



Oficina para la Defensa del Contribuyente
INFORME DE CUADRO DE MANDOS

	JESUS IGNACIO PEREZ AGUILERA	25/07/2023	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	BndJA6XR5WRwKJCY9LYHMPFH5DADVP	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	
			

Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

Servicio:

Respuesta de quejas y sugerencias

Compromiso:

Responder las quejas y sugerencias de forma electrónica en menos de 2 meses

Indicador:

Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100 %

01/01/2022	99.0	01/07/2022	94.6	01/01/2023	98.5
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 97.37

Seguimiento del Indicador: 111 quejas/sugerencias recibidas de las cuales 6 se contestaron fuera de plazo

Compromiso:

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

Indicador:

Notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2022	100.0	01/07/2022	100.0	01/01/2023	65.3
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 88.43

Seguimiento del Indicador: De las 111 quejas/sugerencias recibidas, a todos los reclamantes se les ofreció la notificación electrónica, de los cuales 74 aceptaron.

Compromiso:

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

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

Indicador:

Inclusión de la consideración de mejora en los escritos de respuesta

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2022	100.0	01/07/2022	100.0	01/01/2023	100.0
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: En todas las respuestas se hace mención sobre la consideración de realizar una mejora en el sistema

Servicio:

Orientación sobre las quejas y sugerencias no admitidas

Compromiso:

Responder las inadmisiones en un plazo inferior a 15 días

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2022	100.0	01/07/2022	100.0	01/01/2023	100.0
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: Todas las quejas no admitidas se agilizan ante el órgano afectado por la misma antes de su envío por conducto oficial. En este semestre, la media de información al contribuyente de las quejas no admitidas a trámite es de 3,5 días, desde la recepción en esta Oficina.

Servicio:

Información sobre el estado del expediente de queja o sugerencia

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>

Informe sobre el cuadro de mandos. Oficina para la Defensa del Contribuyente

Compromiso:

Ofrecer la información en un plazo inferior a 72 horas

Indicador:

Duración del tiempo de espera para la información solicitada

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2022	100.0	01/07/2022	100.0	01/01/2023	100.0
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 300.0

Seguimiento del Indicador: Cualquier consulta sobre la tramitación de expedientes de quejas o sugerencias son contestadas inmediatamente

Servicio:

Evaluación de la satisfacción de los contribuyentes

Compromiso:

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

Indicador:

Valor medio de las encuestas de satisfacción

Frecuencia de la medición: semestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2022	82.0	01/07/2022	84.4	01/01/2023	74.0
30/06/2022		31/12/2022		30/06/2023	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 80.13

Seguimiento del Indicador: El valor medio de satisfacción sería un 3,7 sobre las preguntas contestadas.

Este informe procede de <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/agora/>