

# CARTA DE SERVICIOS DE DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

## INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2024

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	JESUS PEREZ AGUILERA	04/02/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jm4LCW9XUF5HK2NLTC5CULB3EEB	PÁG. 1/5



**CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Servicio:**
**Respuesta de quejas y sugerencias.**

Respuesta a los contribuyentes sobre los servicios tributarios recibidos.

**Compromiso**

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

**Indicador:** Tiempo de respuesta.

**Frecuencia de la medición:** Anual.

**Estándar de calidad:** 100%.

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **97,74%**

**Observaciones:** durante el ejercicio 2024 fueron admitidas 266 quejas y sugerencias de las

cuales se respondieron 6 fuera de plazo.

**Servicio:**
**Respuesta de quejas y sugerencias.**

Invitar al contribuyente a la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias para agilizar su tramitación.

**Compromiso**

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

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

**Frecuencia de la medición:** Anual.

**Estándar de calidad:** 100%.

**Resultados:**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

JESUS PEREZ AGUILERA

04/02/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jm4LCW9XUF5HK2NLTC5CULB3EEB

PÁG. 2/5



**CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

 01/01/2024 a 31/12/2024: **73,04**

**Observaciones:** Durante el año 2024 se recibieron 282 quejas y sugerencias para su tramitación de las cuales se ofreció la notificación electrónica a todos los contribuyentes (100%) pero aceptaron ser notificados de forma electrónica 206 contribuyentes (73,04%).

**Servicio:**
**Respuesta de quejas y sugerencias**

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

**Compromiso**

Introducir la consideración de propuesta de mejora al órgano afectado por la queja o sugerencia en la notificación de las resoluciones.

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

**Frecuencia de la medición:** Anual.

**Estándar de calidad:** 100%.

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100**

**Observaciones:** Durante la anualidad de 2024 en todas las respuestas enviadas a los contribuyentes se hizo hincapié en la formulación de propuestas para mejorar el servicio.

**Servicio:**
**Orientación sobre el órgano competente para resolver las quejas y sugerencias no admitidas.**

Información sobre el órgano competente en el caso de las quejas y sugerencias no admitidas a trámite, por tratarse de servicios administrativos distintos a los prestados por la Administración tributaria de Junta de Andalucía y remisión de la queja o sugerencia al mismo para su tramitación.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

JESUS PEREZ AGUILERA

04/02/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jm4LCW9XUF5HK2NLTC5CULB3EEB

PÁG. 3/5



**CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**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:** Anual.

**Estándar de calidad:** 100%.

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100**

**Observaciones:** Durante el año 2024 las 13 quejas inadmitidas fueron contestadas en un plazo medio de 2,7 días.

**Servicio:**
**Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia.**

Se puede solicitar esta información a través del Portal de la Junta de Andalucía.

**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:** Anual.

**Estándar de Calidad:** 100 %.

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100**

**Observaciones:** Durante el año 2024 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:**

Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

JESUS PEREZ AGUILERA

04/02/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jm4LCW9XUF5HK2NLTC5CULB3EEB

PÁG. 4/5



**CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Evaluar el grado de satisfacción de los contribuyentes sobre los servicios y compromisos de la Oficina para la Defensa del Contribuyente mediante las encuestas a las que puede acceder a través del Portal de la Junta de Andalucía.

**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:** Anual.

**Estándar de Calidad:** 100 %.

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100**

**Observaciones:** Durante la anualidad de 2024 el valor medio de la encuesta de satisfacción de las preguntas contestadas supone un 4,81 sobre 5, equiparándose a un 96,20% de satisfacción.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

JESUS PEREZ AGUILERA

04/02/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jm4LCW9XUF5HK2NLTC5CULB3EEB

PÁG. 5/5

