nuevas formas de relación que han surgido entre la Administración y la ciudadanía.”

- En prensa, entre otros, en medios de comunicación en los siguientes enlaces:

<https://www.lavanguardia.com/local/sevilla/20230704/9086955/junta-aprueba-nuevo-contrato-gestion-agencia-tributaria-andalucia.html>

<http://www.gentedigital.es/sevilla/noticia/3662879/junta-aprueba-el-nuevo-contrato-de-gestion-de-la-agencia-tributaria-de-andalucia/>

<https://www.ultimahora.es/noticias/comunidades/2023/07/03/1969179/consejo-gobierno-aborda-este-martes-tramite-para-recurso-inconstitucionalidad-contra-ley-vivienda.html>

<https://www.msn.com/es-es/noticias/espana/el-consejo-de-gobierno-aborda-este-martes-el-tr%C3%A1mite-para-un-recurso-de-inconstitucionalidad-contra-la-ley-de-vivienda/ar-AA1dnMoX>

<https://www.europapress.es/andalucia/noticia-consejo-gobierno-aborda-martes-tramite-recurso-inconstitucionalidad-contra-ley-vivienda-20230703223928.html>

<https://www.101tv.es/andalucia-quiere-suprimir-tramites-y-reducir-plazos-de-resolucion-en-el-procedimiento-de-quejas-y-sugerencias/>

<https://juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/detalleAsuntoConsejo?asunto=247855>

5.3. Labores de publicidad tras la publicación del Decreto 165/2023, de 4 de julio.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 29/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

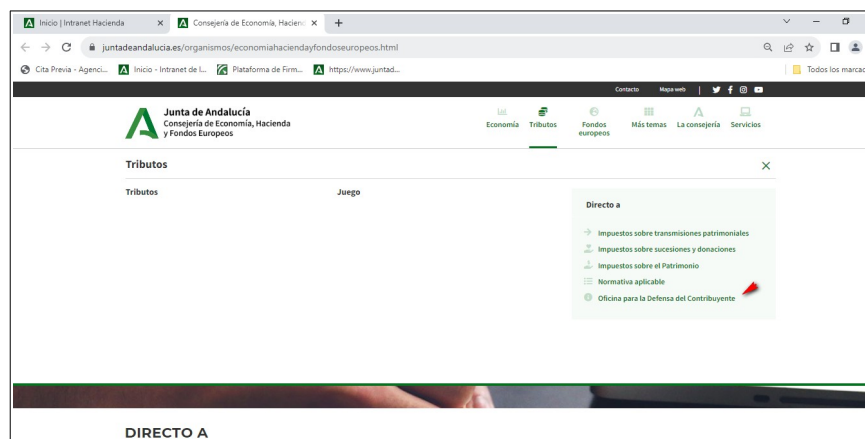
2. La Consejería competente en materia de Hacienda realizará campañas informativas dirigidas a la ciudadanía así como a las empresas y demás organizaciones y asociaciones que puedan tener interés en este ámbito a petición de la Oficina para la Defensa del Contribuyente con el fin de dar a conocer su 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 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.
- También 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>



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 30/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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:



- 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, en colaboración con la Secretaría General de Hacienda, ha realizado labores de difusión de la nueva normativa y de información de relevancia sobre la ODC 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 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, tras la publicación de las distintas normas reguladoras de la ODC, de la hoja de queja, de la carta de servicios para su difusión entre los órganos gestores de tasas y con la recomendación de dar publicidad activa sobre las mismas en su secciones web del Portal de la Junta de Andalucía y en las secciones del Portal de Transparencia.
 - Envío de correos masivos tras la citada publicación 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 31/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- 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 conocer 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 normativa reguladora publicada en BOJA, ya mencionada. Los destinatarios del correo, entre otros, han sido los siguientes: Colegio Notarial De Andalucía, Cetursa Sierra Nevada S.A., Colegio Oficial de Gestores Administrativos Granada, Jaén y Almería, Confederación Empresarios Andalucía (CEA), Colegio Profesional de Economistas De Sevilla, 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 a Propiedad y Mercantiles de España, CEMPE Andalucía, Confederación De Empresas Pequeñas y Autónomos, Unión de Profesionales Y Trabajadores Autónomos De Andalucía (UPTA), Colegio Oficial De Gestores Administrativos de Málaga, Colegio Andaluz De Procuradores De Tribunales, Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, Asociación Española de Asesores Fiscales, Delegación de Málaga, Comité de Representantes De Minusválidos Cermi_Andalucía, Colegio Oficial de Gestores Administrativos de Sevilla, Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción FACUA, Consejo de los Consumidores y Usuarios De Andalucía, UGT Andalucía y Comisiones Obreras de Andalucía.
- Por otra parte, la Secretaría General para la Administración Pública ha actualizado en el Portal de la Junta de Andalucía la información sobre la ODC y la normativa vigente, la nueva carta de servicios y el folleto informativo sobre la misma en el siguiente enlace:
<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/servicios/cartas-servicio/detalle/235069.html>
- En materia de publicidad activa en el Portal de Transparencia para dar cumplimiento de 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 mencionado en los siguientes enlaces:
[-https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciainteriorialogosocialysimplificacionadministrativa/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/presidenciainteriorialogosocialysimplificacionadministrativa/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)
[-https://juntadeandalucia.es/organismos/desarrolloeducativoyformacionprofesional/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/desarrolloeducativoyformacionprofesional/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 32/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- <https://juntadeandalucia.es/organismos/sas/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/epaise/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaytrabajoautonomo/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/saludyconsumo/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/agriculturapescaaguaydesarrollorural/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/agapa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/ifapa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/universidadinvestigacioneinovacion/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/turismoculturaydeporte/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/aaic/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/fomentoarticulaciondelterritorioyvivienda/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/avra/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/aopja/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>
- <https://juntadeandalucia.es/organismos/inclusion-social-juventud-familia-e-igualdad/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html>

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 33/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



[-https://juntadeandalucia.es/organismos/assda/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/assda/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/sostenibilidadmedioambienteyeconomiaazul/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/sostenibilidadmedioambienteyeconomiaazul/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/amaaa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/amaaa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

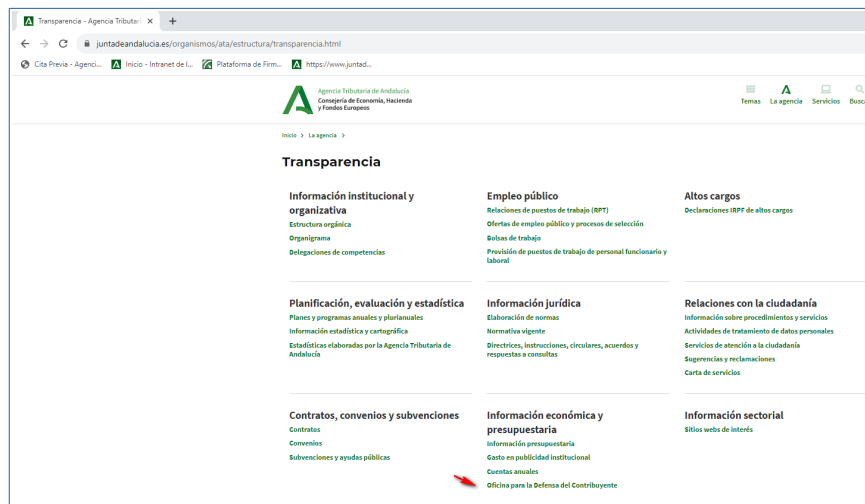
[-https://juntadeandalucia.es/organismos/appa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/appa/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/industriaenergiayminas/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/industriaenergiayminas/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/aae/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/aae/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/justiciaadministracionlocalyfuncionpublica/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/justiciaadministracionlocalyfuncionpublica/consejeria/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)

[-https://juntadeandalucia.es/organismos/iaap/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html](https://juntadeandalucia.es/organismos/iaap/estructura/transparencia/informacion-economica-presupuestaria/oficina-defensa-contribuyente.html)



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 34/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.4. Labores de Publicidad activa en materia de Tasas de la Comunidad Autónoma de Andalucía durante el ejercicio 2023.

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 1/2022, de 27 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2023, modifica la tasa por inscripción en las convocatorias que realicen la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y consorcios, para la selección de personal y la Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía en relación a las tasas portuarias.
- La Ley 3/2023, de 30 de marzo, de Economía Circular de Andalucía modifica la Ley 10/2021, de 28 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía en relación a la tasa por servicios administrativos y facultativos en materia de aprovechamientos forestales en montes públicos carentes de proyecto o plan técnico de ordenación forestal aprobado y vigente, de su competencia.

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 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, para que procedieran a dar cumplimiento a dicha obligación de publicidad activa a la que se refiere la disposición adicional segunda.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 35/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2023 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 2023.

