

**CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA JUNTA SUPERIOR DE HACIENDA**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	AÑO 2022	AÑO 2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Resolver las reclamaciones económico-administrativas y notificar la resolución al interesado en el plazo máximo de 5 meses para expedientes tramitados por procedimiento abreviado y 11 meses en el procedimiento general. El plazo comenzará a computarse desde la entrada del expediente completo en la Junta Superior de Hacienda.	Porcentaje de resoluciones notificadas al interesado en el plazo de 5 meses, en relación con el total de expedientes tramitados por el procedimiento abreviado.	≥ 90%	97,54%	90,38%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
	Porcentaje de resoluciones notificadas al interesado en el plazo máximo de 11 meses, en relación con el total de expedientes tramitados por el procedimiento general.	≥ 90%	100%	98,21%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
Resolver las solicitudes de suspensión de la ejecución del acto impugnado, cuya competencia corresponda a la Junta Superior de Hacienda, en el plazo máximo de 75 días. El plazo comenzará a computarse desde la entrada de la solicitud en la Junta Superior de Hacienda.	Porcentaje de acuerdos de suspensión notificadas al interesado en el plazo máximo de 75 días, en relación con el total de solicitudes de suspensión formuladas.	≥ 90%	100%	94,74%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
Resolver otros recursos formulados ante la Junta Superior de Hacienda y notificar la resolución al interesado en el plazo máximo de 6 meses para recursos extraordinarios de revisión y 11 meses para recursos de ejecución y, 1 mes para recursos de anulación. El plazo comenzará a computarse desde la entrada del recurso en la Junta Superior de Hacienda.	Porcentaje de resoluciones de recursos extraordinarios de revisión notificadas al interesado en el plazo de 6 meses, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	100%	100%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
	Porcentaje de resoluciones recursos de anulación notificadas al interesado en el plazo de 1 mes, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	100%	50%	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
	Porcentaje de resoluciones de recursos de ejecución notificadas al interesado en el plazo de 6 meses, en relación con el total de este tipo de recursos.	≥ 90%	100,00%	No se ha presentado ninguno durante el año 2023	Anual	A partir de la aplicación informática JSHA.
Resolver las consultas planteadas por los ciudadanos, de carácter general sobre el procedimiento económico-administrativo, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la consulta en la unidad.	Porcentaje de consultas de carácter general resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de consultas formuladas.	100%	100,00%	No se ha efectuada ninguna durante el año 2023	Anual	Base de Datos propia.
Resolver consultas relativas a información especializada, formulada por los interesados en el procedimiento económico-administrativo, en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la consulta en la unidad.	Porcentaje de consultas especializadas resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de consultas de este tipo formuladas.	100%	100%	100%	Anual	Base de Datos propia.
Concertar citas previas presenciales (en los casos en que sea imposible cumplimentar la petición del interesado vía telemática), en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud.	Porcentaje citas previas presenciales facilitadas en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud, en relación con el total de citas presenciales concertadas.	100%	100%	100%	Anual	Base de Datos propia.
Tramitar sugerencias o quejas sobre los servicios prestados, formuladas a través de la herramienta informática específica (SUQUE), en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la sugerencia o queja en la unidad.	Porcentaje de sugerencias o quejas formuladas en SUQUE, tramitadas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de sugerencias o quejas formuladas a través de dicha herramienta.	100%	100%	No se ha presentado ninguna durante el año 2023	Anual	A partir de la aplicación informática SUQUE.
Dar respuesta a peticiones de información sobre el estado de tramitación de los expedientes, formuladas a través de la herramienta informática específica (SIEX), en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de entrada de la petición en la unidad.	Porcentaje peticiones de información en SIEX, resueltas en un plazo máximo de 2 días hábiles, en relación con el total de solicitudes formuladas a través de dicha herramienta.	100%	100%	No se ha presentado ninguna durante el año 2023	Anual	A partir de la aplicación informática SIEX.