



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

Seguimiento Cuarto Trimestre 2019 (01/10/2019 - 31/12/2019)

Carta de Servicios (Resolución de 19/10/2017. DOCM n° 213 de 3/11/2017, prorrogada por Resolución de 16/10/2019. DOCM n° 210 de 23/10/2019)

| | Compromiso | Indicadores asociados | Forma de cálculo | Estándares | Ejecución |
|---|--|---|--|---|---|
| 1 | Trato correcto y atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. | - Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas. | Número de quejas sobre el trato recibido | Cero quejas | Quejas formuladas: 0% |
| | | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción | Media obtenida de las preguntas 1 y 2 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5) | Puntuación media de 4 | 4,4 |
| 2 | Actualización de la información de sobre normativa vigente en materia de expropiaciones y la valoración de los bienes y derechos expropiados 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 dentro del plazo establecido | 100% de remisiones en plazo | Correos electrónicos remitidos al publicador en plazo: No se han producido actualizaciones |
| 3 | Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta 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 según el registro de seguimiento de indicadores | 100% de información inmediata | Peticiones de información solicitadas y contestadas inmediatamente: 100% |
| | | - Puntuación media en las encuestas de satisfacción | Media obtenida de las preguntas 3, 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5) | Puntuación media de 4 | 4,5 |
| 4 | Atención de todas las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas, y tengan entrada en el Jurado Regional de Valoraciones, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en 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 y de expedición de certificaciones facilitadas en plazo. Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas. | Peticiones de información y de expedición de certificaciones solicitadas y contestadas en plazo según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de peticiones contestadas en plazo | 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 según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de requerimientos contestados en plazo | 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 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 según el registro de seguimiento de indicadores. | 100% de escritos derivados en plazo | 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 según el registro de seguimientos de indicadores. | 100% de los seguimientos realizados | Número de seguimientos realizados en plazo: 100% |