6.1. Actuaciones de gestión.

Durante el ejercicio 2023 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. Tareas relacionadas con la adquisición de los nuevos libros de quejas y sugerencias: elaboración de la memoria justificativa para el expediente de compra número 2023/0122123552, pruebas de impresión, portadilla y formulario, difusión y reparto entre los órganos que tienen la consideración de Administración tributaria de la Junta de Andalucía.
2. Actualización del formulario electrónico de queja en colaboración con la Dirección General de Estrategia Digital para adaptarlo a la nueva hoja de quejas y sugerencias publicada en BOJA.
3. Incremento del uso del sistema de notificación telemática de la Junta de Andalucía, denominado Notific@, para comunicarse con el contribuyente por medios electrónicos en cualquier trámite objeto de notificación, tales como requerimientos, acuerdos de inadmisión o respuestas de las quejas. Cabe destacar en este aspecto, que se ha intensificado sobremanera el contacto con la persona interesada en orden a hacerle ver individualmente las ventajas de la comunicación telemática, tratando en este sentido, de cambiar la tendencia en las notificaciones de los procedimientos y lográndose en un porcentaje muy elevado la citada telematización de las comunicaciones.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 36/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. Actualización del circuito EXPQYS en el Sistema Unificado de Recursos (S.U.R.) en conexión con tres circuitos de Queja para la ATRIAN (PINQYS/PINQYSOL Y RMEJORA) que permiten comunicarse con la ODC a través del sistema y tramitar conjuntamente el expediente enviando documentos de salida con correos de preaviso en ambas direcciones, eliminando el formato papel del procedimiento de quejas presentadas ante órganos tributarios de la ATRIAN. En este aspecto se ha trabajado conjuntamente con la ATRIAN y la Dirección General de Estrategia Digital en el análisis funcional de cada cambio, lo que ha permitido su completa implantación con evidentes mejoras en los procesos.
5. 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 distintos de la ATRIAN.
6. Incremento de la interlocución constante y fluida con el CIYAT y la ATRIAN en la gestión de las quejas y sugerencias que han necesitado de su intervención inmediata como, por ejemplo, la concesión de citas previas, la emisión de cartas de pago, el envío de certificados estar al corriente de las deudas con la Hacienda autonómica o cualquier otra información que ha redundado en un mejor servicio tributario para los contribuyentes a la hora de cumplir sus obligaciones tributarias en plazo. Además, se ha constatado que la ciudadanía agradece de forma expresa a las personas que le han atendido telefónica o presencialmente este tipo de actuaciones rápidas y eficaces ante cualquier dificultad, mejorando la imagen de la Administración tributaria y, en general, de la Junta de Andalucía, que en un primer momento podía haberse visto afectada cuando el reclamante presentó la queja o sugerencia.
7. 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 publicado conforme a la nueva normativa vigente, a la nueva identidad corporativa, a las nuevas herramientas informáticas así como la incorporación de nuevos contenidos, entre los que se encuentran: las nuevas normas de la ODC publicadas en BOJA, la nueva encuesta de satisfacción, el nuevo formulario en papel y electrónico y sus instrucciones de cumplimentación, etc
8. Colaboración en la elaboración del informes de observaciones de la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego en las normas que afectan a materias objeto de propuestas de mejora planteadas por la ODC, entre ellas, el Proyecto de Orden de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos por la que se regula la presentación de autoliquidaciones, declaraciones y otros documentos vinculados a la gestión de ingresos en la plataforma de pago y presentación, la realización de los ingresos de la hacienda pública de la Junta de

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 37/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Andalucía, así como la prestación del servicio de colaboración de las entidades de crédito en la gestión recaudatoria.

9. Cabe destacar la labor llevada a cabo por parte de la Oficina para la Defensa del Contribuyente en orden a coordinar la actuación de todos los órganos directivos intervinientes en el proceso de tramitación y resolución de 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 mayor información del asunto o para finalizar los expedientes en curso con mayor calidad, eficacia y celeridad. Para ello, se ha llevado a cabo una importante tarea de localización de datos del contribuyente a fin de mantener una constante y fluida comunicación con el fin de conocer en todo momento el devenir de su gestión tributaria objeto de queja, incluso confirmando a la persona reclamante 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 2023 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 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 las solución de incidencias informáticas que afectan a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, por ejemplo, sobre problemas de accesos a los procedimientos tributarios para presentar documentos en la oficina virtual de la ATRIAN.
 - Detectar vías de mejora en las resoluciones de devolución de ingresos indebidos de los órganos gestores de tasas, como son la actualización de los pies de recursos o la fundamentación jurídica conforme a la normativa vigente.
 - A efectos de control cuantitativo y cualitativo, esta Oficina ha creado a nivel interno un registro de documentos de trámites, tareas de agilización de los expedientes de quejas y sugerencias atendiendo a

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 38/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

6.2. Tareas de elaboración de la nueva normativa reguladora de la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

Durante el ejercicio 2023, la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha colaborado en la tramitación y publicación de las siguientes normas:

- 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.

Los cambios normativos y organizativos acaecidos desde la aprobación del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, hacían necesario modificar, entre otras materias, el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias para simplificar sus formalidades, los medios de comunicación entre la ciudadanía y la actual Administración electrónica, la forma de colaboración interadministrativa para agilizar la gestión de los expedientes y las medidas en materia de transparencia, protección de datos personales, de acceso de las personas con discapacidad a los servicios tributarios en igualdad de condiciones con el resto de la población y de promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Finalmente, tras la experiencia acumulada durante los diez años de funcionamiento, la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha considerado necesario plantear nuevas propuestas de mejora directamente relacionadas con el ejercicio efectivo de los derechos de los contribuyentes, que deberán resolverse de forma coordinada por los órganos competentes en materia de aplicación de los tributos, en materia de informática y en materia de tesorería. Por ello, y dentro del marco del artículo 31 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, mediante el artículo 21 de este Decreto se ha creado la Comisión de seguimiento de las propuestas de mejora formuladas por la Oficina para la Defensa del Contribuyente.

- 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.

Los cambios normativos acaecidos desde la aprobación de la Orden Consejería de Hacienda, Industria y Energía, de 30 de diciembre de 2019, por la que se aprueba el modelo normalizado de Hoja del Libro de Quejas y Sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, obligan nuevamente a modificar el modelo normalizado de hoja del Libro de quejas y sugerencias, fundamentalmente para adaptarlo al Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía; a la Resolución de 17 de diciembre de 2020, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueba y publica la Guía de Normalización e

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 39/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Inscripción de Formularios de la Junta de Andalucía; al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos); y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- 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.

Dentro de esta cultura de la mejora continua en la prestación de los servicios por parte del sector público era necesario y conveniente la publicación de una nueva Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente que se adapte a la actual normativa reguladora de la misma que incluye, entre otras novedades, la actualización de los medios de presentación de quejas y sugerencias, la modernización de los canales de comunicación del contribuyente con la Oficina, la reducción de plazos para notificar las respuestas y los acuerdos de inadmisión de las quejas y sugerencias de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía.

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 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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 40/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHF53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Durante el año 2023, la Oficina para la Defensa del Contribuyente se dedicó activamente a desarrollar propuestas de mejoras, normativas e informes con el objetivo de optimizar y ampliar la atención a los contribuyentes de la Comunidad 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.

La ODC se esforzó por identificar áreas de mejora en los servicios prestados por la Administración y elaborar informes que contribuyeran a una mayor transparencia y equidad en la aplicación del sistema tributario autonómico.

Estas acciones reflejan el compromiso de la ODC 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 ODC durante el año 2023.

7.1. Agencia Tributaria de Andalucía.

1. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN relacionada con la atención preferente a personas mayores de 65 años.

Para responder a esta recomendación, la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la ODC que en el Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria de Andalucía para el ejercicio 2023 se incluyó un proyecto estratégico de atención a colectivos con necesidades especiales (PE02), como son las personas mayores de 65 años, y que ha comenzado en el ejercicio 2023 un proyecto piloto para información y asistencia preferente a personas mayores de 65 años en la Gerencia Provincial de Sevilla.

2. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN con el objetivo de agilizar y optimizar de manera eficaz y eficiente la concesión de cita previa en el servicio de presentación de autoliquidaciones de la Gerencia Provincial de Sevilla.

Para responder a esta recomendación la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la ODC que la medida adoptada ha consistido en destinar efectivos adicionales de otros Servicios de la Gerencia Provincial de Sevilla a los mostradores de atención al público del Servicio de Relaciones con el Contribuyente.

3. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN relacionada con la implantación de cita previa sobre los expedientes gestionados por los Servicios Centrales de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Para responder a esta recomendación, la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la ODC que está previsto que dentro del servicio de Información de expediente concreto se permita la posibilidad de consignar un código

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 41/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de R.U.E perteneciente a Servicios Centrales. Las citas se configurarán de acuerdo con los compromisos establecidos por la ATRIAN en su carta de servicios.

4. Propuesta de mejora dirigida a la ATRIAN relacionada con la optimización del funcionamiento de los teléfonos fijos de las Gerencias Provinciales que constan publicados en la oficina virtual de la ATRIAN.

Para responder a esta recomendación, la Agencia Tributaria de Andalucía comunicó a la ODC que tras consultar con las Gerencias Provinciales, se ha procedido a la sustitución en el portal web de la Agencia Tributaria de Andalucía del teléfono directo de cada una de ellas por el del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) (954 544 350), salvo en el caso de Almería, que considera más conveniente el mantenimiento de un teléfono específico para la adecuada distribución de las llamadas recibidas.

