

Oficina para la Defensa del Contribuyente  
INFORME DE CUADRO DE MANDOS  
01/01/2022 - 30/06/2022

---

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	11/10/2022	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmXB4PF9ERQZZCEY39SWDHRPW5Y	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

**Servicio:**

Respuesta de quejas y sugerencias

**Compromiso:**

Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 2 meses

➔ **Indicador:**

Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100 %

01/01/2022

30/06/2022

**99.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 99.0

**Seguimiento del Indicador:**

114 quejas/sugerencias recibidas de las cuales 1 se contestó fuera de plazo

**Compromiso:**

Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias

➔ **Indicador:**

Notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2022

30/06/2022

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

De las 114 quejas/sugerencias recibidas, a todos los reclamantes se les ofreció la notificación electrónica aunque solo 68 aceptaron.

**Compromiso:**

Incluir la consideración de propuesta de mejora en la notificación de las resoluciones

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	11/10/2022	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmXB4PF9ERQZZCEY39SWDHRPW5Y	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

**Indicador:**

Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2022

30/06/2022

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** En todas las respuestas se hace mención sobre la consideración de realizar una mejora en el sistema

**Servicio:**

Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas

**Compromiso:**

Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días

**Indicador:**

Agilización de la tramitación de las quejas y sugerencias no admitidas a trámite.

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2022

30/06/2022

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Todas las quejas no admitidas se agilizan ante el órgano afectado por la misma antes de su envío por conducto oficial.

**Servicio:**

Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

## Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

**Compromiso:**

Ofrecer la información en un plazo inferior a 72 horas

➔ **Indicador:**

Duración del tiempo de espera para la información solicitada

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2022

30/06/2022

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Cualquier consulta sobre la tramitación de expedientes de quejas o sugerencias son contestadas inmediatamente

**Servicio:**

Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes

**Compromiso:**

Alcanzar un valor medio de 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción

➔ **Indicador:**

Valor medio de las encuestas de satisfacción

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2022

30/06/2022

**82.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 82.0

**Seguimiento del Indicador:**

Este valor refleja el porcentaje de satisfacción en relación a las preguntas contestadas en la encuesta, teniendo en cuenta que sólo el 62% de las preguntas son contestadas.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>



FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	11/10/2022	PÁGINA 4/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmXB4PF9ERQZZCEY39SWDHRPW5Y	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	