

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

### Seguimiento 1er Trimestre 2.013

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: <b>0%</b>
2. Actualización de la información de carácter general disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: <b>100 %</b>
3. Información inmediata sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>97 %</b>
4. Atención de todas las peticiones de información recibidas por escrito, correo electrónico y correo postal sobre los servicios que ofrece el Jurado en un plazo de tiempo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a solicitudes de información facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100 %</b>
5. Contestación de escritos, que no sean de información, en un plazo no superior a 15 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados en plazo.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100%</b>
6. Contestación de escritos, que requieran de una gestión con otros órganos, en un plazo no superior a 20 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100 %</b>
7. Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.	Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos	Número de seguimientos realizados en plazo: <b>84 %</b>

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento 2º Trimestre 2013

<i>Compromisos de calidad</i>		<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1.	Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: <b>0%</b>
2.	Actualización de la información de carácter general disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: <b>100%</b>
3.	Información inmediata sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total	Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100%</b>
4.	Atención de todas las peticiones de información recibidas por escrito, correo electrónico y correo postal sobre los servicios que ofrece el Jurado en un plazo de tiempo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a solicitudes de información facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas	Peticiones de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>100%</b>
5.	Contestación de escritos, que no sean de información, en un plazo no superior a 15 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados en plazo.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>86 %</b>
6.	Contestación de escritos, que requieran de una gestión con otros órganos, en un plazo no superior a 20 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100%</b>
7.	Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.	Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos	Número de seguimientos realizados en plazo: <b>62 %</b>

## CARTA SECTORIAL DE SERVICIOS DEL JURADO REGIONAL DE VALORACIONES DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento 3<sup>er</sup> Trimestre 2013

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: <b>0 %</b>
2. Actualización de la información de carácter general disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: <b>100 %</b>
3. Información inmediata sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total	Peticiónes de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>95 %</b>
4. Atención de todas las peticiones de información recibidas por escrito, correo electrónico y correo postal sobre los servicios que ofrece el Jurado en un plazo de tiempo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a solicitudes de información facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas	Peticiónes de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>86%</b>
5. Contestación de escritos, que no sean de información, en un plazo no superior a 15 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados en plazo.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>33 %</b>
6. Contestación de escritos, que requieran de una gestión con otros órganos, en un plazo no superior a 20 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100 %</b>
7. Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.	Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos	Número de seguimientos realizados en plazo: <b>66 %</b>

**Seguimiento 4º Trimestre 2013**

<i>Compromisos de calidad</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: <b>0 %</b>
2. Actualización de la información de carácter general disponible en la página institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido en la misma.	Remisión de correos electrónicos al publicador en la página dentro del plazo establecido.	Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: <b>100 %</b>
3. Información inmediata sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones cuando ésta sea solicitada de forma telefónica o presencial.	Número de respuestas inmediatas. Porcentaje sobre el total	Peticiónes de información solicitadas y contestadas inmediatamente: <b>100 %</b>
4. Atención de todas las peticiones de información recibidas por escrito, correo electrónico y correo postal sobre los servicios que ofrece el Jurado en un plazo de tiempo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a solicitudes de información facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas	Peticiónes de información solicitadas y contestadas en plazo: <b>75 %</b>
5. Contestación de escritos, que no sean de información, en un plazo no superior a 15 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados en plazo.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100 %</b>
6. Contestación de escritos, que requieran de una gestión con otros órganos, en un plazo no superior a 20 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a escritos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas.	Número de escritos respondidos en plazo: <b>100 %</b>
7. Seguimiento quincenal de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos, adoptando las medidas necesarias para su impulso y efectuando nuevo requerimiento, en su caso.	Número de seguimientos realizados en plazo de los expedientes en los que se haya recabado información de otros organismos. Porcentaje sobre el total de los seguimientos	Número de seguimientos realizados en plazo: <b>64 %</b>