

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	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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/>

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	11/10/2022	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	Pk2jmXB4PF9ERQZZCEY39SWDHRPW5Y	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

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	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	