

# 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	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**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:	<b>98,5</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>98,4</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**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:	<b>65,3</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>100</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	------------

**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:	<b>100</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>100</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

**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:	<b>100</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>100</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

**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:	<b>100</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>100</b>
--------------------------	------------	--------------------------	------------

**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:	<b>74,0</b>	01/07/2023 a 31/12/2023:	<b>95,4</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**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.