5. Informe enviado a la ATRIAN en el que se comunica la entrada de una serie de quejas, en las cuales los reclamantes manifiestan ciertas incidencias relacionadas con el acceso sin cita previa a las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía.

7.2. Dirección General de Estrategia Digital.

Propuesta de mejora dirigida a la Dirección General de Estrategia Digital sobre el acceso de los usuarios de S.U.R. de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul para agilizar la gestión de los expedientes de devolución de tasas así como la gestión del resto de ingresos de derecho público de su competencia.

Para responder a esta recomendación la Dirección General de Estrategia Digital comunicó a la ODC que las citadas incidencias se han resuelto correctamente.

7.3. Instituto Andaluz de la Administración Pública.

Propuesta de mejora dirigida al Instituto Andaluz de la Administración Pública (IAAP) relacionada con la agilización en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos de la tasa por inscripción en las convocatorias que realizó la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía para la selección de personal.

Para responder a esta recomendación, el Instituto Andaluz de la Administración Pública comunicó a la ODC que se están aplicando tres mejoras metodológicas: desde el plano procedimental, se ha acortado la tramitación de los procedimientos, desde la vertiente ofimática, los expedientes electrónicos están asegurando su control e impulso y desde el punto de vista de la informática, se ha iniciado un proyecto conjunto con la Agencia Digital de Andalucía para la automatización de estos expedientes (DEVINGRES).

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 42/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



7.4. Secretaría General de Industria y Minas.

Propuesta de mejora dirigida a la Secretaría General de Industria y Minas relacionada con la agilización en la gestión de los expedientes de las devoluciones de ingresos indebidos de la tasa por servicios administrativos en materia de industria, energía y minas.

Para responder a esta recomendación la Secretaría General de Industria y Minas comunicó a la ODC las vías de mejora que se están realizando para reducir el tiempo en la devolución de los pagos indebidos.

7.5. Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.

Propuesta de mejora dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional relacionada con la actualización de las normativa aplicable del pie de recurso de la resolución de devolución de ingresos indebidos.

Para responder a esta recomendación la mencionada Secretaría General comunicó a la ODC que ya había realizado la modificación oportuna.

7.6. Propuesta normativa a la Dirección General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego.

Con fecha 19 de junio de 2023 ha entrado en esta Oficina para la Defensa del Contribuyente sugerencia en la que propone “la posibilidad de ser desgravables las facturas de clínicas de reproducción asistida para personas trabajadoras, ya que los costes de estas son muy altos para la renta media andaluza y para l@s trabajador@s mileuristas(...)”.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente la traslada al órgano directivo competente en la propuesta y elaboración de proyectos de disposiciones normativas generales en materia tributaria.

Como resultado de esta propuesta, la Dirección General de Tributos, Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales y Juego informa que las medidas actualmente en vigor en los tributos cedidos, tal como están establecidas en la Ley 5/2021, de 20 de octubre, representan un avance significativo en el tratamiento fiscal de las familias y en el apoyo a la natalidad. No obstante, se llevarán a cabo los estudios necesarios para continuar avanzando hacia el objetivo de una mayor acercamiento en materia tributaria con la realidad social de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 43/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2023 que remitió con fecha 25 de enero de 2024 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 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 la sesión celebrada el 6 de octubre de 2023.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 44/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La Secretaria de la Comisión planteó las incidencias y problemas recurrente 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 levantó acta de la reunión que fue firmada por el Presidente, Vicepresidente y Secretaria con fecha 2 de noviembre de 2023.

V.- Propuestas de mejora aprobadas por la Comisión.

Como resultado de dicha reunión 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 y resolución de las incidencias informáticas pendientes.

VI.- Actuaciones posteriores de la Comisión seguimiento.

Posteriormente, y conforme al artículo 24.4 del Decreto 165/2023, de 4 de julio, la Secretaria de la mencionada Comisión, durante el último trimestre de 2023 como tarea de relación permanente con los distintos departamentos y de seguimiento de las citadas propuestas de mejora, ha dado traslado a los técnicos designados 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 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.

VII.- Conclusión.

A modo de conclusión, se informa que la Comisión conforme a la normativa vigente ha sido constituida en plazo, con fecha 6 de octubre de 2023, 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 2022 y 2023, distinguiendo entre admitidas a trámite e inadmitidas.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 45/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En la elaboración de estas estadísticas se han tenido en cuenta los diferentes plazos establecidos en las normas vigentes en cada período, es decir, hasta el 7 de julio de 2023 conforme al Decreto 31/2013, de 26 de febrero, y desde el 8 de julio, fecha de entrada en vigor del Decreto 165/2023, de 4 de julio, conforme al mismo, a los que nos remitimos en cada apartado de esta memoria.

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 2023 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 2023, 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.

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.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 46/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHF53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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.

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.

Las quejas y sugerencias recibidas 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.

9.1. 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 2023 aumenta en un 16% el número de quejas y sugerencias presentadas respecto al ejercicio 2022 aunque el aumento es menor que en otros ejercicios. Este incremento se debe parcialmente a que la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha empezado a tramitar en el ejercicio 2023 las quejas y sugerencias en materia de tasas gestionadas por las Consejerías, que hasta ahora se venían resolviendo

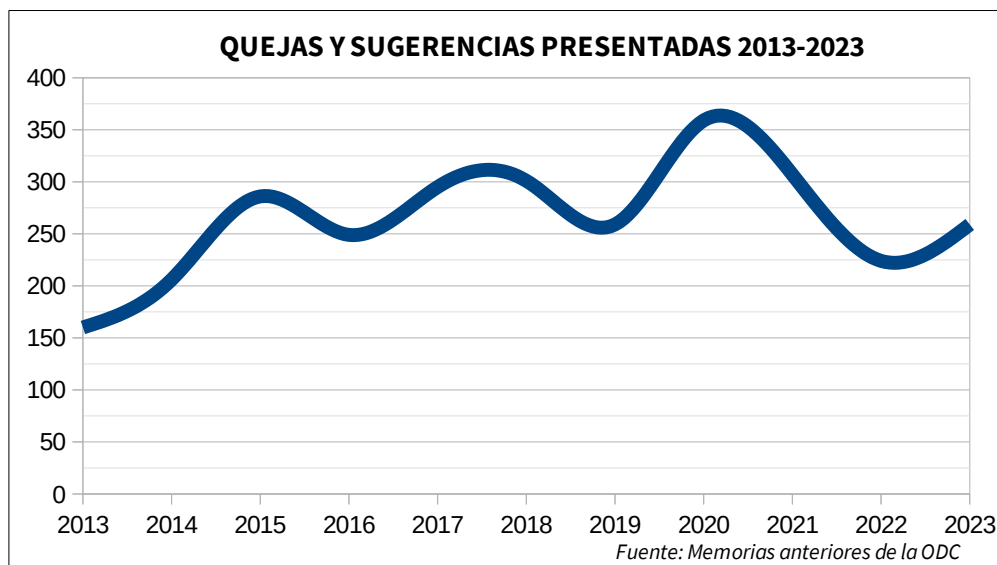
FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 47/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



por la Inspección General de Servicios.

9.1.1. Análisis comparativo sobre quejas y sugerencias presentadas 2013-2023.

En este cuadro se observa una presentación fluctuante a lo largo del periodo 2013-2023 con una tendencia variable.



9.1.2. Análisis sobre quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas.

QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMITIDAS Y NO ADMITIDAS EJERCICIOS 2022-2023						
Tipo/Año 2022-2023	ADMITIDAS		NO ADMITIDAS		TOTAL PRESENTADAS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Quejas	192	230	27	27	219	257
Sugerencias	3	2	2		5	2
TOTAL	195	232	29	27	224	259

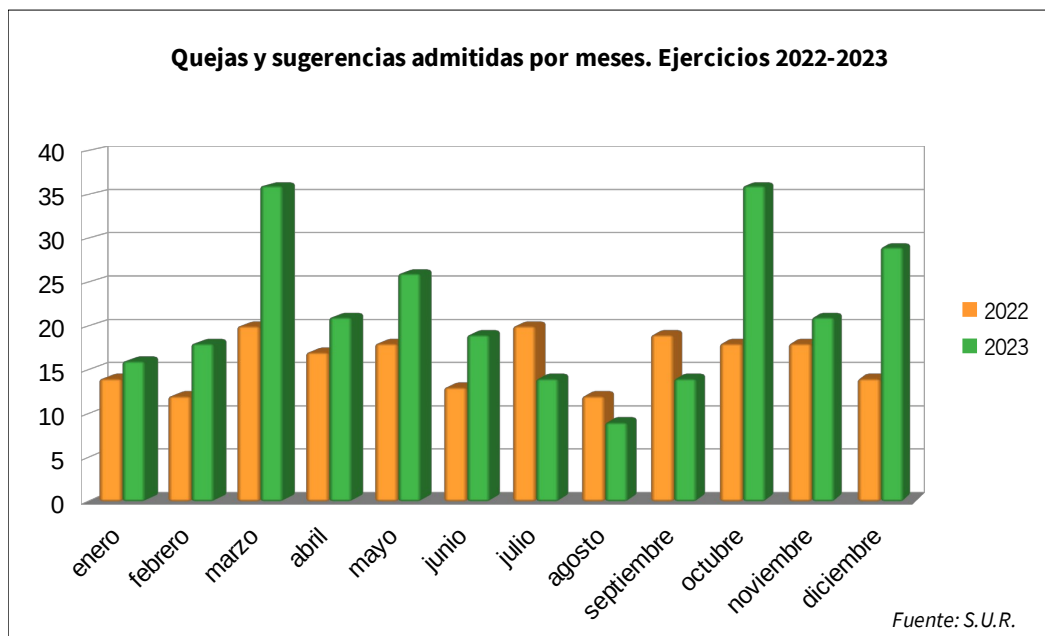
En la gráfica se observa que el volumen de quejas y sugerencias admitidas e inadmitidas a trámite respecto del total presentadas en cada anualidad permanece estable, representando las admitidas un 87,05% (2022) y un 89,58% (2023).



