

# Oficina para la Defensa del Contribuyente

 Carta de Servicios

## Oficina para la Defensa del Contribuyente

### Conócenos

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



## **Oficina para la Defensa del Contribuyente**

### **Servicios que se prestan con compromisos de calidad**

Los servicios sobre los que asumimos los compromisos de calidad son los siguientes:

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

# Oficina para la Defensa del Contribuyente

## Nos comprometemos a

- 1. Responder** a las quejas y sugerencias en menos de **1 mes**.
- Ofrecer la **notificación electrónica** de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias.
- Incluir la consideración de **mejora** en los escritos de respuesta.
- Responder las **inadmisiones** en un plazo inferior a **5 días**.
- Ofrecer la **información sobre el estado** del expediente en un plazo inferior a **3 días**.
- Alcanzar un valor medio de **4 sobre 5** en las encuestas de **satisfacción**.

Consulta cómo se miden los compromisos y las fórmulas que se emplean para su cálculo en la tabla de compromisos e indicadores que recoge el Anexo de la Carta.

## Oficina para la Defensa del Contribuyente

### Ayúdanos a mejorar

Nos interesa conocer tu opinión sobre los servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente que has recibido a través de nuestra [encuesta de satisfacción](#). También puedes contribuir a nuestra mejora o informar sobre el incumplimiento de los compromisos que hemos adquirido a través del Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Andalucía.

**Conoce tus derechos, la normativa que regula los servicios, cómo acceder a ellos y otros datos de interés accediendo al [texto completo](#) de la Carta de Servicios.**



# Oficina para la Defensa del Contribuyente

## Contacta con nosotros

La Oficina para la Defensa del Contribuyente no presta atención presencial.

**Correo electrónico:**

[oficinadefensacontribuyente.cehyfe@juntadeandalucia.es](mailto:oficinadefensacontribuyente.cehyfe@juntadeandalucia.es)

**Información telefónica:** Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) en el teléfono 955544350 en horario de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 horas

**Sitio web:**

<https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuro/peos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/O-D-C.html>

