CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA PARA LA DEFENSA DEL CONTRIBUYENTE

INFORME DE 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

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmWP33EMVML2VYBA6X564LU9WKS	PÁG. 1/4

quejas y sugerencias.
Frecuencia de la medición: Anual.
Estándar de calidad: 100%.

Resultados:

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.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmWP33EMVML2VYBA6X564LU9WKS	PÁG. 2/4

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.

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.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmWP33EMVML2VYBA6X564LU9WKS	PÁG. 3/4

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.

Publicación de la memoria de la Oficina para la Defensa del Contribuyente del ejercicio 2024 en la página web de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos

En este ejercicio 2024 la Oficina para la Defensa del Contribuyente se ha esforzado acercarse más al contribuyente a través de Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT, teléfono 654544350) o del correo electrónico (oficinadefensacontribuyente.cehyfe@juntadeandalucia.es) para obtener mayor información del asunto objeto de queja, facilitando la inmediata concesión de citas previas, la emisión de cartas de pago, el envío de certificados estar al corriente de las deudas con la Hacienda autonómica, el envío de diligencias de presentación o cualquier otra información o agilización de incidencias informáticas que ha redundado en un mejor servicio tributario para los contribuyentes a la hora de cumplir sus obligaciones tributarias en plazo, con objeto de conseguir una gestión pública de calidad.

La Oficina para la Defensa del Contribuyente (ODC) se dedicó en 2024 a resolver las quejas y sugerencias presentadas, a coordinar actuaciones de los órganos afectados, a realizar labores de publicidad, identificar áreas de mejora en los servicios prestados por la Administración tributaria y elaborar informes que contribuyeran a una mayor transparencia y equidad en la aplicación del sistema tributario autonómico.

Puede consultarse la citada memoria en el siguiente enlace:

https://juntadeandalucia.es/organismos/economiahaciendayfondoseuropeos/areas/tributos-juego/tributos/paginas/objetivomemoriasnormativaODC.html

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad 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	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmWP33EMVML2VYBA6X564LU9WKS	PÁG. 4/4