

**Oficina para la Defensa del Contribuyente**  
**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**  
**01/07/2022 - 31/12/2022**

---

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	26/01/2023	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	BndJALNUPHVB7PLGLTNMFXBZAZCP59	<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 %

01/07/2022

**94.6**

31/12/2022

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 94.6

**Seguimiento del Indicador:** 111 quejas/sugerencias recibidas de las cuales 6 se contestaron 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%

01/07/2022

**100.0**

31/12/2022

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** De las 111 quejas/sugerencias recibidas, a todos los reclamantes se les ofreció la notificación electrónica, de los cuales 74 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	26/01/2023	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	BndJALNUPHVB7PLGLTNMFXBZAZCP59	<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%

01/07/2022

31/12/2022

**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%

01/07/2022

31/12/2022

**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. En este semestre, la media de información al contribuyente de las quejas no admitidas a trámite es de 1,8 días, desde la recepción en esta Oficina.

**Servicio:**

Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia

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

2

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	26/01/2023	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	BndJALNUPHVB7PLGLTNMFXBZAZCP59	<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

**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%

01/07/2022

31/12/2022

**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%

01/07/2022

31/12/2022

**84.4**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 84.4

**Seguimiento del Indicador:**

El valor de satisfacción consignado es sobre las preguntas contestadas. En este semestre sólo se ha contestado un 51% de las preguntas de la encuesta.

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

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	26/01/2023	PÁGINA 4/4
VERIFICACIÓN	BndJALNUPHVB7PLGLTNMFXBZAZCP59	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	