

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

Seguimiento 1er Trimestre 2015

| <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: 89% |
| 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: 99% |

Seguimiento 2º Trimestre 2015

| <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: 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: 87% |

Seguimiento 3er Trimestre 2015

| <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: 92% |
| 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: 84% |

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

Seguimiento 4er Trimestre 2015

| <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: 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: 87% |