9.2. Análisis comparativo de la estacionalidad en la presentación.

En este apartado se analiza el volumen de quejas y sugerencias admitidas en los años 2022 y 2023.

Se observa el alza de las quejas presentadas durante todos los meses del año 2023 respecto al año 2022, con excepción de los meses estivales, julio, agosto y septiembre, con un incremento en los meses de marzo y de octubre del 100 % de las quejas (en el caso del mes de octubre debido al problema informático detallado en el punto 4.3.).

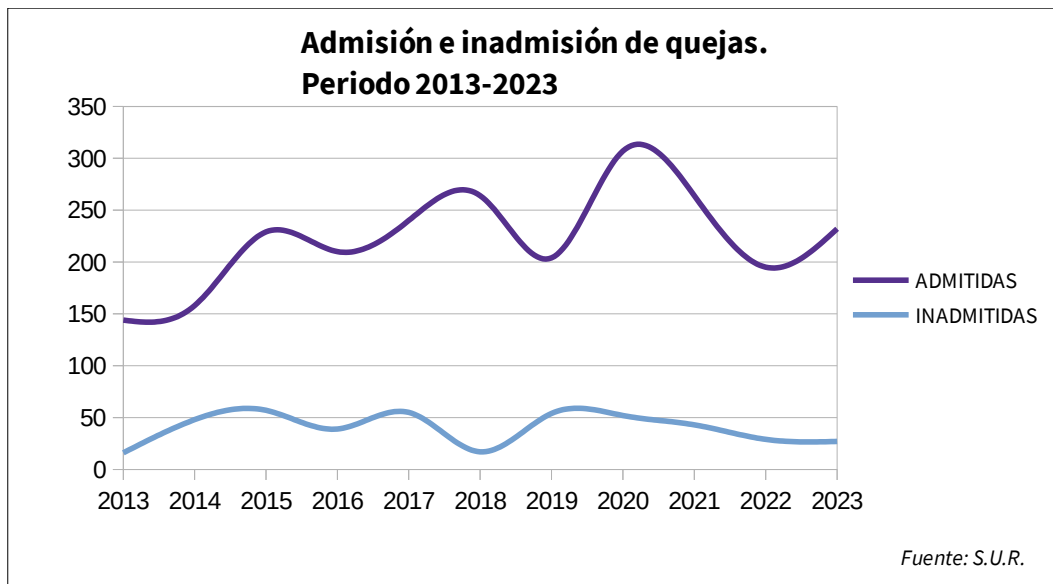




9.3. Análisis comparativo de las quejas admitidas e inadmitidas en el periodo 2013-2023.

En este apartado se analiza comparativamente por ejercicios las quejas admitidas e inadmitidas a trámite por la ODC desde su entrada en funcionamiento el día 15 de junio de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2023.

En esta gráfica se observa un cambio fluctuante en diversos ejercicios alternos de las quejas admitidas coincidiendo con las fluctuaciones en el volumen de presentación de 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.



9.4. Presentación por área de procedencia.

En este apartado la presentación de quejas y sugerencia 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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 50/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 2022 y 2023.

**Quejas y sugerencias presentadas por área de procedencia.
Ejercicios 2022-2023**

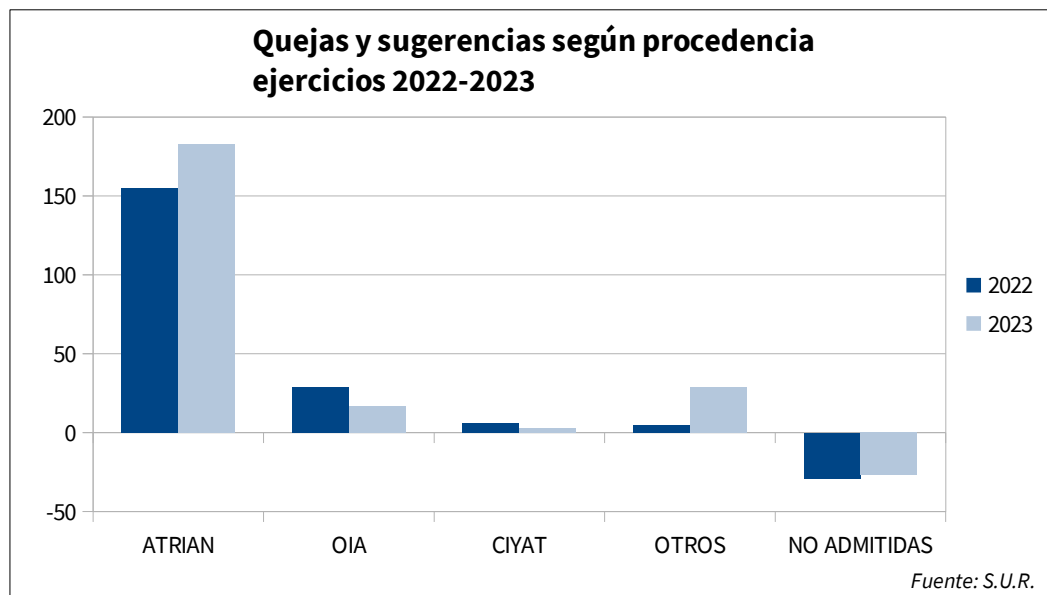
FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 51/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Área de procedencia/Año	Quejas y sugerencias	
	2022	2023
ADMITIDAS:	195	232
ATRIAN	155	183
OIA	29	17
CIYAT	6	3
OTROS ¹	5	29
NO ADMITIDAS:	29	27
ATRIAN	19	11
OIA		1
OTROS	10	15
TOTAL	224	259

En esta gráfica se observa por una parte, que el número de quejas y sugerencias formuladas en el ejercicio 2023 presenta un aumento considerable en otros organismos (gestores de tasas) y que también aumenta en menor medida en la ATRIAN.

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



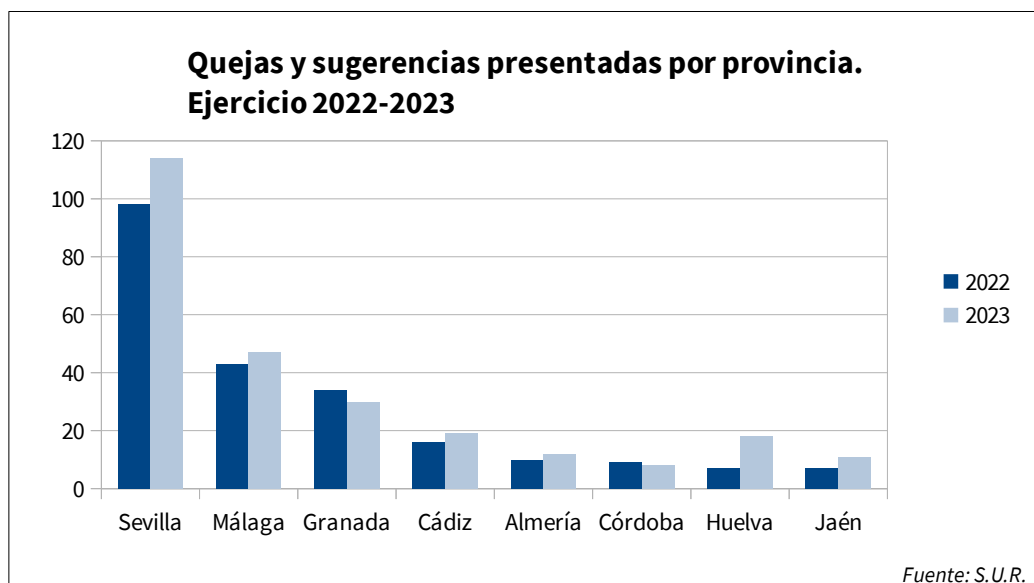
9.5. Presentación por provincias.

En este apartado se exponen las quejas presentadas por provincias en los ejercicios 2022 y 2023.

