

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

