

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

## INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025

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	27/03/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmBX3NXABGYQFC54MF9EHB3LWSZ	PÁG. 1/5




## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, y en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios, materializando así el ejercicio de rendición de cuentas y de transparencia en la actividad pública.

El seguimiento, la evaluación y la revisión de los resultados son esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía.

En este contexto, los informes de seguimiento se configuran como herramientas fundamentales para evaluar y comunicar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios de la Oficina para la Defensa del Contribuyente puede visitar este [enlace](#)

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBX3NXABGYQFC54MF9EHB3LWSZ	PÁG. 2/5	

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

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

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

Respuesta a las quejas y sugerencias de los contribuyentes sobre los servicios tributarios recibidos

incluyendo información sobre si han dado lugar al envío de una propuesta de mejora a la Agencia Tributaria de Andalucía o a otro órgano afectado y notificación a la persona reclamante.

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

Indicador: Tiempo de respuesta  
 Frecuencia de medición: Anual  
 Estándar de calidad: 100%

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **98,21%**

**Observaciones:** durante el ejercicio 2025 fueron admitidas 223 quejas y sugerencias de las cuales se respondieron 4 fuera de plazo.

**Compromiso 2:** Ofrecer la notificación electrónica de las resoluciones de respuesta a quejas y sugerencias

Indicador: Ofrecimiento de la notificación electrónica de respuesta a quejas y sugerencias.  
 Frecuencia de medición: Anual  
 Estándar de calidad: 100%

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

**Observaciones:** Durante el año 2025 se recibieron 263 quejas y sugerencias para su tramitación de las cuales se ofreció la notificación electrónica a todos los contribuyentes, aunque aceptaron ser notificados de forma electrónica 210 contribuyentes (79,84%).

**Compromiso 3:** 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 medición: Anual  
 Estándar de calidad: 100%

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **100 %**

**Observaciones:** Durante la anualidad de 2025 en todas las respuestas enviadas a los contribuyentes se hizo hincapié en la formulación de propuestas para mejorar el servicio.

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

27/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmBX3NXABGYQFC54MF9EHB3LWSZ

PÁG. 3/5



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

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

**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.

**Compromiso 4:** 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 medición:	Anual
Estándar de calidad:	100 %

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

**Observaciones:** Durante el año 2025 las 40 quejas inadmitidas fueron contestadas en un plazo medio de 2,72 días.

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

Información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia a la que puede acceder a través del Portal de la Junta de Andalucía.

**Compromiso 5:** Ofrecer la información sobre el estado de tramitación de su expediente de queja o sugerencia en un plazo inferior a 3 días.

Indicador:	Tiempo de espera para la información solicitada
Frecuencia de medición:	Anual ( <i>anual, trimestral, mensual</i> )
Estándar de calidad:	100%

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

**Observaciones:** Durante el año 2025 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.**

**Compromiso 6:** 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.

Indicador:	Valor medio en las encuestas de satisfacción.
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	100%

**Resultados:**

 01/01/2025 a 31/12/2025: **100%**

**Observaciones:** Durante la anualidad de 2025 el valor medio de la encuesta de satisfacción de las preguntas contestadas supone un 4,88 sobre 5, equiparándose a un 97,60% de satisfacción

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

27/03/2026

VERIFICACIÓN

Pk2jmBX3NXABGYQFC54MF9EHB3LWSZ

PÁG. 4/5




## Publicación de la memoria de la Oficina para la Defensa del Contribuyente del ejercicio 2025 en la página web de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Diálogo Social

En este ejercicio 2025 la Oficina para la Defensa del Contribuyente se ha esforzado en 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 2025 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 de Andalucía 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/of-defensa-memorias.html>

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL VAZQUEZ MARTIN	27/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmBX3NXABGYQFC54MF9EHB3LWSZ	PÁG. 5/5	