¹ Consejería de Turismo, Cultura y Deporte (D.T. Málaga), Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (SSCC y D.T. Cádiz, Granada y Sevilla), Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda (D.T. Granada y Sevilla), Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul (D.T. Cádiz), Consejería de Industria, Energía y Minas (D.T. Sevilla), Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo (RTL), Consejería de Turismo, Cultura y Deporte (Servicio Propiedad Intelectual), Secretaría General de Aguas, Escuela Oficial de Idiomas, IAAP, Instituto de Caza y Pesca, SAS, ASSDA, Instituto Andaluz de Deporte, Dirección General de Tesorería y Deuda Pública, Diputación Provincial de Málaga y Ayuntamiento de Huelva.



En la gráfica se observa en el ejercicio 2023 un aumento general de las quejas presentadas en las provincias, con excepción de Granada y Córdoba que disminuyen levemente.



9.6. Quejas presentadas por oficinas tributarias.

En este apartado se analizarán las quejas y sugerencias presentadas por oficinas tributarias en los ejercicios 2022 y 2023 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 2022-2023						
PROVINCIA	2022			2023		
	Gerencia Provincial	OIA	Otros	Gerencia Provincial	OIA	Otros
Almería	7	1	2	10		
Cádiz	4	7		3	5	5
Jerez de la Frontera	5			5		
Córdoba	7	1	1	4	2	1
Granada	21	7	6	21	2	3
Huelva	6	1		15		
Jaén	2	4	1	8	3	
Málaga	34	4	5	35	1	9
Sevilla	65	4	5	61	5	29



Servicios Centrales ATRIAN	24			32		
Totales	175	29	20	194	18	47

Fuente: S.U.R.

2022

Almería: Gerencia Provincial y OIA de Purchena.

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

Córdoba: Gerencia Provincial y OIA de Posadas.

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

Huelva: Gerencia Provincial y OIA de Arcena.

Jaén: Gerencia Provincial y OIA de Baeza, Martos y Alcalá la Real.

Málaga: Gerencia Provincial y OIA de Antequera y Marbella.

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

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 Fé

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.

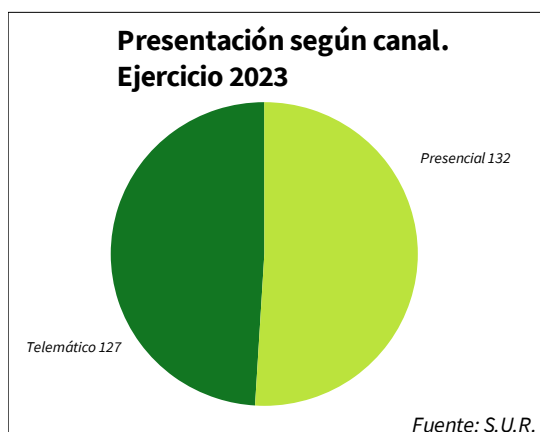
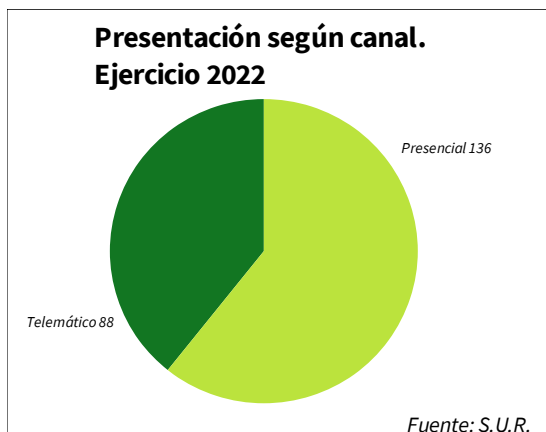
Sevilla: Gerencia Provincial y OIA de Alcalá de Guadaíra, Sanlúcar la Mayor y Utrera.

9.7. Presentación por canales.

En este apartado se estudia el número de quejas y sugerencias presentadas según canal presencial o electrónico en los ejercicios 2022 y 2023.

Quejas y sugerencias presentadas por canal. Ejercicios 2022-2023				
Canal presentación	Número		%	
	2022	2023	2022	2023
Presentación presencial	136	132	60,71	50,97
Presentación electrónica	88	127	39,29	49,03
Total	224	259	100	100

Se observa en la gráfica un aumento del volumen de quejas y sugerencias presentadas electrónicamente en el ejercicio 2023 respecto al ejercicio 2022, siendo este canal de presentación presencial el más utilizado.



9.8. Presentación por género.

9.8.1. Información General.

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

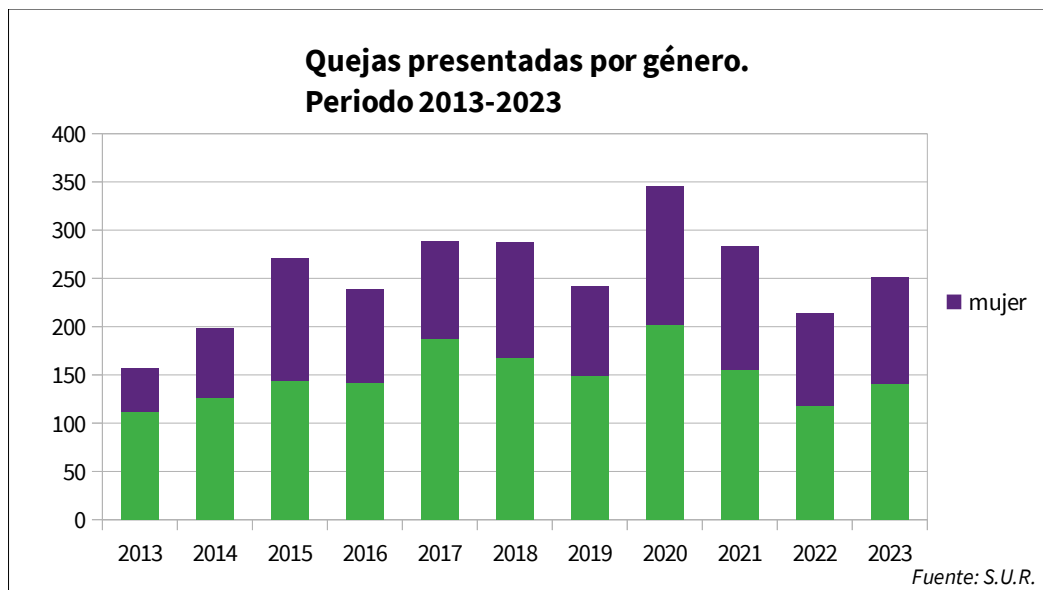
Quejas y sugerencias presentadas según género. Ejercicios 2022-2023					
Personalidad	Sexo	Número		%	
		2022	2023	2022	2023
Persona física	Hombre	118	141	52,68	54,44
	Mujer	96	110	42,86	42,47
Persona jurídica		10	8	4,46	3,09

En la gráfica se observa que en el ejercicio 2023 hay un leve aumento del número de quejas y sugerencias presentadas por hombres (1,76%), en detrimento de las entregadas por mujeres (- 0,39%) y personas jurídicas (- 1,37%) respecto al ejercicio 2022.

En consecuencia, del total de las quejas y sugerencias formuladas por hombres y mujeres (251), en el ejercicio 2023 sigue siendo inferior las presentadas por mujeres (110) que representan un 43,82% a las presentadas por hombres (141) que suponen un 56,18% con el siguiente porcentaje diferencial del -12,36%.



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 2023, comprobándose que el número de expedientes iniciados por mujeres fluctúa durante ese período.



9.8.2. Motivos de quejas distinguidos por género.

En este cuadro se observa los asuntos de las quejas presentadas distinguidos por género, sin que resulte destacable ningún dato al porcentaje tratado anteriormente en el punto 9.8.1.



Quejas y sugerencias presentadas por asunto y género. 2023		
Asunto	Hombre	Mujer
Información y Asistencia al Contribuyente	74	52
- Atención al contribuyente: trato	5	5
- Largos tiempos de espera		
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	28	24
- CIYAT: información y asistencia telefónica	2	3
- CIYAT: cita previa	24	9
- WEB: Información y asistencia		
- Accesibilidad oficinas tributarias	1	
- Oficina virtual: sede electrónica	3	1
- Certificados tributarios	0	2
- Información y asistencia presencial	3	2
- Asuntos Generales		
- Presentaciones	6	4
- Pagos	1	2
- Protección de datos	1	
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones	6	3
- Resoluciones	2	
- Retrasos de tramitación	4	3
Aplicación de los tributos	30	30
- Notificaciones	1	2
- Devolución ingresos indebidos sobre tributos cedidos	10	7
- Devolución ingresos indebidos sobre tasas	11	16
- Liquidaciones	4	3
- Apremios	4	2
Procedimiento de recaudación	14	12
- Aplazamiento/fraccionamiento	3	6
- Embargos	10	6
- Reintegros	1	
Modelos tributarios	1	1
- Modelos tributarios y confección	1	1
Procedimientos especiales	1	
- Propuestas normativas	1	
No admitidas	15	12
TOTALES	141	110

En este cuadro se detalla las quejas y sugerencias admitidas por asuntos agrupadas por área de procedencia en los ejercicios 2022 y 2023. Cuando una queja se refiere a más de un asunto se ha asignado a la cuestión en la que el reclamante hace más incidencia.



