

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

Seguimiento 1er Trimestre 2016

<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: 0%
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: 100%
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: 100%
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: 88%
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: 100%
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: 100%
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: 73%

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

Seguimiento 2º Trimestre 2016 (1/04/2016 - 10/05/2016)

Carta de Servicios (Resolución de 20/12/2012. DOCM nº 9 de 14/01/2013)

<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: 0%
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: 100%
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: 93%
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: 100%
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: 100%
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: 100%
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: 73%

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

Seguimiento 2º Trimestre 2016 (11/05/2016 - 30/06/2016)

Carta de Servicios (Resolución de 20/04/2016. DOCM nº 90 de 10/05/2016)

<i>Compromisos de calidad</i>		<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1.	Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para no recibir ninguna queja de las personas usuarias.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: 0%
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: 100%
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: 100%
4.	Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente.	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: 100%
5.	Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6.	Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que competa su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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: 96%

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

Seguimiento Tercer Trimestre 2016 (1/07/2016 – 30/09/2016)
Carta de Servicios (Resolución de 20/04/2016. DOCM nº 90 de 10/05/2016)

<i>Compromisos de calidad</i>		<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1.	Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para no recibir ninguna queja de las personas usuarias.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: 0%
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: 100%
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: 98%
4.	Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente.	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: 100%
5.	Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6.	Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que competa su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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: 92%

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

Seguimiento Tercer Trimestre 2016 (1/07/2016 - 30/09/2016) (*)
Carta de Servicios (Resolución de 20/04/2016. DOCM nº 90 de 10/05/2016)

<i>Compromisos de calidad</i>		<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1.	Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para no recibir ninguna queja de las personas usuarias.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: 0%
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: 100%
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: 98%
4.	Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente.	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: 100%
5.	Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo: 67%
6.	Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que compete su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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: 92%

(*) Advertido error en la publicación del seguimiento de indicadores del tercer trimestre del 2016, se efectúa esta nueva publicación corrigiendo el error advertido en el resultado del cumplimiento del compromiso número 5.

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

Seguimiento Cuarto Trimestre 2016 (1/10/2016 - 31/12/2016)
Carta de Servicios (Resolución de 20/04/2016. DOCM nº 90 de 10/05/2016)

<i>Compromisos de calidad</i>		<i>Indicador</i>	<i>Ejecución</i>
1.	Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para no recibir ninguna queja de las personas usuarias.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Quejas formuladas: 0%
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: 100%
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: 100%
4.	Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios que ofrece el Jurado Regional de Valoraciones, recibidas en formato papel (escritos o correo postal) o formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo no superior a 7 y 3 días hábiles desde el siguiente a su recepción, respectivamente.	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: 100%
5.	Contestación a los requerimientos de los Tribunales para la remisión de información o documentación adicional a los expedientes ya remitidos, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de respuestas a requerimientos facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de los escritos contestados.	Número de requerimientos respondidos en plazo: 100%
6.	Derivación de escritos o comunicaciones recibidas en el Jurado, que no sean competencia de éste, a los órganos o unidades a los que competa su gestión, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde el siguiente a su recepción.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo. Porcentaje sobre el total de escritos derivados.	Número de escritos o comunicaciones derivadas en plazo: 100%
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: 96%