

CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

	JESUS IGNACIO PEREZ AGUILERA	26/01/2024	PÁGINA 1/5
VERIFICACIÓN	BndJASSLGXEJASHD555UM25BLNRR4Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Informe sobre el cuadro de mandos segundo semestre 2023

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias.

Compromiso:

Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a 1 mes (*).

Indicador: Tiempo de respuesta.**Frecuencia de la medición:** Semestral**Estándar de Calidad:** 100 %**Resultados:**

01/01/2023 a 30/06/2023: 98,5	01/07/2023 a 31/12/2023: 98,4
--------------------------------------	--------------------------------------

Observaciones: durante el segundo semestre se recibieron 123 quejas y sugerencias de las cuales se respondieron 2 fuera de plazo.

(*) Antes del día 7 de julio de 2023 el plazo es inferior a 2 meses conforme al anterior Decreto 31/2013, de 26 de febrero.

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

Notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias

Compromiso:

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

Indicador: Ofrecimiento de la notificación electrónica de respuestas a a quejas y sugerencias.

CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Informe sobre el cuadro de mandos segundo semestre 2023

Frecuencia de la medición: Semestral

Estándar de Calidad: 100 %

Resultados:

01/01/2023 a 30/06/2023:	65,3	01/07/2023 a 31/12/2023:	100
--------------------------	-------------	--------------------------	------------

Observaciones: Durante el segundo semestre se recibieron 123 quejas y sugerencias de las cuales se ofreció la notificación electrónica a todos los contribuyentes (100%) pero aceptaron ser notificados de forma electrónica 87 contribuyentes (70,7%).

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta.

Compromiso:

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

Indicador: Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta.

Frecuencia de la medición: Semestral

Estándar de Calidad: 100 %

Resultados:

01/01/2023 a 30/06/2023:	100	01/07/2023 a 31/12/2023:	100
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Observaciones: Durante el segundo semestre en todas las respuestas enviadas a los contribuyentes se hizo hincapié en la formulación de propuestas para mejorar el servicio.

CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Informe sobre el cuadro de mandos segundo semestre 2023

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

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

Compromiso:

Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 5 días

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

Frecuencia de la medición: Semestral

Estándar de Calidad: 100 %

Resultados:

01/01/2023 a 30/06/2023:	100	01/07/2023 a 31/12/2023:	100
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Observaciones: Durante el segundo semestre las 14 quejas inadmitidas fueron contestadas en un plazo medio de 2,3 días.

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

Duración del tiempo de espera para la información solicitada.

Compromiso:

Ofrecer la información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia en un plazo inferior a 3 días.

Indicador: Duración del tiempo de espera para la información solicitada.

Frecuencia de la medición: Semestral

CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Informe sobre el cuadro de mandos segundo semestre 2023

Estándar de Calidad: 100 %

Resultados:

01/01/2023 a 30/06/2023:	100	01/07/2023 a 31/12/2023:	100
--------------------------	------------	--------------------------	------------

Observaciones: Durante el segundo semestre del 2023 toda la información solicitada por los contribuyentes es contestada en 1 día o en ese mismo momento, una vez comprobada la evolución del trámite.

Servicio: Oficina para la Defensa del Contribuyente

Valor medio de las encuestas de satisfacción

Compromiso:

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

Indicador: Valor medio en las encuestas de satisfacción.

Frecuencia de la medición: Semestral

Estándar de Calidad: 100 %

Resultados:

01/01/2023 a 30/06/2023:	74,0	01/07/2023 a 31/12/2023:	95,4
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Observaciones: Durante el segundo semestre del 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.