9.9. Presentación por asuntos.

En este apartado las quejas y sugerencias admitidas a trámite se clasifican por asuntos en los ejercicios 2022 y 2023, 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 en materia de devoluciones de tasas gestionadas por las distintas consejerías de la Administración de la Junta de Andalucía, tras las modificaciones del libro de hoja general de quejas y sugerencias mencionado en el punto 4.6. de esta memoria.

Quejas y sugerencias presentadas por asuntos.				
Ejercicio 2022- 2023				
Asunto	2022	2023	%2022	%2023
Información y Asistencia al Contribuyente	132	129	58,9	50,0
- Atención al contribuyente: trato	3	10		
- Largos tiempos de espera	2			
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	37	54		
- CIYAT: información y asistencia telefónica	8	5		
- CIYAT: cita previa	34	34		
- WEB: Información y asistencia	1			
- Accesibilidad oficinas tributarias		1		
- Oficina virtual: sede electrónica	7	4		
- Certificados tributarios	5	2		
- Información y asistencia presencial	19	5		
- Asuntos Generales	1			
- Presentaciones	12	10		
- Pagos	3	3		
- Protección de datos		1		
Tiempo de tramitación/Ejecución Resoluciones	17	10	7,6	3,9
- Resoluciones	1	3		
- Retrasos de tramitación	16	7		
Aplicación de los tributos	19	63	8,5	24,3
- Notificaciones	6	6		
- Tasa pericial contradictoria	1			
- Devolución ingresos indebidos. Tributos Cedidos	10	17		
- Devolución ingresos indebidos Tasas	1	27		
- Liquidaciones		7		
- Apremios	1	6		
Procedimiento de recaudación	23	27	10,3	10,3
- Aplazamiento/fraccionamiento	13	9		
- Embargos	10	17		
- Reintegros		1		
Modelos tributarios	3	2	1,3	0,8
- Modelos tributarios y confección	3	2		
Procedimientos especiales	1	1	0,5	0,4
- Propuestas normativas	1	1		
No admitidas	29	27	12,9	10,3
TOTALES	224	259	100	100



En este cuadro se detalla las quejas y sugerencias admitidas por asuntos, agrupadas por área de procedencia en los ejercicios 2022 y 2023. Cuando una queja se refiere a más de un asuntos, se ha asignado a la cuestión a la que el reclamante hace más incidencia.

Quejas y sugerencias admitidas por asunto. Ejercicios 2022-2023												
Asunto	Área de procedencia								Subtotales		%	
	ATRIAN		OIA		CIYAT		OTROS					
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Información y asistencia a contribuyentes	104	112	21	14	6	2	1	1	132	129	58,9	50,0
- Atención al contribuyente: trato	3	9		1					3	10		
- Largos tiempos de espera	2								2			
- Accesibilidad información y asistencia tributaria	26	44	11	9				1	37	54		
- CIYAT: información y asistencia telefónica	4	4	2		2	1			8	5		
- CIYAT: cita previa	30	32	3	2	1				34	34		
- WEB: Información y asistencia	1								1			
- Oficina virtual: sede electrónica	6	4			1				7	4		
- Certificados tributarios	5	2							5	2		
- Información y asistencia presencial	15	4	4			1			19	5		
- Asuntos Generales	1								1			
- Presentaciones	9	8	1	2	2				12	10		
- Protección datos		1					1		3	1		
- Pagos	2	3								3		
- Accesos oficinas tributarias		1								1		
Tiempo tramitación/Ejecución Resolución	13	8	3	1			1	1	17	10	7,6	3,9
- Resoluciones		2	1	1					1	3		
- Retrasos de tramitación	13	6	2				1	1	16	7		
Aplicación de los tributos	14	34	4	1			1	28	19	63	8,5	24,3
- Notificaciones	6	6							6	6		
- Tasación Pericial contradictoria	1								1			
- Devol. ingresos indebidos. Tributos cedidos	6	17	4				1		10	17		
- Devolución ingresos indebidos. Tasas								27	1	27		
- Apremios	1	5						1	1	6		
- Liquidaciones		6		1						7		
Procedimiento de recaudación	23	26		1					23	27	10,3	10,3
- Aplazamiento/fraccionamiento	13	9								9		
- Embargos	10	16		1						17		
- Reintegros		1								1		
Modelos tributarios	1	2	1				1		3	2	1,3	0,8
- Modelos tributarios/confección	1	2	1				1		3	2		
Procedimientos especiales		1					1		1	1	0,5	0,4
- Propuestas normativas		1					1		1	1		
Subtotales admitidas	155	183	29	17	6	2	5	30	195	232	87,1	89,7
No admitidas/no tramitadas	19	11		1			10	15	29	27	12,9	10,3
TOTALES	174	194	29	18	6	2	15	45	224	259	100	100



9.10. Plazos de tramitación de las quejas y sugerencias.

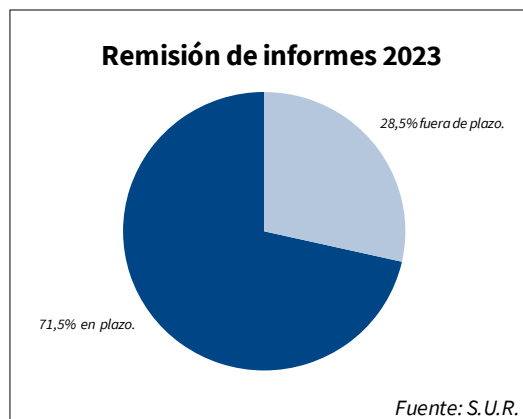
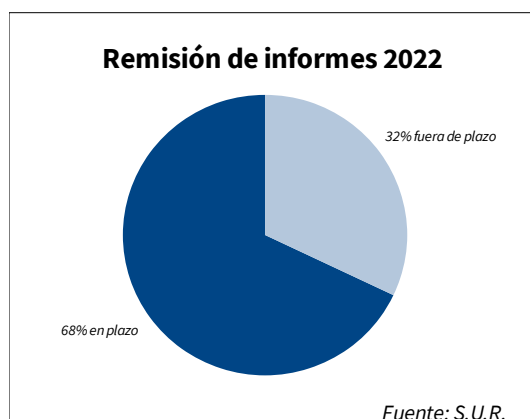
9.10.1. Plazos de remisión de informes por los órganos afectados.

Los órganos de la Administración tributaria afectados por las quejas y sugerencias tienen la obligación de enviar a la ODC un informe con una propuesta de respuesta al reclamante en un plazo de quince días hábiles, hasta el 7 de julio de 2023, según lo establecido en el Decreto 31/2013, de 26 de julio. Posteriormente, a partir del 8 de julio, fecha de entrada en vigor del Decreto 165/2023, este plazo se reduce a 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 2022 y 2023 y su evolución a lo largo del periodo 2013-2022.

En la gráfica se observan los informes recibidos fuera de plazo respecto al ejercicio 2022, 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 2023 el número de reiteraciones de peticiones de informes realizadas por la ODC a los órganos afectados ha sido elevado, ascendiendo en total a 85 reiteraciones de peticiones de informes aunque menor que el año pasado.

También hay que destacar como dato positivo que durante 2023 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: la ATRIAN, la Dirección General de Estrategia Digital, la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y las Consejerías gestoras de tasas.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 60/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



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 ORGANOS DIRECTIVOS

ÓRGANO DIRECTIVO	INFORMES PEDIDOS	REITERACIONES	% REITERACIONES
ATRIAN	231	54	23,38
OIA	29	19	65,52
DGED	16	3	18,75
DGTDP	9	2	22,22
GESTORES DE TASAS	36	7	19,44

9.10.2. Respuestas de la ODC. Plazos.

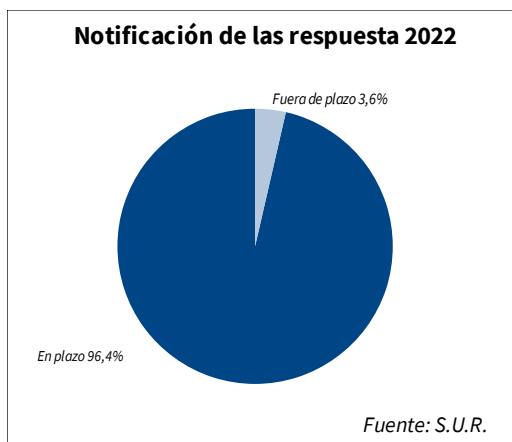
A modo de aclaración y siguiendo las recomendaciones del Consejo Económico y Social de Andalucía en su Dictamen 03-2023, de fecha 31 de marzo de 2023, sobre el proyecto de Decreto por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, se indica en la presente memoria anual que la ODC en el ejercicio 2023 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 dos meses, hasta el 7 de julio de 2023, según lo dispuesto en el Decreto 31/2013, de 26 de febrero. A partir del 8 de julio, fecha de entrada en vigor del Decreto 165/2023, este plazo se reduce a 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 2023 se han contestado en plazo un 93,5 % de las quejas y sugerencias admitidas a trámite. El plazo medio de contestación a las personas interesadas durante el ejercicio 2023 ha sido de 13 días, mejorando esta media respecto al ejercicio anterior (23 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.²

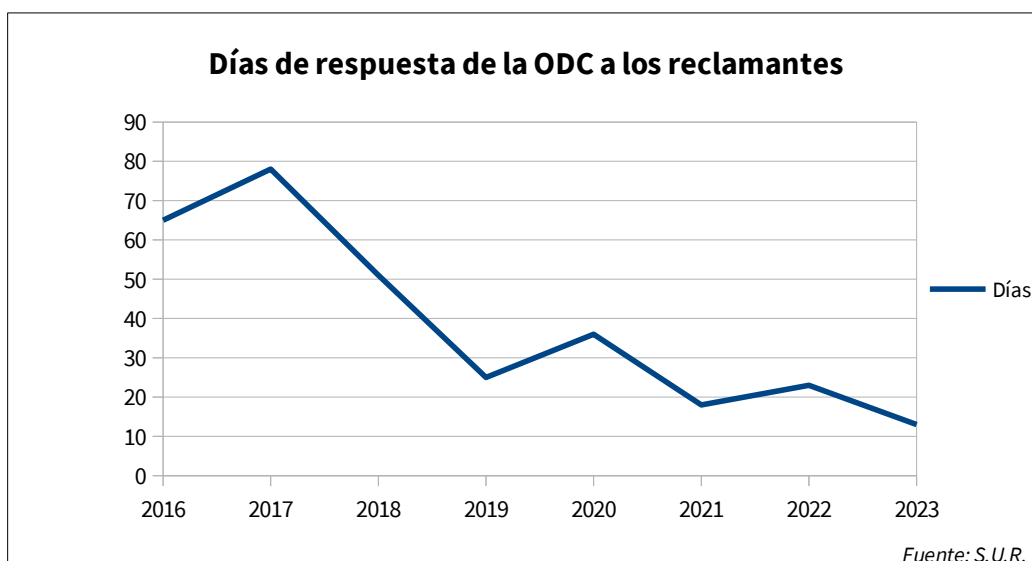
² Con ocasión de la implantación del nuevo formulario electrónico de las quejas y sugerencias surgieron incidencias informáticas relacionadas con la conexión de S.U.R y @RIES que no permitió la entrada de determinadas quejas telemáticas (en el tramo de números Q203-Q260/2023) durante los meses de julio, agosto y septiembre que ocasionó un retraso en la tramitación de las mismas ajenas al normal al funcionamiento de la ODC y que no se han tenido en cuenta para computar ese plazo medio de respuesta.



9.10.3. Tiempo medio de respuesta a los reclamantes.

En este apartado se analizan los plazos de notificación a las personas reclamantes de las respuestas por parte de la ODC desde 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2023.

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, a excepción del ejercicio 2020 que aumentó ese plazo (36 días) respecto al ejercicio anterior (25 días) debido a las consecuencias de la declaración del estado de alarma por el Covid-19, volviéndose en el ejercicio 2021 (18 días) a bajar respecto al año 2019 aunque en el ejercicio 2022 subió a 23 días. En el ejercicio 2023 el plazo medio ha disminuido a 13 días. En este sentido, la ODC pretende mejorar estos plazos de notificación de las respuestas para seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios prestados por la misma.





9.10.4. Resultados de la encuesta de satisfacción.

En este apartado se analizarán los resultados de la encuesta de satisfacción de los reclamantes en relación a 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:

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.

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.

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

9.11.1. Inadmisiónes 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 CIYAT para agilizar las gestiones tributarias objeto de queja.

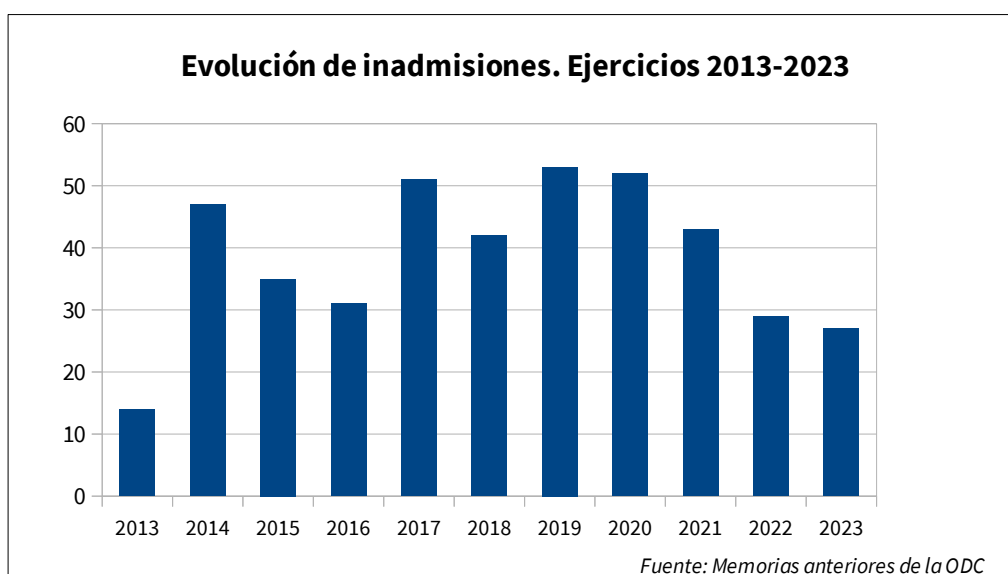
Quejas no admitidas a trámite según motivos y número de agradecimientos Ejercicios 2022-2023				
N.º Quejas no admitidas		%	%	MOTIVOS DE INADMISIÓN
2022	2023	2022	2023	
10	12	34,48	44,44	No guarda relación con el funcionamiento de los órganos que conforman la Administración tributaria de la Junta de Andalucía (Art. 9.1.a))
				Procedimientos sujetos a plazos, formuladas quejas antes de su finalización (Art. 9.1.a)).
2		6,90		Petición de información no susceptible de queja (Art.



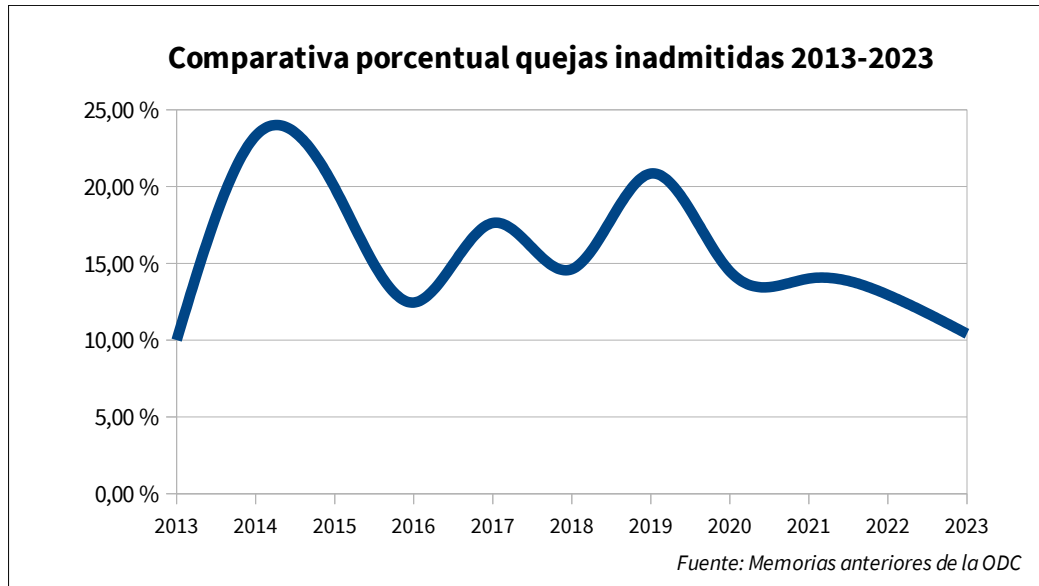
				9.1.a)).
7	9	24,14	33,33	Se articula como quejas solicitud, petición, alegaciones, reclamaciones o la interposición de recursos (Art. 9.1.a)).
8	6	27,58	22,22	Reitera queja ya resuelta con anterioridad (Art. 9.1.c)).
2		6,90		Su objeto no es susceptible de queja o sugerencia (agradecimientos, otros)
29	27	100	100	TOTAL

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

La gráfica representa la evolución de las inadmisiones por diferentes causas en los ejercicios de existencia de la ODC. La media total del periodo 2013-2023 de inadmisiones supone un 14,60% 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 esta Oficina para la Defensa del Contribuyente, ya que el número de quejas varían cada anualidad. Entre todas las quejas recibidas durante la existencia de esta Oficina, el 14,60 % han sido inadmitidas.



9.12. Relación de quejas y sugerencias, documentos, atenciones y llamadas tributarias³.

9.12.1. 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 2023.

Documentos por tipo de ingreso y modo de presentación a 31-12-2023			
Impuesto	Presentación presencial	Presentación web	Total
I. Sucesiones y Donaciones	8.341	517.299	525.640
I. Patrimonio Personas Físicas		763	763
I. Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados	39.632	807.420	847.052

³ Los datos estadísticos de los documentos presentados en el ejercicio 2023 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 2023, 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.



Impuestos Ecológicos	1.778	15.551	17.329
Canon de mejora de Infraestructuras hidráulicas	30	667	697
I. sobre Actividades del Juego Presenciales	242	458	700
Total	50.023	1.342.158	1.392.181

Número de citas previas asignadas por la ATRIAN Ejercicio 2023									
PROVINCIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA	TOTAL
CITAS	30.383	42.241	29.975	37.621	18.696	36.205	55.960	46.503	295.584

Llamadas entrantes y atendidas. CIYAT 2023	
SOLICITUD CITA PREVIA	77.681
OTROS TRÁMITES	294.560
TOTAL LLAMADAS ATENDIDAS POR CIYAT	372.241

N.º quejas presentadas, admitidas e inadmitidas 2023	
ADMITIDAS	232
NO ADMITIDAS	27
TOTAL QUEJAS PRESENTADAS	259
ACTUACIONES DE AGILIZACIÓN	334

Total de quejas y sugerencias admitidas en 2023: 259 quejas y sugerencias. Total de tareas de agilización realizadas por la ODC: 334 tareas. Total de documentos tributarios con ingreso presentados a 31 de diciembre de 2023: 1.392.181 documentos. Total de citas solicitadas a la ATRIAN durante 2023: 295.584 citas. Total de llamadas atendidas por CIYAT: 372.241 llamadas.

Sobre esta materia es necesario destacar que el volumen de quejas admitidas y el número de gestiones de agilización realizadas por la ODC durante el ejercicio 2023 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.

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

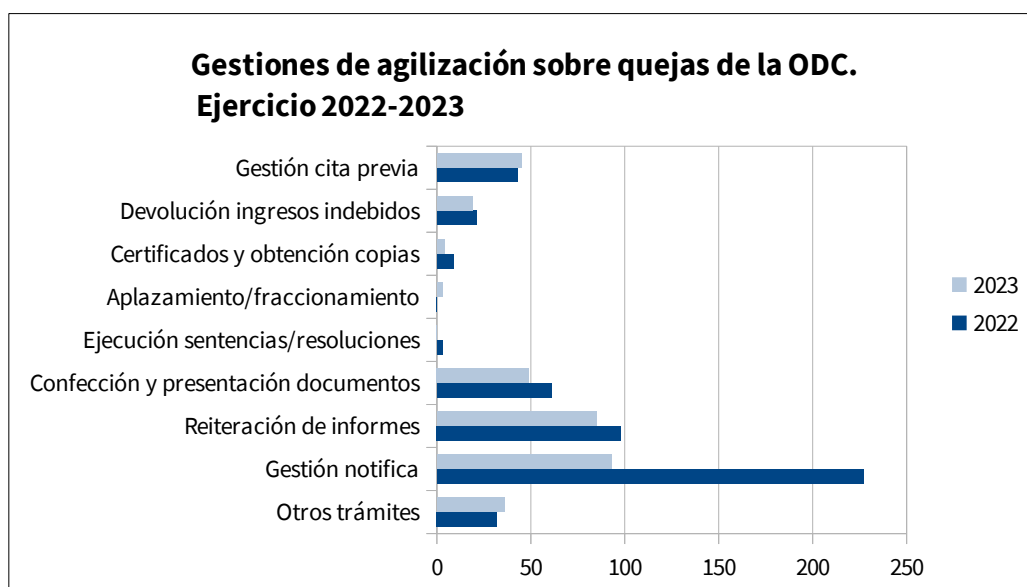
En este apartado se detallan las actuaciones de agilización de la ODC durante los ejercicios 2020, 2021, 2022 y 2023, disgregadas por materias.



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

Actuaciones de agilización ODC 2020-2021-2022-2023 por materias				
Actuación/año	2020	2021	2022	2023
Gestión cita previa	84	72	43	45
Devolución Ingresos Indevidos	10	13	21	19
Certificados y obtención copias	7	22	9	4
Aplazamiento/fraccionamiento	0	0	0	3
Ejecución Sentencias/resoluciones	2	1	3	0
Confección y presentación documentos	57	65	61	49
Reiteración petición de informes	139	175	98	85
Gestión notifica	279	333	227	93
Otros trámites	43	45	32	36
Total	621	726	494	334

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





9.12.3. Documentos tramitados por la ODC.

En el ejercicio 2023 esta Oficina ha tramitado 259 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	283
RES	231
ACU	27
CIO	13
PMJ	14
TOTAL DOCUMENTOS	568

9.13. Propuestas de mejora enviadas por la ODC, periodo 2013-2023.

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 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 2023. Por una parte, desde la ODC se tramitaron cuatro propuestas de mejora (PM) a la ATRIAN, una PM a la Dirección General de Estrategia Digital (Agencia Digital de Andalucía), una PM a la Dirección General de Tributos, Relaciones Financieras con las



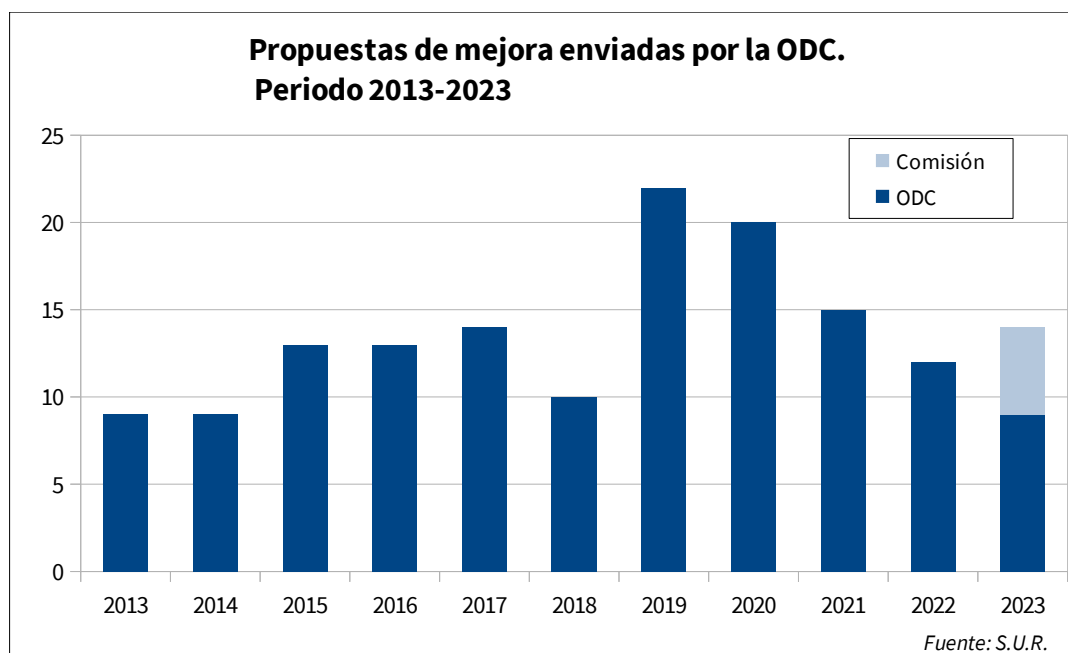
Corporaciones Locales y Juego, una PM al Instituto Andaluz de Administración Pública, una PM a la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional y una PM a la Consejería de Industria, Energía y Minas.

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, dos PM conjuntamente a la Dirección General de Estrategia Digital y a la Dirección General de Tesorería y Deuda Pública y dos PM exclusivamente a la Dirección General de Estrategia Digital.

PROPUESTAS DE MEJORA 2023 DE LA ODC			
MOTIVOS/ÓRGANOS DIRECTIVOS	ATRIAN	DGED (ADA)	OTROS
Retrasos tramitación	1		
Atención tributaria	1		
Atención telefónica	1		
Devoluciones			2
Propuesta normativa		1	1
Cita previa	1		
Resoluciones			1
PROPUESTAS DE MEJORA 2023 DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO			
Pagos en Entidades Colaboradoras		1	1
Pagos tarjeta de crédito		1	1
Plataforma Junta de Andalucía		1	
Ingresos en la AEAT	1		1
Incidencias CEIS		1	

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 2023. 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 y Consejerías gestoras de tasas).

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.

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.”

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 70/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Cabe destacar la permanente e inestimable colaboración de las personas que trabajan en la Agencia Tributaria de Andalucía respecto a la tramitación de las quejas y sugerencias así como en las medidas adoptadas por ésta tras la formulación de las propuestas de mejora, destacando especialmente en el ejercicio 2023 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, lo que se puede concretar en dos aspectos fundamentales: acercar la Administración a la ciudadanía y adecuar la actuación de aquella a las demandas de ésta.

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

Tan solo señalar que la labor desarrollada por la Oficina para la Defensa del Contribuyente a lo largo de más de 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 contribuyentes, ya que solo desde el debido respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes se puede conseguir un efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

CONFORME

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

Fdo.: Jesús I. Pérez Aguilera.

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	29/04/2024	PÁGINA 71/71
VERIFICACIÓN	Pk2jmZUJ9LLE6FCCHFS53J4FTMF79G	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	